

IL BUSINESS MOBILE & WIRELESS IN ITALIA

Feedback: redazione-cbr@edizionibig.it

DI GIANCARLO MAGNAGHI

Negli ultimi dieci anni, le applicazioni wireless e mobili si sono diffuse a macchia d'olio e hanno accresciuto la loro importanza economica. Partendo dagli esperimenti di ricerca e dalle curiosità tecnologiche per il divertimento per gli appassionati dei gadget elettronici, si sono inserite nei processi aziendali e in alcuni settori stanno entrando nella fase di maturità, anche se il grosso delle imprese non approfitta ancora su vasta scala delle potenzialità offerte dalle tecnologie wireless.

La scuola di Management del Politecnico di Milano e Assinform hanno creato, a partire dal 2004, un osservatorio che si occupa delle applicazioni delle tecnologie wireless nelle imprese italiane. Il terzo rapporto relativo al 2007 (presentato a novembre e liberamente scaricabile dai siti internet www.osservatori.net e www.assinform.it), si intitola "Mobile & Wireless Business: la sfida del cambiamento organizzativo", per sottolineare il fatto che l'adozione delle tecnologie wireless impatta sui processi organizzativi, quindi non interessa solo i sistemi informativi ma tutta l'organizzazione e spesso coinvolge più organizzazioni pubbliche e private e interi ecosistemi.

Il rapporto presenta molti casi di studio significativi, esemplifica costi e benefici che queste tecnologie portano alle aziende pubbliche e private e costituisce un'utile guida per comprendere lo stato dell'arte e le opportunità offerte da queste

L'adozione delle tecnologie wireless impatta tutta l'organizzazione dell'impresa, come emerge dai risultati dell'Osservatorio di MIP e Assinform

applicazioni innovative per aumentare la competitività e la qualità del lavoro delle aziende.

Anche se ci sono ancora ampi spazi di crescita, poiché il mercato è maturato è ormai tempo, per alcune

applicazioni nel campo pubblico, di passare da un piano puramente tecnologico a un piano politico, poiché per diffondere su larga scala i vantaggi ottenibili, per esempio nel campo della sanità o dei trasporti pubblici, sarebbero necessarie normative specifiche a livello nazionale e regionale per regolare e finanziare queste applicazioni.

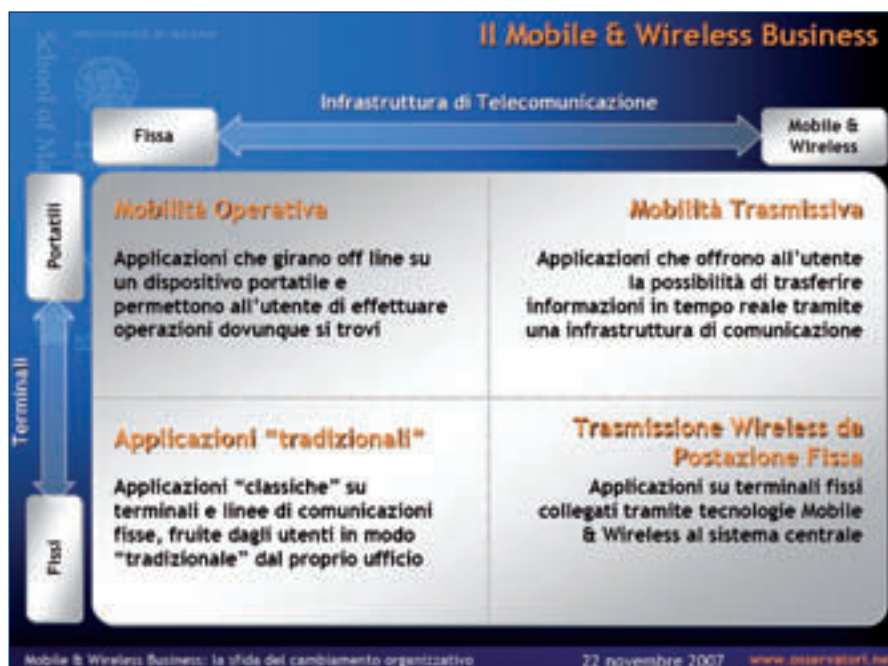
Classificazione delle applicazioni

Per "Mobile & Wireless business" si intende l'utilizzo delle tecnologie wireless all'interno delle organizzazioni (aziende o pubbliche amministrazioni) e il loro ruolo nelle relazioni con clienti e dipendenti o nelle relazioni di filiera, escludendo le applicazioni puramente infrastrutturali come Hot Spot, ponti radio tra sedi e installazioni wireless per risolvere i problemi di *digital divide*.

Il rapporto analizza sei aspetti del mondo mobile & wireless: pervasività, benefici ottenuti, tecnologie impiegate, grado di accettazione da parte degli utenti, valore del mercato e sviluppi futuri previsti.

Le applicazioni sono classificate in base al tipo di terminale

APPUNTI



e alle tecnologie wireless di trasmissione utilizzate e sono raggruppate in quattro grandi famiglie, che corrispondono ai quattro quadranti del piano terminali/tecnologie di trasmissione.

Le applicazioni tradizionali (non considerate nel rapporto) viaggiano su rete fissa e utilizzano terminali fissi; le applicazioni di sola mobilità operativa utilizzano terminali portatili e la rete fissa per trasmettere i dati alla rete aziendale (controllo inventari con terminali mobili e trasmissione in batch tramite LAN); altre applicazioni utilizzano terminali fissi collegati in wireless alla rete aziendale (telelettura dei contatori elettrici tramite rete GSM); infine le applicazioni di mobilità trasmissiva e operativa utilizzano terminali portatili e reti wireless per collegare i terminali con la rete aziendale.

L'ambito applicativo Mobile & Wireless è di estrema pervasività e fa di queste applicazioni un poten-

te strumento per l'innovazione dei processi aziendali in tutte le aree dell'organizzazione.

Analisi delle applicazioni

I 250 casi studiati si riferiscono a cinque settori verticali: largo consumo, trasporti e logistica, sanità, utility e trasporto pubblico locale.

Tra gli esempi significativi di applicazioni figurano la raccolta e trasmissione Wi-Fi dei dati clinici del paziente negli ospedali, la localizzazione dei mezzi di una flotta via GPS/GPRS, la raccolta ordini con terminali connessi al sistema informativo via cellulare, la tentata vendita tramite dispositivi portatili,

L'ambito applicativo Mobile & Wireless è di estrema pervasività e fa di queste applicazioni un potente strumento per l'innovazione dei processi aziendali

l'inventario di magazzino con terminali industriali.

I casi di studio sono classificati anche in base al filone applicativo a cui si possono ricondurre.

SALES FORCE AUTOMATION (SFA). Applicazioni di supporto alla forza vendita nell'attività di presentazione dell'offerta e di raccolta degli ordini. Per esempio, Coca Cola Bevande Italia, che imbottiglia e distribuisce la Coca Cola in Italia, ha realizzato un'applicazione di SFA basata su terminali portatili connessi al sistema informativo via rete cellulare, per supportare i propri agenti di vendita nell'acquisizione e invio in tempo reale degli ordini. Grazie a quest'applicazione l'azienda sta passando alla vendita diretta a tutti i 150.000 clienti della rete distributiva. I principali benefici dichiarati sono l'incremento della produttività e dell'efficacia della vendita.

FIELD FORCE AUTOMATION (FFA). Applicazioni a supporto di personale non di vendita sparso sul territorio, tipicamente tecnici di manutenzione. Italgas collega i manutentori con il sistema informativo aziendale tramite terminali cellulari portatili per la comunicazione del piano degli interventi, il supporto all'attività di manutenzione e la rendicontazione delle attività eseguite. Benefici in termini di efficienza e di efficacia e della qualità del lavoro. Molto diffuse anche le applicazioni di supporto agli autisti nell'attività di consegna.

APPLICAZIONI DI LOGISTICA NEI MAGAZZINI. Inventario, picking tradizionale e voice picking. Conad Adriatico utilizza un sistema di gestione dello stock basato su terminali industriali e Wi-Fi all'interno di uno dei principali centri distributivi, conseguendo benefici in termini di produttività ed efficacia del lavoro. Al medesimo filone applica-

APPUNTI

tivo si possono ricondurre la gestione dei farmaci nella sanità e il *replenishment* dei punti vendita.

ASSET MANAGEMENT. Identificazione di oggetti e apparati per supportare la gestione e la manutenzione. L'istituto medico Rizzoli ha un'applicazione per la tracciabilità di reperti e tessuti organici.

FLEET MANAGEMENT. Applicazioni a supporto di flotte di mezzi di trasporto merci o persone. Il gruppo Ceva, operatore logistico, ha implementato un'applicazione per il controllo della flotta aziendale tramite GPS/GPRS. Benefici: maggiore qualità del processo di trasporto e monitoraggio e applicazione antifurto con conseguente riduzione dei costi assicurativi. Anche il coordinamento delle ambulanze sul territorio appartiene a questa classe di applicazioni.

WIRELESS OPERATION. Supporto alle attività operative che avvengono in ambiti circoscritti (fabbrica, ospedale). La ASL di Forlì ha realizzato un sistema per la gestione del farmaco all'interno dell'ospedale, utilizzando reti Wi-Fi, PC notebook per i medici e notebook per gli infermieri. Benefici: riduzione degli errori, riduzione delle scorte e aumento della produttività del personale.

CUSTOMER RELATIONSHIP. Applicazioni di supporto alla gestione della relazione con i clienti. ATM (Azienda Trasporti Milanesi) ha realizzato un sistema di informazione per i passeggeri attraverso un sistema di paline segnaletiche che riportano i tempi di transito previsti per i mezzi pubblici.

MOBILE & WIRELESS OFFICE. È l'area applicativa più trasversale. Applicazioni di supporto a professionisti e dirigenti per la connessione remota all'ufficio.

L'Azienda Trasporti Milanesi ha realizzato un sistema di informazione per i passeggeri attraverso un sistema di paline segnaletiche che riportano i tempi di transito previsti per i mezzi pubblici



Posta elettronica, strumenti di produttività individuale, etc.

Criticità e accettazione degli utenti

Le criticità emerse sono la difficoltà di integrazione con i sistemi informativi esistenti, problemi di costi, di copertura e di banda passante delle reti cellulari, sicurezza, possibilità di interferenze con altre apparecchiature, autonomia dei terminali e difficoltà del micro-browsing.

Spesso queste criticità si possono superare con opportuni accorgimenti in fase di progettazione e di realiz-

zazione e sviluppando applicazioni "lite" ottimizzate per la banda disponibile e tenendo conto delle limitazioni dei terminali.

L'accettazione da parte dell'utente finale è mediamente piuttosto positiva. In particolare, la possibilità di utilizzare ovunque la posta elettronica e accedere alle banche dati è molto apprezzata da tutti.

Il mercato

La filiera dell'offerta è costituita da tre macro blocchi: produttori di terminali voce /dati, apparati di rete e RFID; catena distributiva costituita dai grandi distributori ICT e dai mobile&wireless Value Added Provider (consulenza, sviluppo e vendita, integrazione e fornitura di servizi, general contractor); operatori di telefonia mobile e WISP. Il valore del mercato italiano del mobile&wireless business così definito è stato di 2.650 milioni di euro nel 2006, pari a circa il 5% del mercato complessivo ICT in Italia (63 miliardi di euro). **Br**

