



BREAKFAST CHANNEL

Martedì 7 Aprile 2020



**DESIGN PER IL BUSINESS,
LA TECNOLOGIA E
L'INNOVAZIONE**



7 APRILE 2020



Founder

Massimo Azzolini

Service Designer

massimo@giallocobalto.it

 /in/massimoazzolini

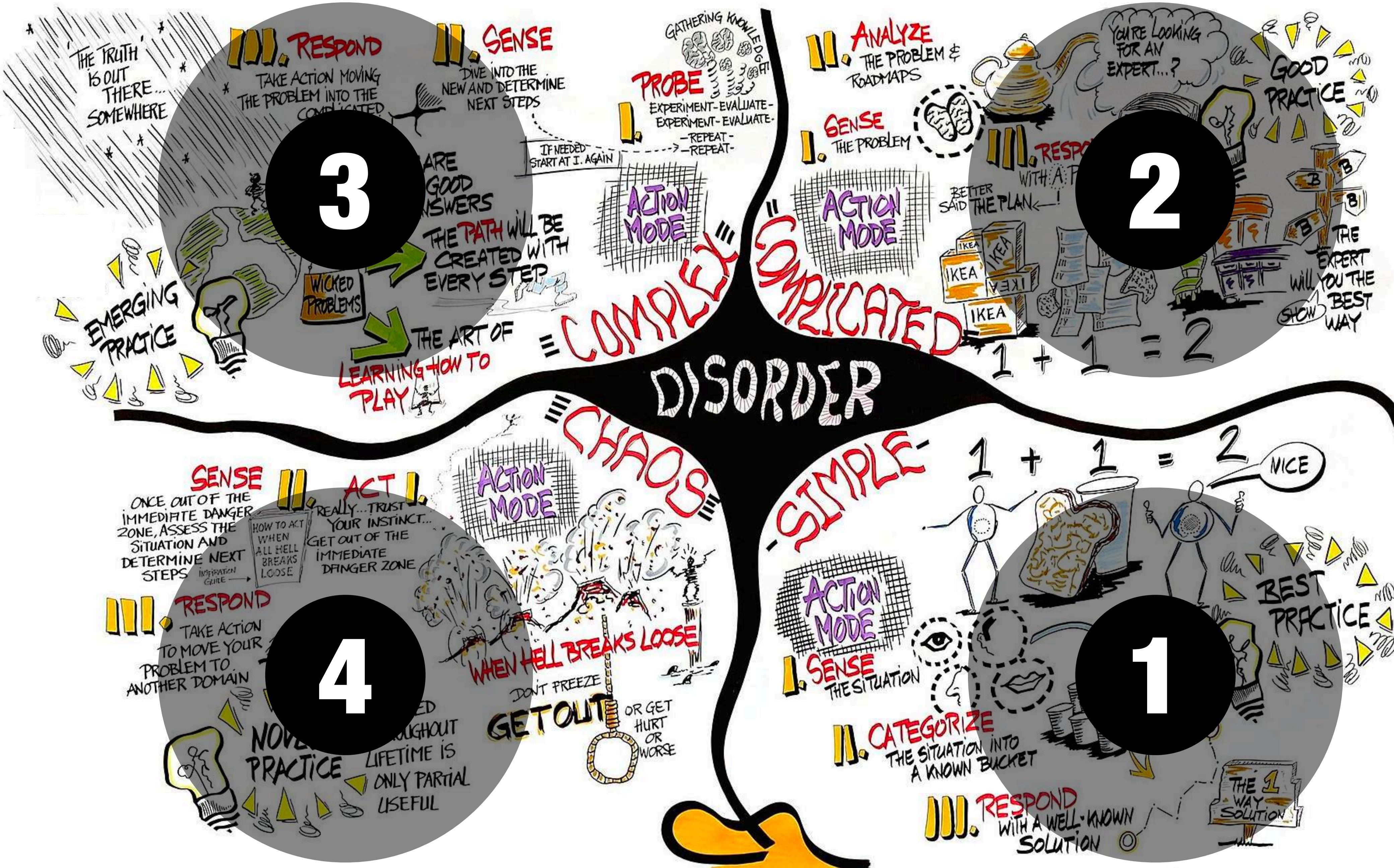


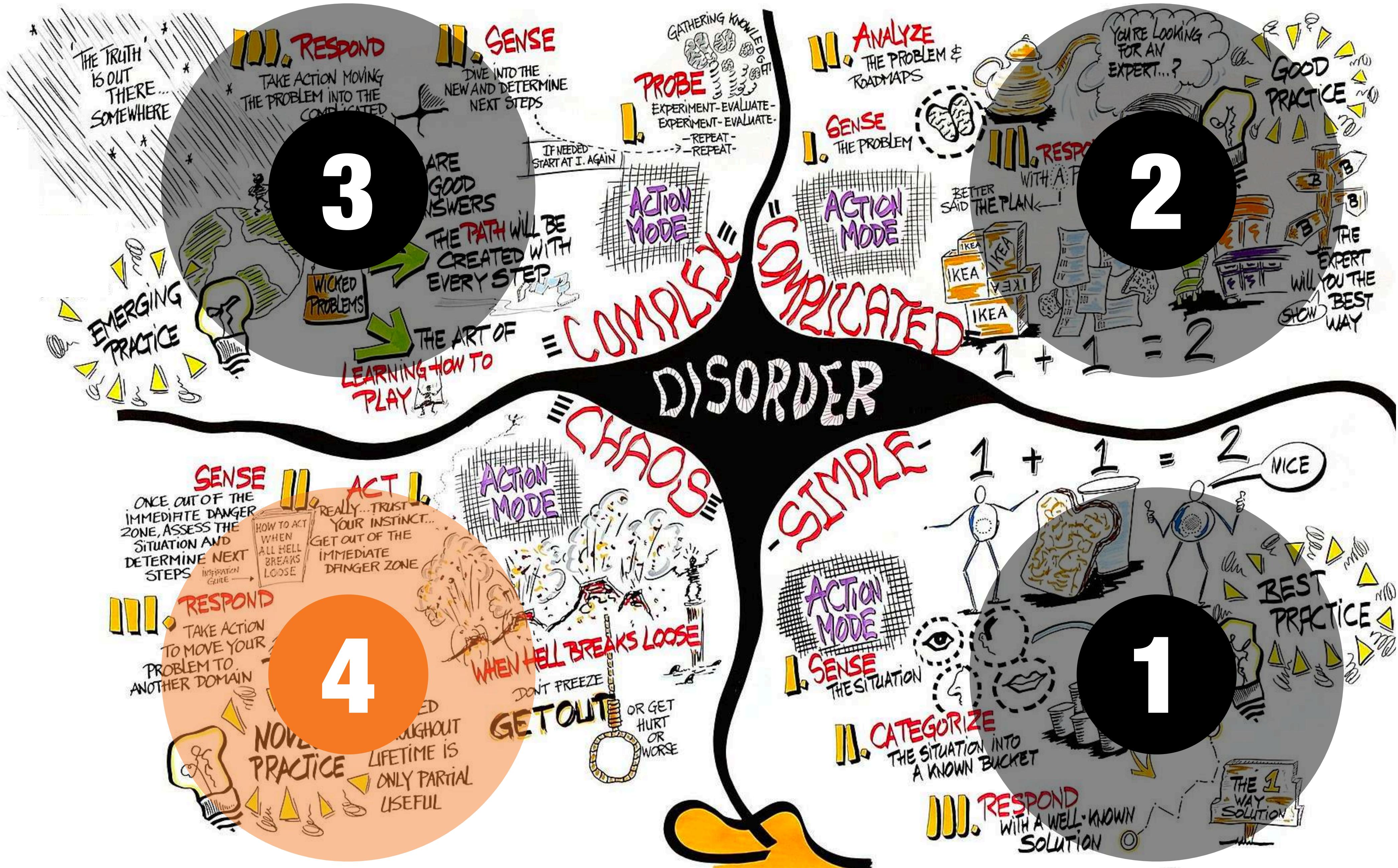
Giallocobalto è un'agenzia di consulenza strategica.

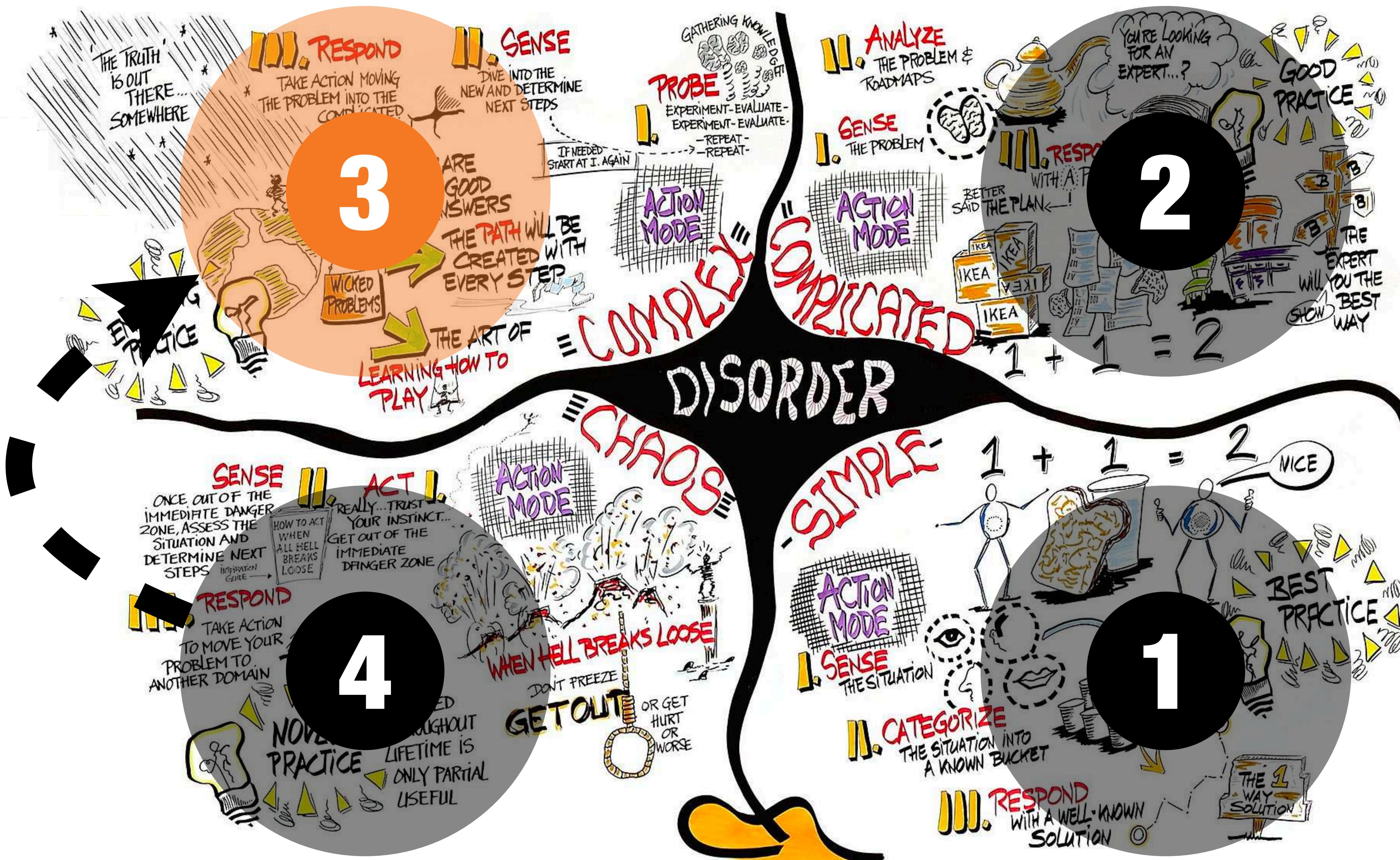
Attraverso la progettazione di **servizi, prodotti e processi** centrati sull'utente, opera per costruire attorno al progetto un contesto di **innovazione**, mettendo a fattor comune obiettivi di business, sostenibilità economica/tecnologica e adozione/pervasività della soluzione tra le persone.

QUAL È IL CONTESTO









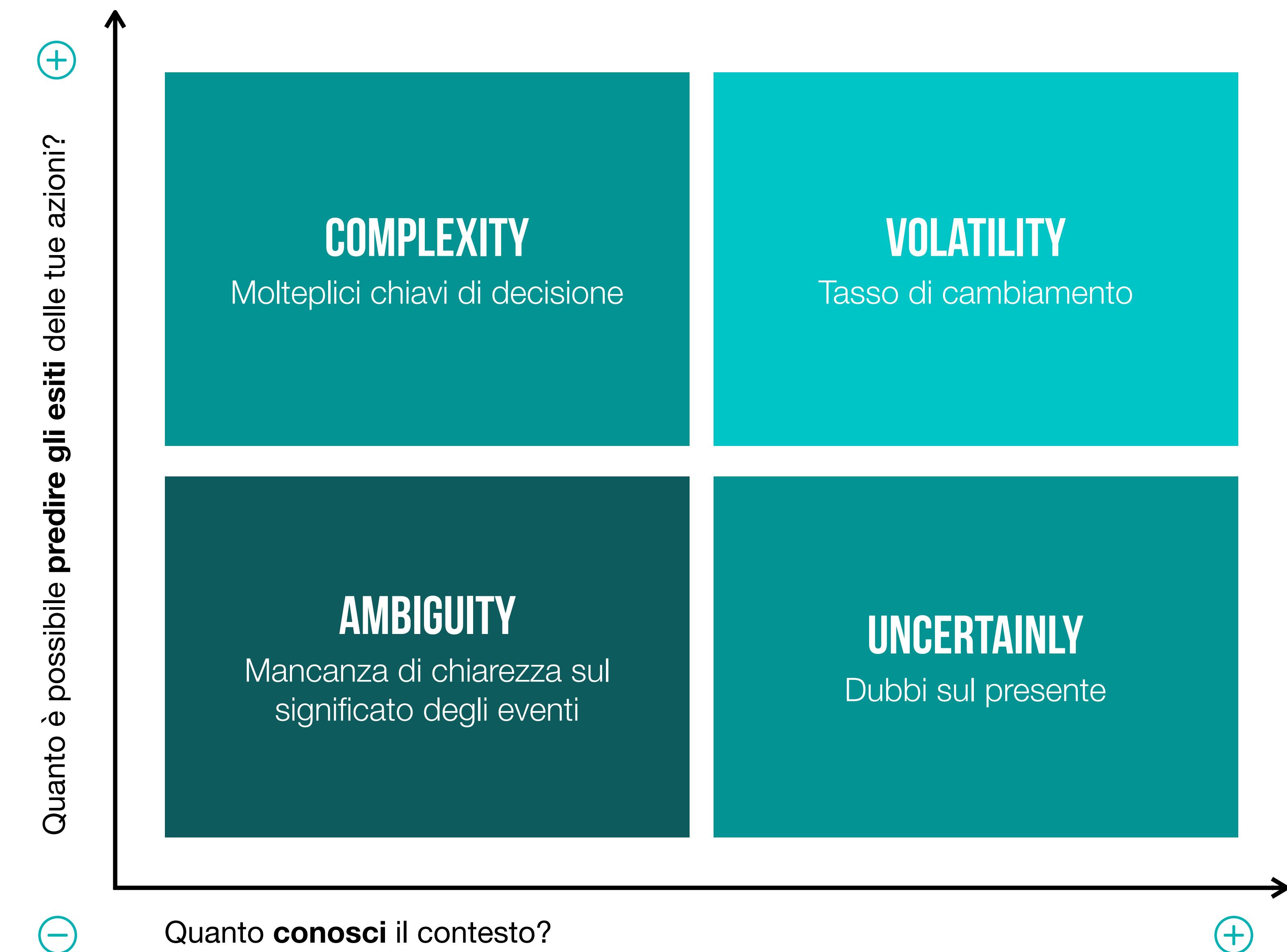
VUCA

Volatile

Uncertainty

Complexity

Ambiguity



Quali sono le **differenze** dal passato?



Venture
Capital



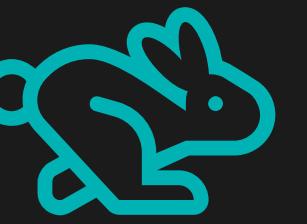
Aumento
funzionalità



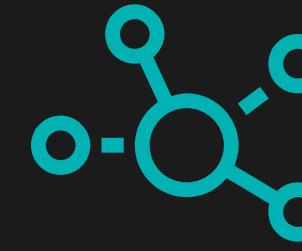
Riduzione
costi



Simultaneità e
convergenza



Velocità del
cambiamento



Disponibilità
diffusa

Quali sono le **differenze** dal passato?



Venture
Capital



Aumento
funzionalità



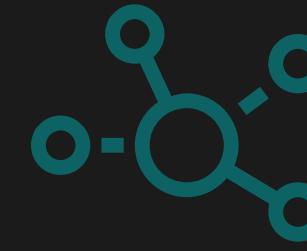
Riduzione
costi



Simultaneità e
convergenza

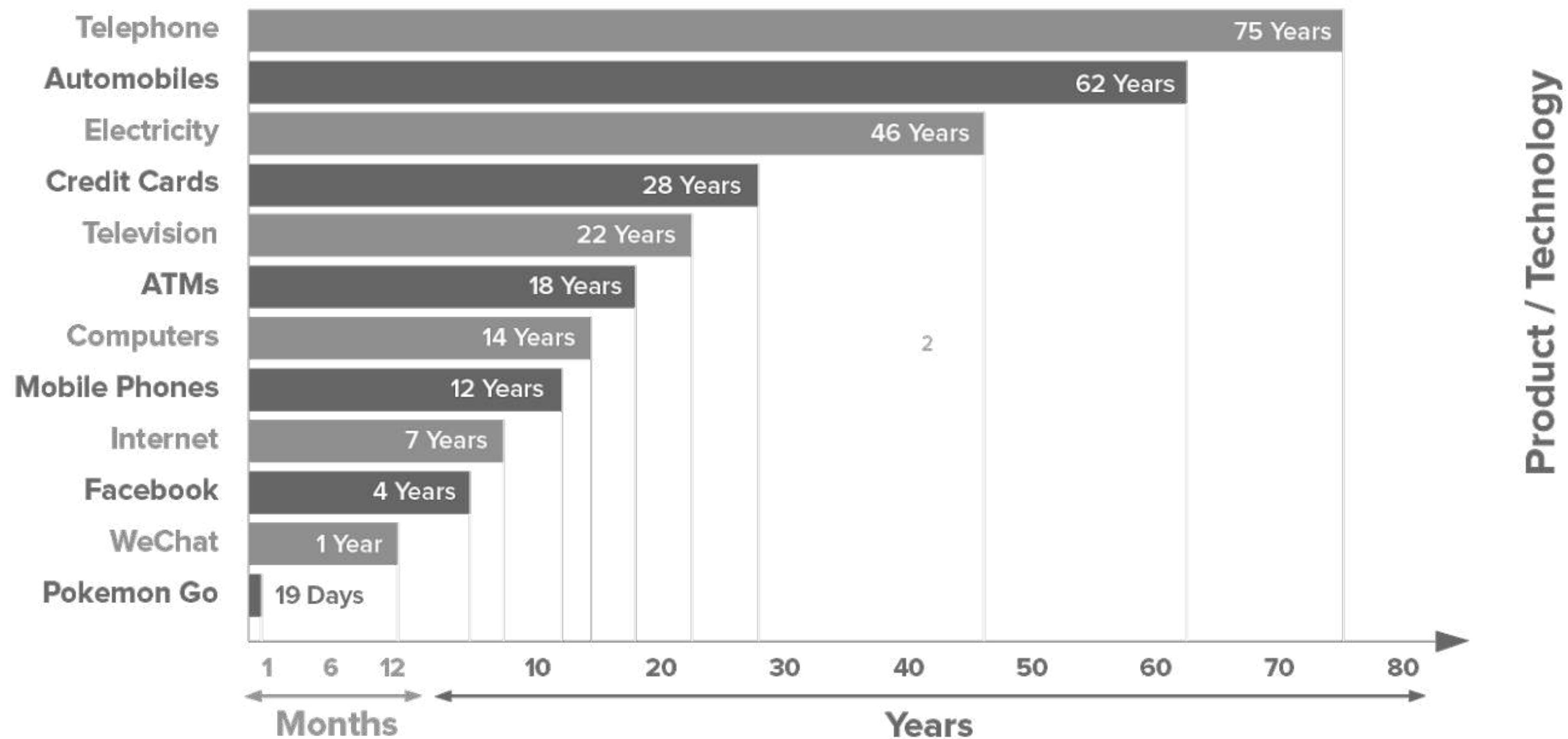


**Velocità del
cambiamento**



Disponibilità
diffusa

Tempo necessario per raggiungere **50 milioni** di utenti



Confini evanescenti tra i settori industriali



TECNOLOGIE INNOVATIVE

- Blockchain
- Interfacce vocali
- Veicoli a guida autonoma
- 5G / Cloud
- IOT
- Robotica
- Artificial intelligence
- Machine Learning
- Biotech
- Energie rinnovabili
- 3D print
- Chatbot

“

The electric light bulb
did not come from
the continuous improvement of candles.

Oren Harari

Author & business professor



Come **affrontare** la **sfida**



Business
design



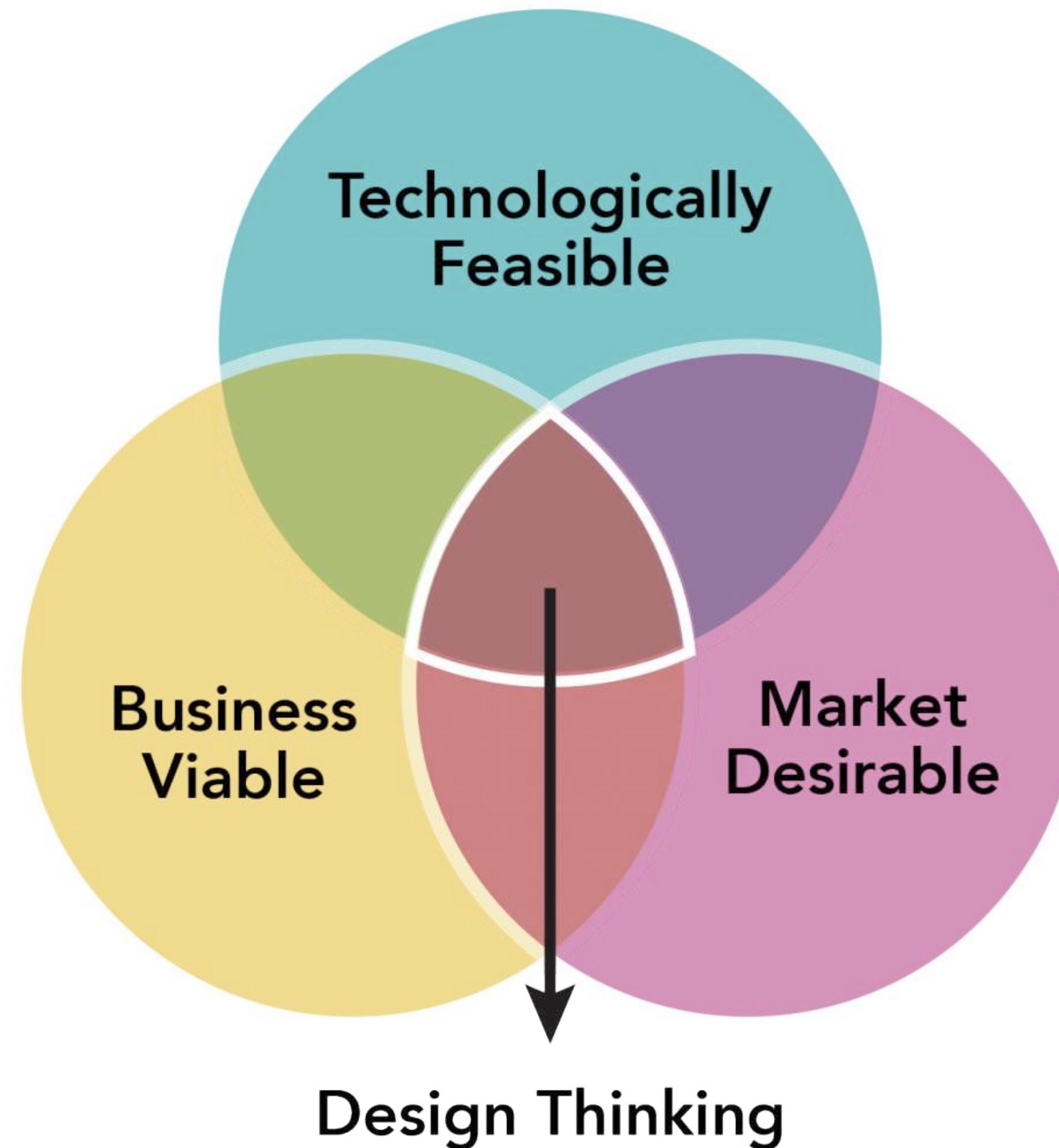
Service / Strategic
design



Product / System
design



Experience
design



“
**Design
Thinking**

is a human centered and collaborative approach to problem solving, using a designed mindset to solve complex problems.

– **Tim Brown**



Il focus è sulle **PERSONE**



Esperienze e Interazioni

L'attenzione è su ciò che le persone percepiscono e su come interagiscono tra loro e con il servizio



Bisogni e Organizzazione

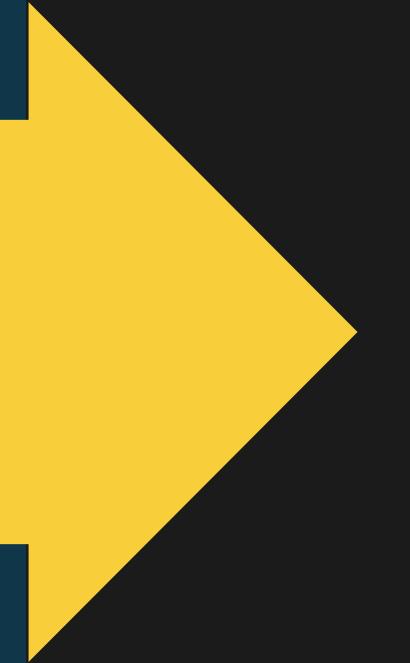
Ci si concentra sui bisogni umani, ma al tempo stesso si bilancia il servizio con la capacità organizzativa di offrirlo

From

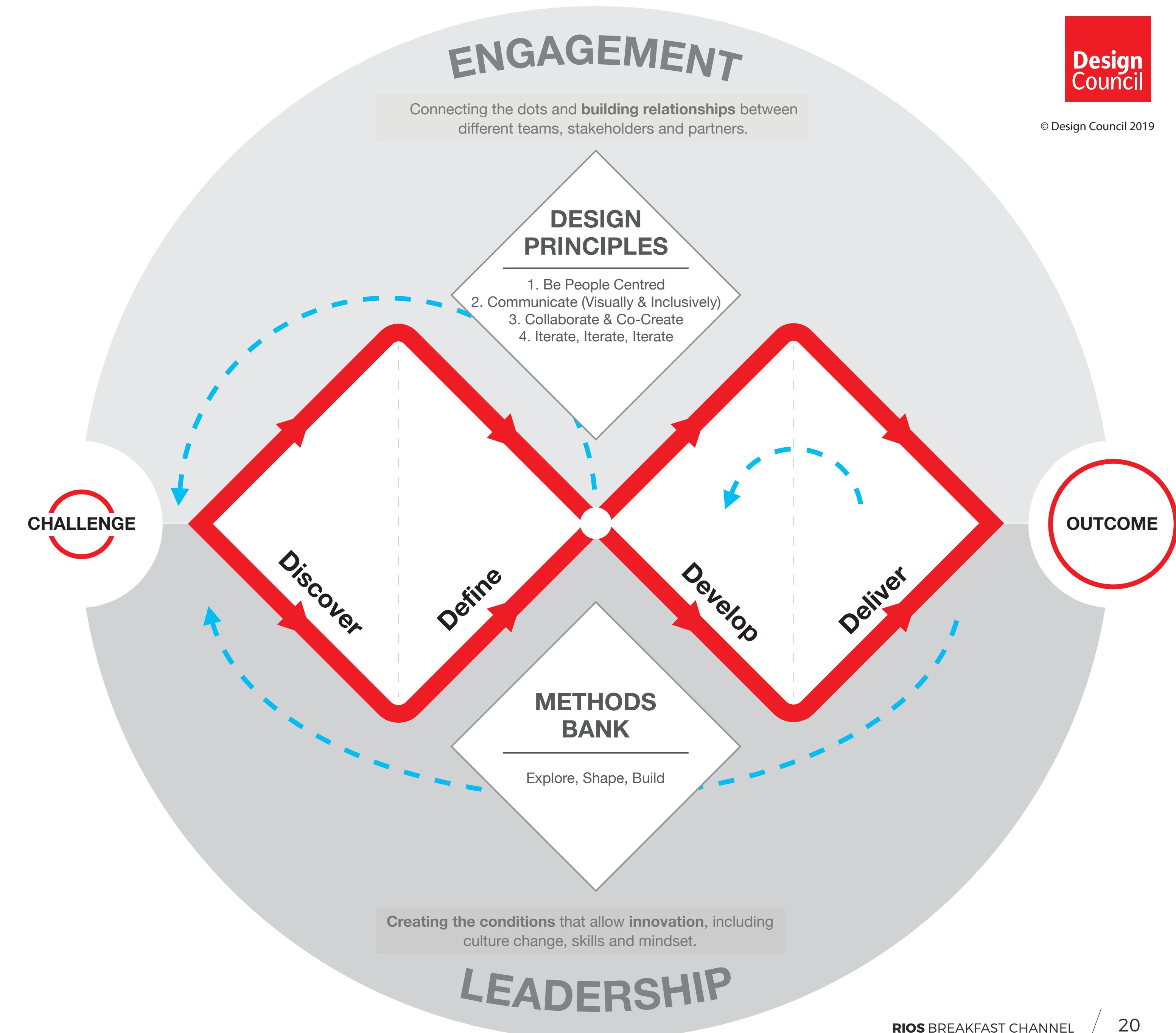
**MAKING
PEOPLE
WANT
THINGS**

To

**MAKING
THINGS
PEOPLE
WANT**

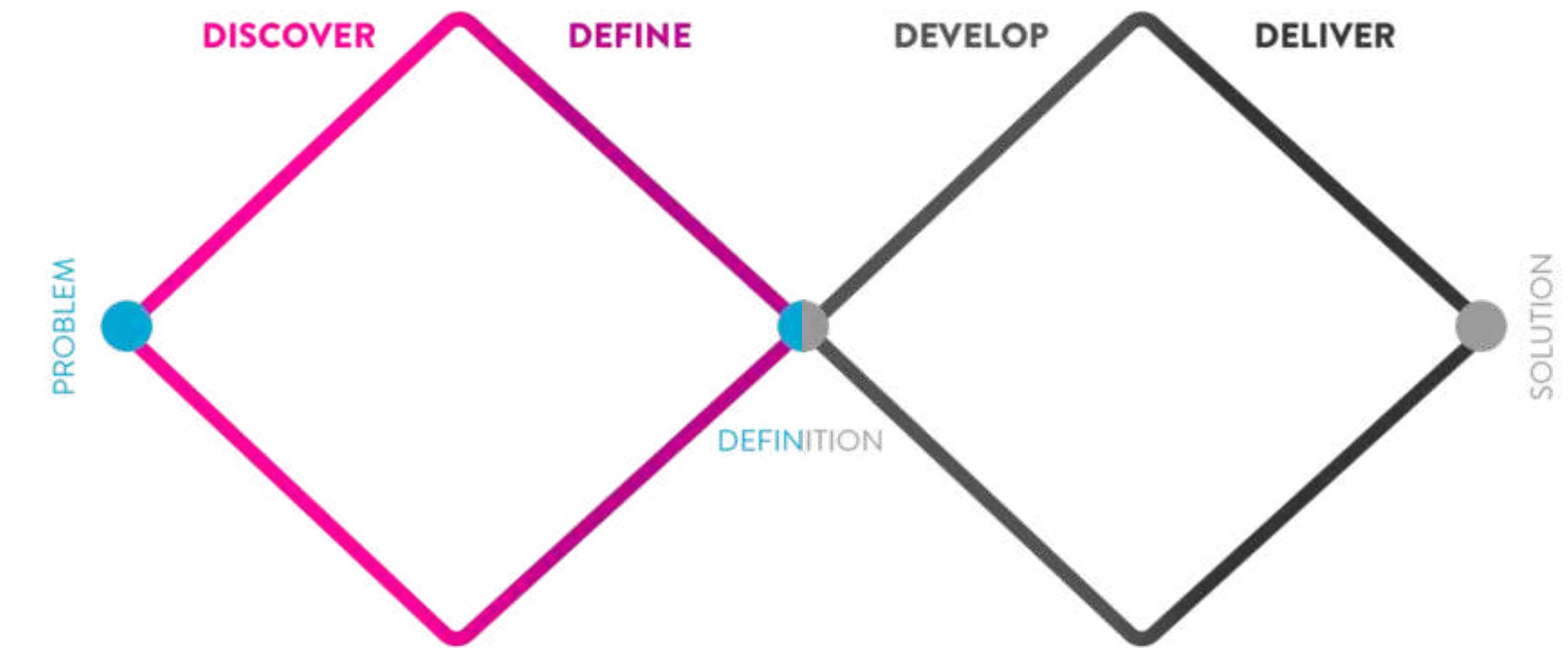


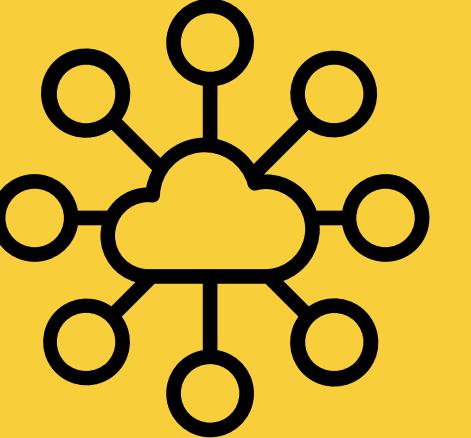
L'approccio metodologico: **il doppio diamante**



discover & define

studiare il contesto
identificare i confini
esplorare le opportunità





DATI

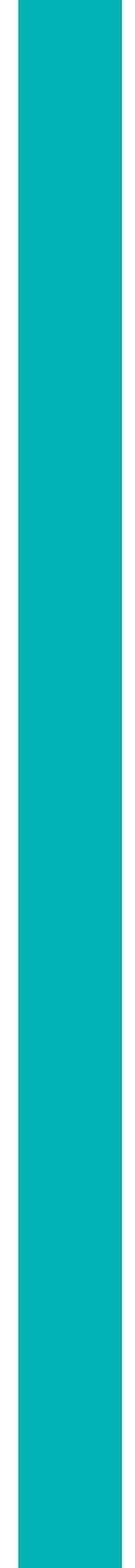
Analisi **quantitativa**



PERSONE

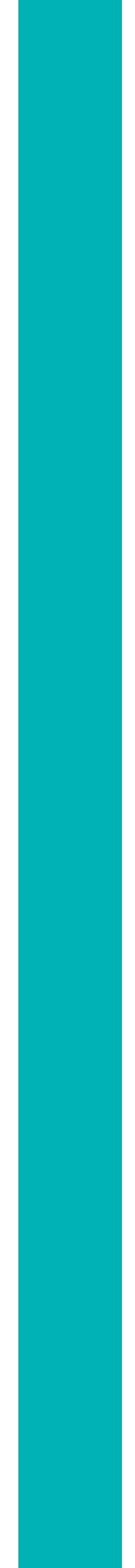
Analisi **qualitativa**

Analizziamo **I DATI** e le **relazioni**



Funnel analysis
Experience mining
Data driven Customer journey
Data driven Personas
Emerging relations
Dashboard

Facciamo
RICERCA
sulle persone



Interviste
Shadowing
Osservazione safari
Co-progettazione con il cliente
Ecc.

Analizziamo gli INSIGHT

Bisogni

Frustrazioni

Aspettative

Comportamenti

Job to be done

Valori

IMPIEGATO

MARCO



MOTIVATING FACTORS & INFORMATION NEEDS



INHIBITING FACTORS

- La intranet è lenta, macchinosa, poco usabile, poco flessibile e offre una scusa per non utilizzarla.
- Non è attrattiva: "graficamente non ti fa venir voglia di entrare, le foto delle news sono piccole".
- Le persone dicono "è macchinoso, lo faccio ogni 6 mesi e non mi ricordo, faccio prima a chiedere ad Anna".
- L'organizzazione aziendale è diversa tra i dipendenti (sono più operai, nel secondo più designer): sono diversi obiettivi, pair e gain rispetto alla intranet.
- Tendenzialmente lui è interessato al dettaglio delle cose solo in funzione del suo coinvolgimento nel gruppo di lavoro. Viceversa è favorevole ad avere una visione generale dello stato dei progetti, ma solo a livello di fermo/in corso/completato. È a conoscenza di un'esperienza fatta sul tema della sostenibilità, dove l'AD ha coinvolto tutti i dipendenti per raccogliere e divulgare idee: questo avrebbe potuto essere un buon progetto da condividere internamente attraverso la intranet.

“ "Sono 3 anni che sono qui e ancora non so chi è il medico: non conosco le persone."



BIO

Metodico e preciso, svolge il proprio lavoro con attenzione organizzando nel dettaglio la giornata in ufficio. È fondamentalmente un abitudinario: digerisce a fatica i cambiamenti ma una volta acquisita la prassi sa di avere tutto sotto controllo.

JOB TO BE DONE

Si occupa delle funzioni specifiche del proprio ufficio: amministrazione, aggiornamento procedure, gestione clienti, ordini, ... Quando necessario si muove tra i reparti (ad esempio per apprendere in bacheca avvisi e aggiornamenti delle procedure), ma più spesso comunica con i colleghi via mail e telefono. L'organizzazione aziendale (soprattutto nella sede) non agevola le comunicazioni vis-à-vis a causa delle distanze tra strutture e stabilimenti: "per parlare con il collega uso il telefono perché è a 700mt".

INFLUENCERS

- Trova sempre supporto nelle persone dell'HR.
- Il responsabile dell'ufficio (Marco) è per lui un punto di riferimento perché in caso di bisogno ha sempre una risposta.

COLLABORATORS

- Parla con i colleghi in mensa o alla macchinetta del caffè ("difficilmente sulla intranet scopre informazioni generali sull'azienda, a volte ne parla un collega").
- I colleghi sono in genere disponibili a supportare e collaborare: "quando mi è capitato di chiedere supporto ai vari uffici per diversi motivi mi hanno sempre aiutato... e anche in tempi rapidi".



CONTEXT WITH THE PRODUCT (intranet)

USE & INFORM

- Usa la intranet solo se "obbligato", non so dove cercare: "faccio prima a chiedere a qualcuno".
- Aprendendosi in automatico la mattina, non è infrequente che dia un'occhiata ai titoli delle news approfondendo poi solo quelli che ritiene essere più interessanti e vicini al suo "mondo" ("Vorrei evitare di vedere notizie su visite di clienti in sedi remote lontane da me... non mi interessano").
- Riceve via mail i link ai materiali dei corsi.
- Ignora altre aree che sa essere poco aggiornate e di conseguenza poco significative (ad esempio le convenzioni).

EDITOR

/

APPLICATION

- "La intranet è usata solo a fronte dei servizi che offre: solo quando si ha bisogno".
- Di base viene acceduta per: prenotazione auto aziendali, prenotazione sale, piano ferie.

PROJECTS

- Oggi la intranet non offre strumenti di gestione e organizzazione di progetti collaborativi, per questo si usano ancora email e file server per lo scambio e l'archiviazione di documenti condivisi.
- Tendenzialmente lui è interessato al dettaglio delle cose solo in funzione del suo coinvolgimento nel gruppo di lavoro. Viceversa è favorevole ad avere una visione generale dello stato dei progetti, ma solo a livello di fermo/in corso/completato. È a conoscenza di un'esperienza fatta sul tema della sostenibilità, dove l'AD ha coinvolto tutti i dipendenti per raccogliere e divulgare idee: questo avrebbe potuto essere un buon progetto da condividere internamente attraverso la intranet.

SERVIZI →

TECH

PROCESSO
□ → △ → ○

TEAM

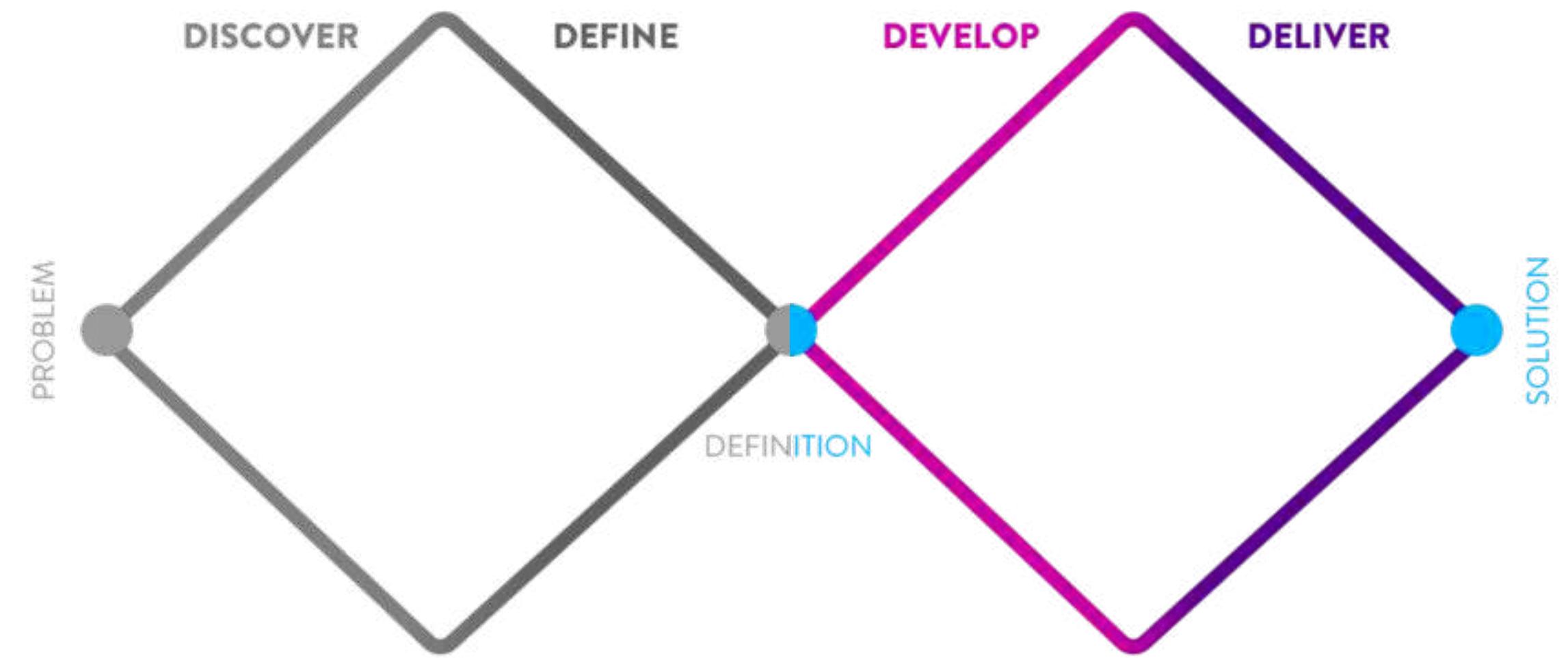
ORGANIZZAZ.



ESPLORARE LE OPPORTUNITÀ

develop & deliver

co-design, idee divergenti
outcome
release





CO-PROGETTAZIONE

From

**PROJECT
OUTPUT**

To

**PROCESS
OUTCOME**



OUTPUT



OUTCOME



FEATURE



VALUE

EXPERIENCE BASED ROADMAP

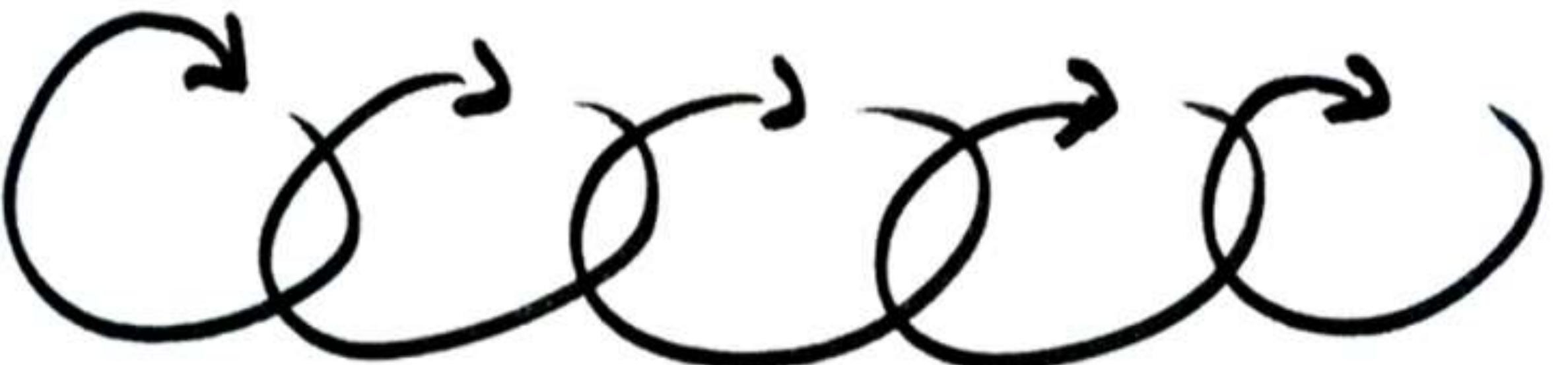


inspect & adapt

metriche

monitor

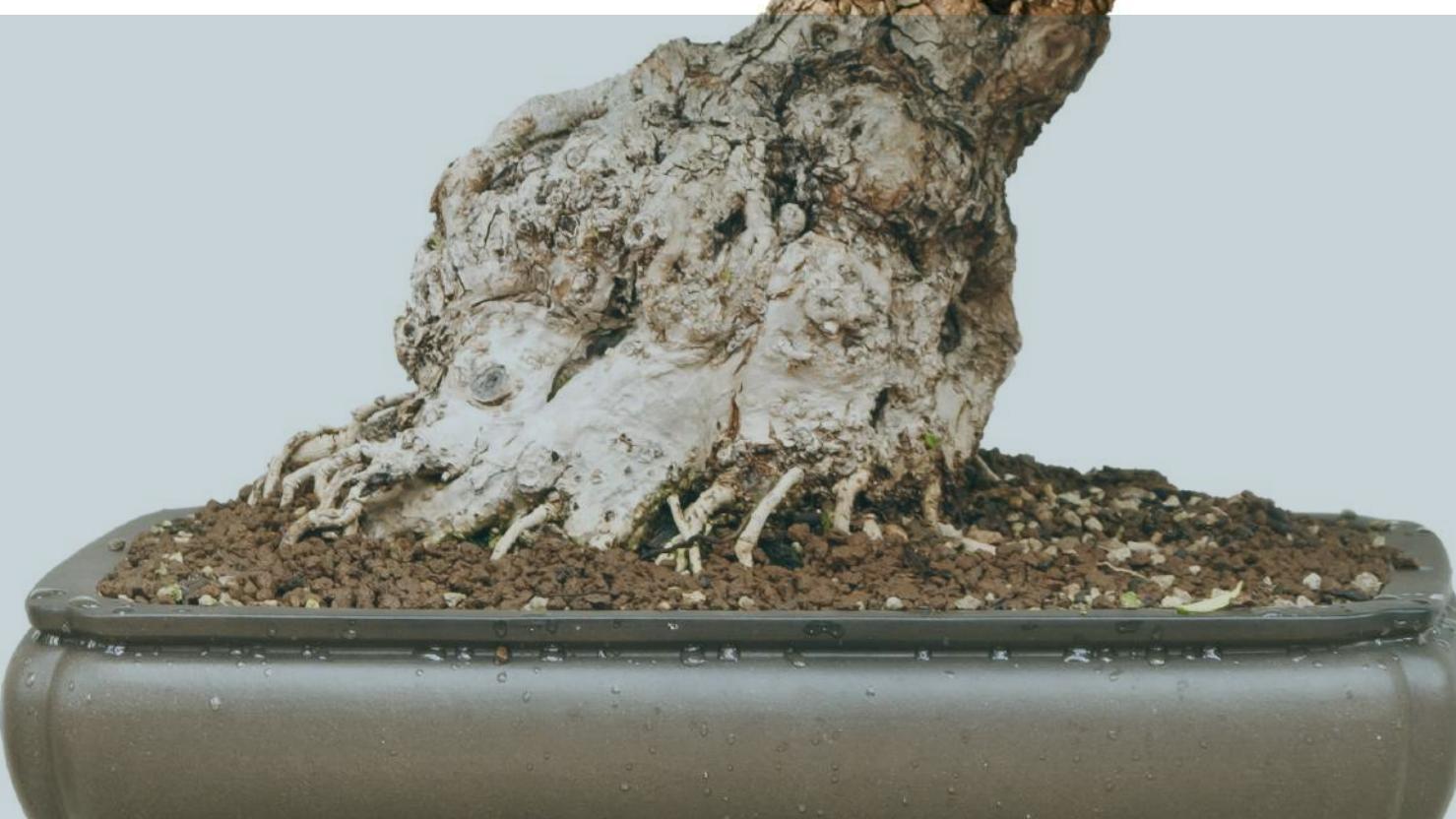
iterazioni



ADATTIVO



SOLIDO





TAKE AWAY

La **tecnologia** è il **partner** per
espandere le possibilità a **disposizione**

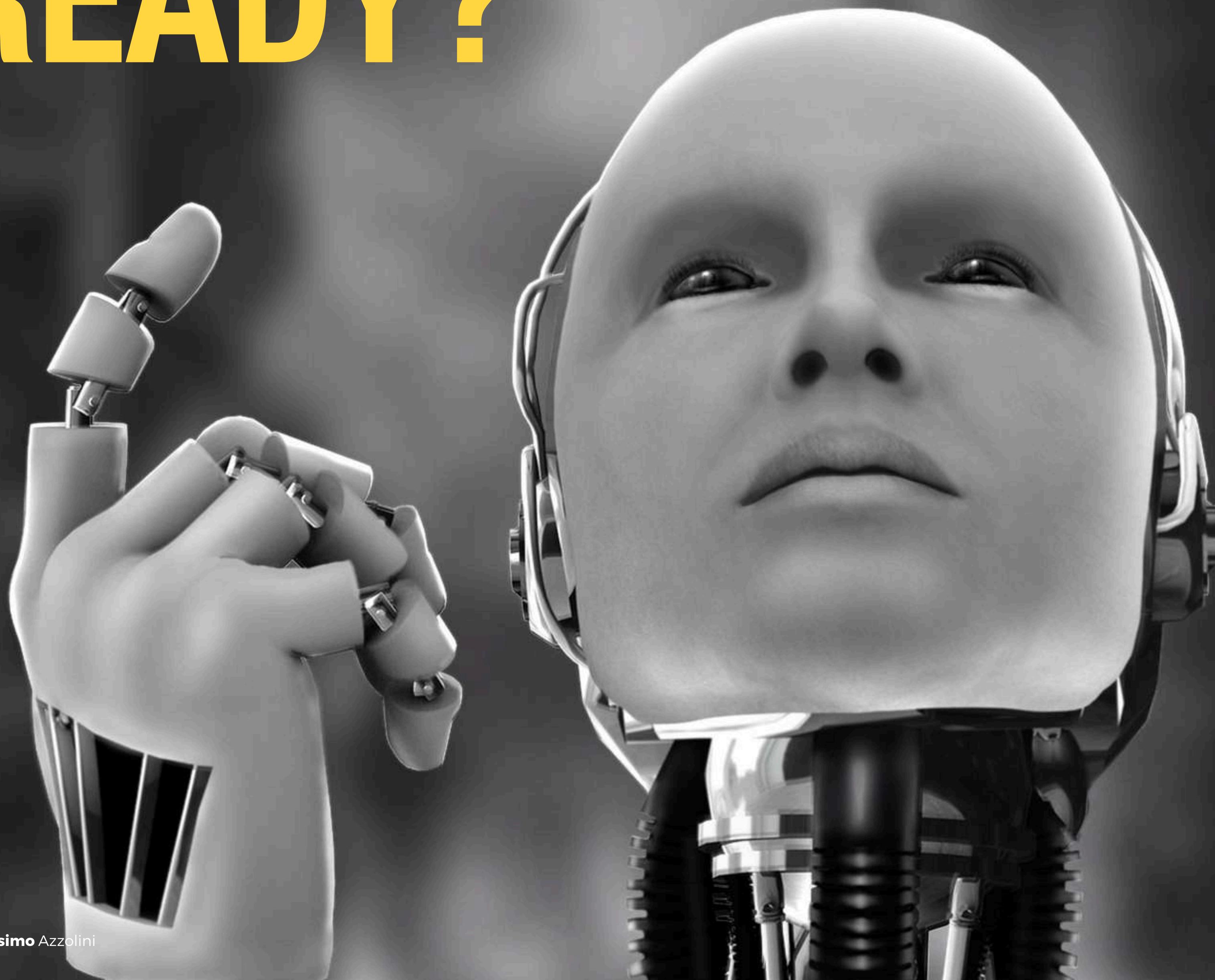




Unire **tecnologie fisiche e digitali** per
prototipare, adattare e scalare

Co-progettare nuovi modelli di servizio cross-canale e cross-dipartimento

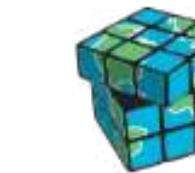
READY?





BREAKFAST CHANNEL

Grazie



Geobeyond
Making Geospatial Happen



Segui @RIOS_opensource



<http://www.reteitalianaopensource.net>