

REPORTAGE

Futuro del business e innovazione digitale, l'appuntamento di Padova

La prima tappa dell'evento 'Tecnologie e servizi informatici per il cliente' ha registrato un importante successo di pubblico. Molti i temi portati all'attenzione degli Associati.

Sono stati oltre 130 i partecipanti all'evento che Comufficio, con la collaborazione di Soiel International, ha organizzato lo scorso 7 ottobre a Padova. 'Tecnologie e servizi informatici per il cliente' è il titolo con il quale si è voluto caratterizzare l'appuntamento ideato per parlare a un pubblico composto dagli Associati, ma anche da altre realtà ICT del territorio considerate come delle potenziali nuove associate che hanno colto l'occasione di partecipare all'iniziativa anche per conoscere da vicino Comufficio.

L'evento è nato dalla consapevolezza che le tradizionali dinamiche del business di ogni industria e di ogni settore merceologico sono oggi sempre più attraversate dalle nuove modalità di interazione e comunicazione digitali e che tutto ciò oggi non può che interessare anche coloro che per missione portano l'innovazione in modo capillare sui territori presso le PMI operative in tanti settori chiave per l'economia del Paese, ovvero gli Associati.

La giornata ha quindi offerto un panorama centrato sul tema dell'innovazione digitale piuttosto articolato nei contenuti e variegato nelle aree nelle quali oggi si manifesta con forza: dalla fatturazione elettronica vista come primo elemento abilitante della nuova azienda digitale, all'evoluzione nel retail che coinvolge dai punti vendita più piccoli a quelli di più grandi dimensioni; dai sistemi di pagamento allo smartworking; dalle soluzioni finanziarie evolute a supporto delle PMI alle opportunità di business generate dal cloud, e anche da quelle aperte dal nuovo paradigma del 'digital marketing'. La giornata si è poi conclusa con una sessione pomeridiana dedicata all'approfondimento del tema 'La fatturazione elettronica e la trasmissione telematica dei corrispettivi: come prepararci e aspetti normativi', curato da Francesco Scopacasa, consulente aziendale esperto di temi legali e normativi che da tempo porta un concreto supporto di analisi e indicazioni utili alle molteplici attività dei nostri Associati in diversi ambiti.

IL DIGITALE IN AZIENDA E NEL PUNTO VENDITA

E proprio il tema della fatturazione elettronica B2B, e come questa può portare valore alle imprese che sceglieranno di operare in tal senso dal 2017 con questa modalità, è stato il centro della prima presentazione della giornata. Dimitri Zanella, business development manager di Able Tech ha infatti fornito una visione più ampia rispetto ai benefici previsti dalla normativa che entrerà in vigore da gennaio 2017, infatti: "L'invio telematico è poco rilevante ai fini dell'efficienza operativa dell'impresa se non viene inserito in un ambito più ampio di integrazione e dematerializzazione del ciclo di vendita. Solo in questo modo l'azienda può ottenere un vantaggio concreto dalla fatturazione elettronica". Una visione che vede in questa importante innovazione il primo passo verso la realizzazione dell'azienda digitale che trova nella piattaforma di Information & Process Management ARXivar proposta dall'azienda l'elemento abilitante per il ridisegno dei processi aziendali.

Passando invece all'area retail, il secondo intervento a cura di Massimiliano de Letteriis, account manager presso Epson Italia Spa, si è concentrato su come oggi stanno cambiando le abitudini di acquisto dei consumatori finali, ormai abituati a utilizzare i diversi canali di contatto con i retailer in una modalità 'omnicanales': "Ogni consumatore utilizza ormai le nuove modalità di interazione digitale e le pratiche di approccio all'acquisto più tradizionali con piena libertà secondo le abitudini, le comodità e le contingenze del momento: il 50% dei consumatori prima di un acquisto si informa unicamente online, e solo il 27% invece compie le sue ricerche sia online sia in negozio. Detto questo però ancora oggi il 62% degli acquisti avviene ancora nei punti vendita". Ecco perché è importante per tutti i retailer di ogni dimensione, dai più piccoli ai più grandi, valorizzare i loro punti vendita fisici con quelle soluzioni tecnologiche che rendano omogenea l'esperienza di acquisto del consumatore finale comunque abituato sempre di più all'interazione con il mondo digitale. In questo ambito, le competenze di Epson vanno dalla possibilità di utilizzare dei promoter virtuali nel punto vendita alla realtà aumentata e alla disponibilità della piattaforma ePos per rendere il più semplice e personalizzata la relazione tra retailer e consumatore anche nella fase del pagamento.

SERVIZI PER IL CONSUMATORE CHE DANNO SUPPORTO AL BUSINESS NEL RETAIL

"Smart working significa rendere la vita il più semplice possibile alle persone che lavorano, e soprattutto a coloro che si muovono spesso fuori dalla sede del proprio ufficio". È questa l'interpretazione che a questo nuovo termine, sempre più utilizzato in molti contesti di business grazie alla diffusione del mobility computing, ha dato Alvisè Abù-Khalil fondatore e presidente di Get your bill, start up di Udine nata proprio per



Tutte le relazioni dell'evento sono state sempre seguite da un numeroso e attento pubblico

semplificare il processo di pagamento che un professionista incontra spesso, se non quotidianamente, quando acquista un bene o un servizio: "Anche nei casi più banali e frequenti, come la richiesta della fattura nel bar o nel ristorante dove ci si è fermati per la pausa di mezzogiorno, l'emissione della stessa e il successivo pagamento anche in contante sono lenti e sovente soggetti a errore. Get your bill è un servizio che nasce invece proprio per dare immediatezza di esecuzione con l'emissione di fatture semplici e veloci come scontrini anche per clienti non censiti". Ma non solo, il servizio si estende anche al trattamento amministrativo delle fatture e dei pagamenti tramite carta di credito o debito.

Nel medesimo contesto l'azienda ha poi presentato la partnership con Paymove Spa: "Siamo nati nel 2013 e siamo un istituto di pagamento autorizzato dalla Banca d'Italia con lo scopo di creare un'offerta alternativa e maggiormente efficace rispetto a quella dei tradizionali istituti bancari, soprattutto sul fronte dei pagamenti digitali", ha spiegato Michele Serpico, key account manager di Paymove Spa. Questo per l'azienda significa trasformare il tradizionale Pos da 'Point of sales' a 'Point of service' corredando il dispositivo del retailer di tutta una serie di servizi a valore aggiunto per la sua clientela: "Oltre a Get your bill, integriamo nei nostri sistemi anche le ricariche telefoniche, quelle delle carte prepagate e dei servizi di pay tv. In questo modo il retailer non solo fidelizza la sua clientela, ma si apre a nuovi business che possono generare nuovo fatturato per la sua attività".

IL CONTRATTO DI LOCAZIONE OPERATIVA TUTTO ONLINE

Diffondere invece anche nelle PMI la best practice della 'locazione operativa' attraverso la formula del noleggio delle soluzioni tecnologiche informatiche e degli elementi per l'arredo d'ufficio è il focus di GRENKE, azienda specializzata in questo segmento di business da oltre 35 anni e operativa da tempo in Italia con oltre 140 professionisti presenti nella sede centrale di Milano e in 14 filiali locali. "Il rivenditore di soluzioni IT è il nostro partner di business che può beneficiare di una gestione della contrattualistica che si svolge esclusivamente online, anche grazie alla nostra soluzione eSignature che implementa la firma digitale dall'origine alla chiusura nel nostro processo autorizzativo", ha spiegato nel suo intervento Marisa Giangrosso, account manager grandi clienti presso GRENKE. Il valore aggiunto per partner e clienti abilitato da questo processo totalmente online è rappresentato dai seguenti benefici: il processo è gestibile da qualsiasi device dotato di accesso a internet (pc desktop, portatile, smartphone, tablet); è quindi possibile seguire tutto il processo in ufficio, ma anche da casa o in viaggio; il contratto di locazione può essere approvato e diventare operativo in tempi molto brevi; nessun costo aggiuntivo né spese di spedizione; si firma in tutta sicurezza grazie a password 'monousa'; non è necessario stampare la documentazione.

CLOUD: DALLA TEORIA AL BUSINESS

Le opportunità di business nel mondo del cloud in generale sono state illustrate da Mirco Mazzucato, associato di ricerca senior della sede di Padova dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare (INFN) e project manager responsabile del progetto Open City Platform per le Smart Cities. E' questo un progetto di ricerca industriale finanziato dal Ministero dell'Istruzione

REPORTAGE



Alla fine della mattinata tutti i relatori hanno partecipato a un vivace dibattito. Da sinistra in basso: Marisa Giangrosso (GRENKE), Mirco Mazzucato (INFN Padova), Mario Raeli (Olivetti), Paolo Viriglio (OMEGA Bilance, Ditron), Massimiliano de Letteriis (Epson). Da sinistra in alto: Michele Serpico (Paymove), Alvise Abù-Khalil (Get your bill), Dimitri Zanella (Able Tech), Paolo Guitani (The Vortex)

dell'Università e della Ricerca, volto alla realizzazione di una piattaforma cloud per sostenere la digitalizzazione del Paese e l'offerta di servizi in cloud da parte della Pubblica Amministrazione a cittadini, imprese e ad altri enti della PA. "Attualmente la soluzione è già operativa con successo in regione Marche e in completamento in regione Emilia Romagna e in regione Toscana che la sperimentano nei prossimi otto mesi; è inoltre in avvio in regione Umbria e regione Puglia". Il cloud è quindi un fattore di valenza strategica per tutto il Sistema Paese e le imprese hanno tutto l'interesse ad avvicinarsi e a provare le opportunità e i benefici offerti dai nuovi servizi, anche nell'ottica di una rivendita degli stessi presso aziende utenti finali.

E infatti il cloud nell'ottica di un operatore come Olivetti è uno dei fattori abilitanti della trasformazione digitale del mercato retail. Con un intervento dal titolo "Il retail diventa digital", Mario Raeli, marketing director smart retail di Olivetti, ha illustrato come l'avvento del Cloud modifica profondamente il tipo di soluzioni digitali disponibili per i punti vendita, con l'obiettivo di migliorare il servizio alla clientela e di aumentare l'efficacia del business di un qualsiasi operatore del settore: dal piccolo negozio alla grande catena della GDO. "I servizi e i prodotti cloud based sono oggi in grado di rispondere da un lato all'esigenza di una migliore e più ricca digital experience per gli end user e dall'altro forniscono una serie di strumenti efficaci a disposizione dei merchant". In questo ambito la proposta di Olivetti oggi è costruita intorno a tre soluzioni che vanno a coprire altrettante tematiche specifiche fondamentali. "Con Nettun@Cloud presentiamo il portale cloud per i registratori di cassa in grado di supportare l'evoluzione del punto cassa in questo nuovo scenario. La soluzione consente al merchant di monitorare il proprio business in tempo reale e orientare meglio l'offerta; ampliare e modulare le funzionalità a seconda delle proprie esigenze; di usufruire della consulenza puntuale del proprio Concessionario Olivetti e, non ultimo per importanza, di ridurre i costi di gestione del parco installato".

Il secondo elemento qualificante dell'offerta di Olivetti è poi il servizio di Digital Marketing Wcards anche per il negozio di prossimità, facilmente gestibile e attivabile rapidamente

REPORTAGE

LE OPINIONI DI ALCUNI SPONSOR

"Per GRENKE il Convegno Comufficio si è confermato un'occasione per incontrare partner fidelizzati e conoscerne nuovi. Il noleggio è un'opportunità che mettiamo al servizio dei distributori ICT, per offrire vantaggi concreti come pagamenti sicuri e immediati, ripetizione delle vendite nel tempo, fidelizzazione dei clienti finali. Il Convegno è inoltre una vetrina per i nostri servizi innovativi, come il contratto elettronico e l'Accordo Master Rent".

GRENKE Locazione

"L'esperienza del convegno Comufficio di Padova ha messo in luce, ancora una volta, come la rete delle imprese che erano presenti siano interessate ad approfondire temi di sviluppo nel settore retail. Il cloud è ormai come lo smartphone un servizio del quale difficilmente riusciamo a farne a meno. Basti pensare all'evoluzione del telefono che in 40 anni si è completamente stravolto e alle nuove generazioni per avere ancora più conferme di come la tecnologia cambi le abitudini. E tutto questo anche su una bilancia".

OMEGA BILANCE, Ditrion

anche dal responsabile di un piccolo punto vendita secondo le necessità del momento. Mentre il terzo componente Olisignage è una piattaforma di interactive digital signage professionale che mette a disposizione del merchant un sistema di gestione dei contenuti di promozione e di advertising totalmente cloud-based.

Ma il cloud sta diventando una componente fondamentale per l'innovazione anche nel mondo delle bilance. "La pervasività del cloud che sta entrando nella nostra vita di tutti i giorni sia quando archiviamo delle nostre fotografie e sia quando lavoriamo nei nostri uffici, oggi diventa un motore di innovazione importante anche nel settore delle bilance" ha dichiarato Paolo Virciglio, direttore commerciale OMEGA Bilance di Ditrion.

Se infatti oggi una bilancia "è a tutti gli effetti un personal computer con sistema operativo e un'applicazione software

che permette tra le altre funzioni di rilevare anche il peso, con l'arrivo del cloud la bilancia diventa un punto di contatto con il cliente attraverso il quale si possono veicolare delle informazioni e quindi trasmettere promozioni, pubblicità e quant'altro possa essere utile in un preciso momento della giornata o in un determinato periodo dell'anno". Non solo, tramite il cloud è anche possibile monitorare in tempo reale la produttività come è anche più facile agire da remoto per aggiornamenti e manutenzioni sulla propria base installata. "La nuvola quindi è una realtà che invade e pervade la vita di tutti i giorni anche dentro al supermercato e il 'peso del cloud' è un'entità che si fa sempre più concreta e tangibile anche quando parliamo di bilance".

Il nuovo paradigma del Digital Marketing analizzato dal punto di vista di un business centrato sui servizi che un rivenditore può abilitare per la sua clientela costituita in prevalenza da piccole e medie imprese è stato il tema trattato dall'intervento di Paolo Guaitani, partner The Vortex: "Il web è cambiato, quello che è sempre stato il luogo principe dove cercare informazioni si è trasformato sempre più in un veicolo di dialogo e conversazioni. Oggi grazie ai social media è possibile connettersi ai propri clienti, organizzare eventi, fidelizzarli creando una finestra di dialogo continua. Una grande opportunità per le piccole imprese, un nuovo servizio che ora possiamo offrire ai clienti".

Anche per una platea come gli Associati di Comufficio questo argomento può essere considerato come una nuova occasione di business che può generare ulteriore fatturato, ma che estendendo la relazione con la clientela ne aumenta inoltre la fidelizzazione e la qualità del rapporto. L'intervento è stato seguito infatti con particolare interesse e non sono mancate nel proseguo della giornata le richieste di approfondimento su questo particolare argomento, così come avvenuto con anche tutti gli altri relatori.

I lavori della mattinata si sono quindi conclusi con un dibattito al quale hanno partecipato tutti i relatori della giornata centrato proprio su come queste potenziali opportunità possano diventare concrete occasioni di business per chi opera sul mercato dell'offerta delle soluzioni tecnologiche.

Una parte significativa dell'evento sono state inoltre le occasioni di incontro organizzate durante le pause nell'ampia area espositiva che hanno permesso una interazione più informale tra i partecipanti e gli sponsor.

La giornata come già accennato si è poi conclusa con una sessione pomeridiana caratterizzata dall'intervento di Francesco Scopacasa sugli aggiornamenti normativi relativi al tema sempre attuale della Fatturazione Elettronica B2B e della Trasmissione Telematica dei Corrispettivi.

Ruggero Vota



Diverse le occasioni di relazione tra i convenuti organizzate nell'area espositiva durante le pause dell'evento