



DOSSIER

SICUREZZA&amp;IT

TABLET È BOOM DI VENDITE NEL SEGMENTO CONSUMER. IMPRESE PRUDENTI, MANAGER ENTUSIASTI

## Il business è in tavoletta (ma l'azienda non lo sa)

Il mercato dell'it è in crisi, ma c'è un segmento che invece non si ferma, cresce addirittura a tripla cifra, con un incremento del 347%. È quello dei tablet: sono 398 mila quelli venduti nel primo trimestre 2011 secondo quanto rilevato da Assinform. Gli analisti avevano previsto il boom, e tutti si aspettavano un buon andamento. Un po' meno evidente è l'impatto nelle aziende: cambieranno i processi interni oppure si tratta di una novità destinata a rimanere in un ambito privato senza portare vantaggi sostanziali? Emergeranno dei nuovi ambiti applicativi

oppure sarà una semplice ottimizzazione di attività già consolidate? «Il tablet supera alcuni limiti imposti da pc e smartphone: per un promotore finanziario o farmaceutico o un venditore significa poter svolgere la sua attività in maniera più efficace, mostrando video, grafici e altri contenuti prima poco fruibili su schermi troppo piccoli, mentre non era invogliato a

Big del software in campo per fornire soluzioni iPad compatibili. Come crm, gestione documentale e...



lavorare in mobilità con i notebook perché meno agevoli per peso e tempi lunghi di accensione. In pratica, o sostituisce il dispositivo mobile precedente o arriva dove i super cellulari e notebook non erano abbastanza funzionali», afferma Andrea Rangone, responsabile Osservatori Ict&Management del Politecnico di Milano, in base a una ricerca sui tablet e le applicazioni business che verrà presentata nell'ateneo milanese. «È l'usabilità dell'oggetto che spinge la diffusione, tanto che circa il 75% dei 200 cio intervistati di medie e grandi imprese italiane ha dichiarato di aver inserito in azienda i tablet o di volerlo fare a breve», continua Rangone. E alla domanda su quando il tablet sostituirà il pc, una percentuale elevata conferma un fenomeno di cannibalizzazione del pc portatile, mentre è molto più esigua nei confronti dello smartphone, che non è visto come concorrente diretto.

### AEB SOLUTIONS

#### Se il gestionale è no-profit

Non sarà un'applicazione mobile, almeno non per adesso, ma è senz'altro innovativa. Perché anche in questo settore c'è bisogno di best practice e così c'è chi, dopo una fortunata collaborazione con una onlus, ha deciso di realizzare un gestionale verticale per le aziende no profit, battezzato NpHelp, e composto da quattro moduli: contabilità, rendicontazione, sostegno a distanza e donazioni: «Anche queste realtà devono fare i conti con una riduzione dei finanziamenti del pubblico e una gestione più strutturata permette di sfruttare al massimo le risorse a disposizione», spiega Leonardo

Fusini, account manager di Aeb Solutions, azienda lombarda specializzata nella progettazione di software per la grande distribuzione, di gestionali per l'industria e per le associazioni onlus, di siti e applicazioni web oriented, e-mail marketing, realizzazione e studio grafico per campagne promozionali (newsletter, brochures, pagine web promozionali, banner). Inoltre, AebSolutions gestisce il portale [www.osservatorio-noprofit.it](http://www.osservatorio-noprofit.it), che ha l'obiettivo di monitorare le attività svolte dalle associazioni, tramite la pubblicazione dei progetti realizzati e dei progetti futuri. **M.B.**

C'È POSTA PER TE

Però gli ambiti applicativi rimangono gli stessi già esplorati da almeno dieci anni, così come le famiglie professionali che adotteranno un tablet: personale di vendita, manutentori, trasportatori e manager. La conferma di un uso delle applicazioni mobili abbastanza statico viene anche da Idc: «Posta elettronica, crm, applicativi per la gestione della forza vendita per le poche aziende che hanno scelto una soluzione sviluppata da un system integrator già fornitore del loro Erp», frena Daniela Rao, responsabile della ricerca in ambito telecomunicazioni in Idc. «Insomma l'innovazione, se c'è, è nelle soluzioni personalizzate per un gruppo selezionato di addetti. Spesso si tratta di un'evoluzione dell'Erp, di un pezzo di applicazione che rende più facile il lavoro delle persone che sono sempre fuori ufficio. E, sebbene la vendita dei tablet sia notevolmente au-

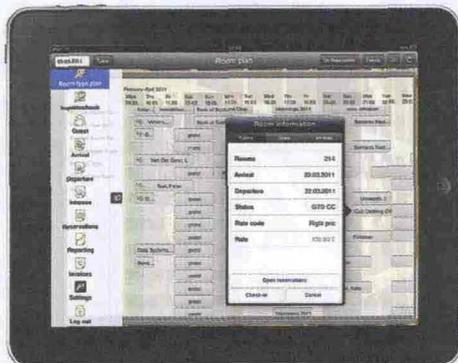


DOSSIER

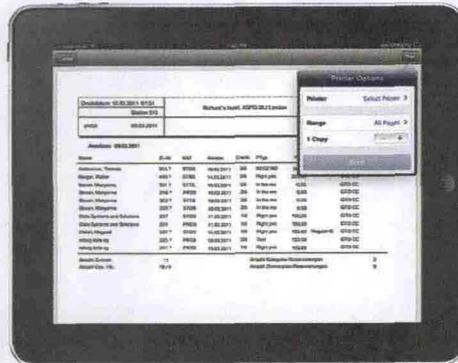
SIGUREZZA&IT

mentata, l'uso aziendale è nettamente inferiore agli smartphone in circolazione nelle Pmi. Insomma nelle imprese italiane ed europee non stanno avendo una grande diffusione e, secondo le nostre previsioni rimarranno, almeno per i prossimi anni, uno strumento wi-fi per il segmento consumer».

Eppure le eccezioni non mancano. Sono gli executive e i top manager con soluzioni di business intelligence e i progetti all'interno della multicanalità legata al customer service: «Il fatto di essere sempre connessi, in qualsiasi momento e ovunque ci si trovi, ha convinto le aziende che alcuni processi nei social network possono essere svolti con dispositivi mobili: in molte organizzazioni, sia italiane che estere, ci sono i gruppi di lavoro dotati di tablet per partecipare alle discussioni, rispondere alle critiche o indirizzare verso i corretti canali le osservazioni dei clienti. Queste conversazioni non sono regolate dagli orari di lavoro, e chi posta un messaggio su Twitter si aspetta una risposta dall'azienda in tempo reale o quasi, altrimenti non si sfruttano le potenzialità del mezzo», racconta Riccardo Lorusso, director di Everis Italia, multinazionale di consulenza specializzata in soluzioni Ict, servizi di management consulting e outsourcing, con un fatturato globale di 480 milioni di euro e 8.500 professionisti. Forse non risponderanno a mezzanotte, ma prima sì e queste iniziative che mirano a un presidio continuo non proprio durante le 24 ore ma quasi, con forum, blog e social network, sono nate da poco e dovranno trovare un punto di equilibrio. «Non si espone l'azienda, ma una persona, che diventa un punto di riferimento in rete. Magari smista solo le informazioni, ma lo fa costantemente per non perdere un'autorevolezza che può essere una leva per trasmettere dei messaggi al proprio pubblico. Un approccio analogo è stato usato nelle campagne di advertising in orari e contesti particolari per ottenere un effetto valanga», aggiunge Lorusso. Un buon progetto parte dall'analisi dell'obiettivo da ottenere, dallo studio dei processi esistenti e di come il dispositivo mobile influenza questi processi e come devono essere modificati, a volte si cercano nuovi metodi, ma molto spesso l'obiettivo è quello di ottimizzare prassi già conosciute.



Un'app per la visualizzazione dei voli aerei



### PROCESSI INTERNI O ESTERNI

«Molte aziende hanno processi esterni, in altre invece sono interni, ma con utenti in mobilità: nel settore della sanità, per esempio, medici e infermieri lavorano nei reparti a contatto con i pazienti, e la gestione della cartella clinica elettronica viene supportata in maniera molto efficace da questi dispositivi mobili, perché sono in grado di raccogliere e memorizzare le informazioni alla fonte», spiega Massimo Misaglia, ceo di Sbi Italia, società It attiva nelle macroaree di

### BUSINESS INTELLIGENCE

## E Sas mette il report sul display

Funziona su BlackBerry e c'è anche una versione nativa per iPhone e iPad: «L'applicazione, installata sul dispositivo, permette di accedere alla soluzione di business intelligence presente in azienda», spiega Giorgio Dossena (foto), product manager Business Intelligence di Sas. «In pratica è un'altra finestra sulle fonti informative. E poiché è stata sviluppata tenendo conto della destinazione d'uso, usufruisce delle funzionalità dei terminali, per esempio la rotazione verticale o orizzontale dello schermo, mentre l'interfaccia si adatta automaticamente all'iPhone o all'iPad. Ma la caratteristica principale è la semplicità di

fruizione: basta un click sull'applicazione per leggere un report, che tra l'altro sono consultabili anche offline. Questa non è l'unica soluzione proposta: ci sono realtà in cui gli utenti vogliono avere sul terminale mobile la stessa interfaccia del computer. In questo caso Sas progetta applicazioni personalizzate: in un tablet non esiste il concetto di mouse, ma il cliente si aspetta di vedere in un grafico la stessa legenda che indica il valore del dato su cui posiziona il puntatore. Che fare? La soluzione deve prevedere la visualizzazione di un'etichetta che rappresenta il valore dei due assi e capire quando mostrarla. **M.B.**



### CHI VUOLE IL TABLET IN UFFICIO

TIPO	GIÀ INTRODOTTO	LO FARÀ A BREVE, HA GIÀ DECISO	LO FARÀ A MEDIO TERMINE	PANEL
Personale di vendita	17%	23%	23%	131 cio
Manutentori	10%	9%	36%	113 cio
Trasportatori	3%		24%	38 cio
Executive c-level	55%	9%	29%	151 cio

Fonte: Politecnico di Milano

sistemi informativi, della business analysis e del document management, che già da tempo progetta applicazioni verticali con la piattaforma di gestione documentale DocsWeb e sviluppate per lavorare con palmari, dispositivi di lettura bar code e wireless e ora anche tablet. «L'Istituto Ortopedico Galeazzi ha informatizzato i processi di sala operatoria con la nostra soluzione H-Docs, che consente al capo sala, agli anestesisti e al chirurgo di segnalare passo dopo passo ciò che accade da quando il paziente entra in sala, attraverso dei terminali wireless con lettura di codice a barre. In pratica, l'operatore inserisce direttamente i dati nel terminale invece di scriverli su un supporto cartaceo e così si salta un passaggio.

E poiché la tracciabilità in questo caso è un obbligo di legge, l'abbinamento della firma digitale di tutti i partecipanti trasforma questo file in un documento con valore legale, salvato nel sistema di gestione documentale che successivamente provvede a un processo di conservazione sostitutiva a norma». Sbi Italia ha anche messo a punto una soluzione di firma digitale da remoto attraverso il tablet che rende inutile qualsiasi strumento per l'applicazione del certificato in locale. Segno che le tavolette non servono solo a guardare le foto di famiglia, ma anche a fare business.

*Monica Battistoni*

