

**AICA**

Associazione Italiana per l'Informatica  
ed il Calcolo Automatico



**EUCIP**

Il Cantiere  
dei Mestieri ICT

**Sede AICA Genova**

**Il Costo dell'Ignoranza delle competenze ICT**

# **Il valore dell'attenzione al cliente/utente di servizi a base digitale**

**Roberto Bellini**

**[r.bellini@aicanet.it](mailto:r.bellini@aicanet.it)**

**Genova, 18 maggio 2009**

# Dall'economia della manifattura all'economia dei servizi a base digitale

CT

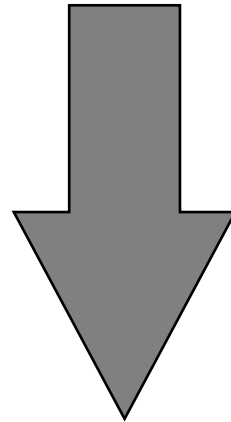
- La crescita economica e sociale dipende sempre di più dai **servizi**
- L'importanza dei servizi sia in termini economici che di personale impiegato, richiede che i servizi siano accuratamente **progettati, erogati e innovati**: emerge l'importanza delle competenze per la progettazione dei servizi (**Service Design**)
- Quando saremo usciti dalla crisi ci possiamo aspettare che si siano consolidate due tendenze in particolare
  - Siano aumentati i volumi degli acquisti di prodotti e servizi attraverso un **terminale digitale** come il PC, il Telefono (fisso o mobile), la TV;
  - I servizi, oltre che acquistabili, saranno anche sempre più **consumabili**; tutti i **Servizi a base digitale** e maggiormente per i **KIBS-Knowledge Intensive Business Services**



**..... le caratteristiche del servizio .....**



**Il servizio si materializza nel momento della sua erogazione, nel corso della relazione fra cliente/utente e fornitore .....**



**.....il nodo organizzativo e logistico attraverso cui si eroga il servizio (sportello) e il ruolo dell'operatore allo sportello hanno una importante responsabilità per quanto riguarda la customer/user satisfaction.....**

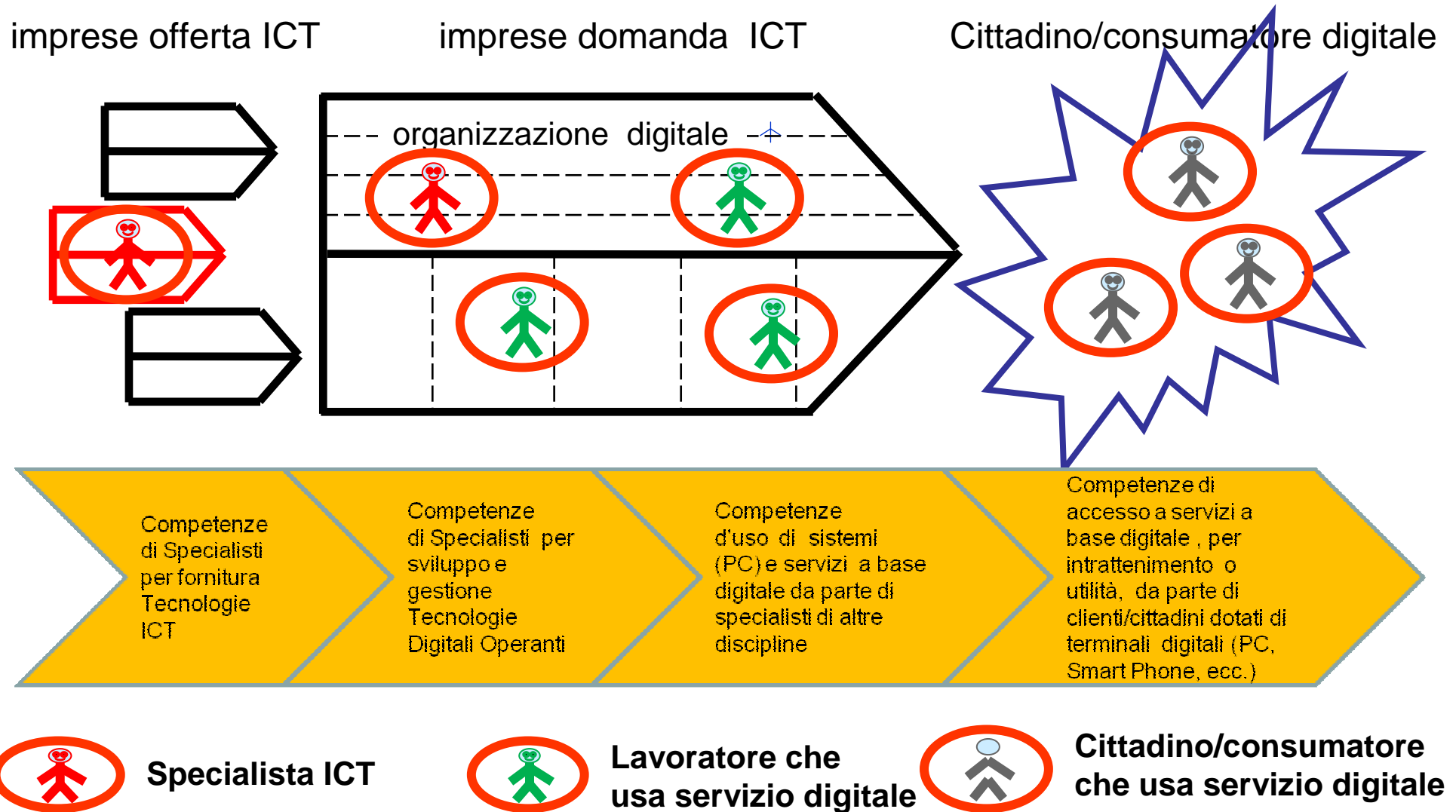
# Cosa ci insegna la ricerca sul Costo dell'Ignoranza dal punto di vista della qualità del servizio ICT

- ❑ la qualità del servizio e la soddisfazione del cliente/utente sono il risultato di un processo operativo che coinvolge vari tipi di operatori lungo la **filiera** del valore, che va dai fornitori presso cui si approvvigionano i contenuti informativi fino al cliente/utente finale
- ❑ Sono coinvolti il cliente/utente, l'operatore di sportello, lo specialista ICT che gestisce la componente tecnica-applicativa, lo specialista di dominio che supporta la componente di conoscenza dei contenuti del servizio, lo specialista che gestisce la piattaforma tecnologica, etc.
- ❑ L'investimento in qualità va aumentato in fase di **progettazione** (evitare servizi sbagliati o non conformi ai requisiti richiesti) e **strettamente controllato** in termini di insoddisfazione generata nel cliente/utente a causa anche dell'incompetenza **degli addetti** coinvolti



# Filiera e catena del valore delle competenze per migliorare la capacità di accesso, uso, sviluppo e governo di sistemi e servizi a base digitale

re  
ieri ICT



# La progettazione della qualità per il servizio a base digitale (Service Design) (1/2)

T

- **definizione del servizio**
  - Completezza
  - Descrizione e rappresentazione (comprensibilità)
  - Non ridondanza
  - Indirizzamento domanda/visibilità ruoli
- **flessibilità**
  - Capacità di personalizzazione
  - Gestione esigenze impreviste del cliente/utente
  - Gestione picchi di carico della clientela/utenza
- **aspetti economici**
  - Costo d'uso (prezzo)
  - Trasparenza del costo
  - Costo della relazione
  - **Costo della formazione**
- **empatia**
  - Comunanza di linguaggio/comportamento
  - Tolleranza
  - Vicinanza fisica
  - Ricettività (ascolto, osservazione)
  - Orientamento alla risposta

# La progettazione della qualità per il servizio a base digitale (Service Design) (2/2)

T

## • **facilità d'uso**

- Semplicità di innesco del servizio
- Accesso sistema tecnico-organizzativo
- Unitarietà rapporto con erogatore

## • **affidabilità**

- Certificazione del servizio
- Riservatezza della relazione
- Rispetto degli impegni
- Responsabilità del risultato fornito
- Sicurezza/integrità
- Correzione degli errori

## • **efficienza**

- Tempestività del servizio
- Tempestività della innovazione
- Tempestività nella gestione del reclamo
- Certezza e trasparenza dei tempi (puntualità)

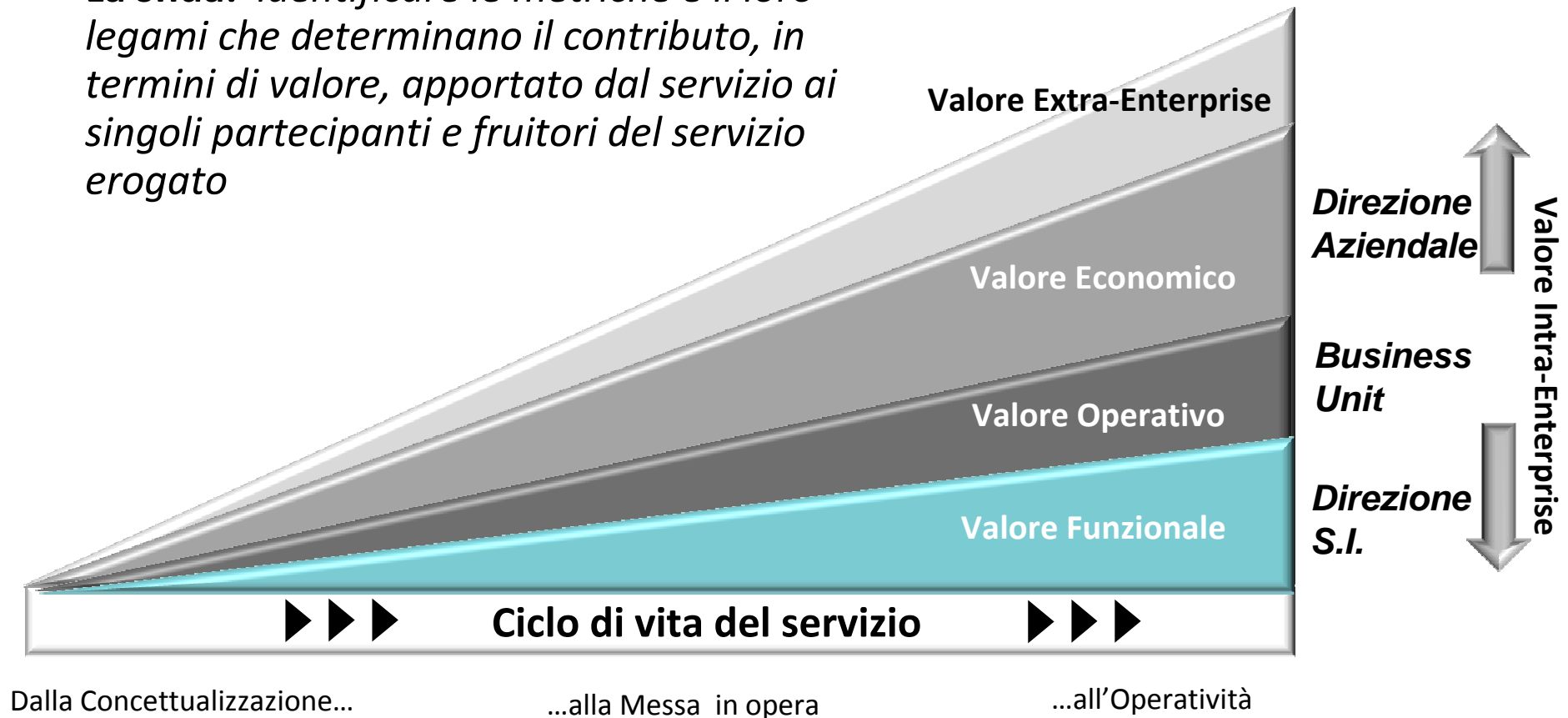
## • **compatibilità**

- Con altre attività del cliente/utente
- Con servizi esterni
- Interoperabilità tecnico -organizzativa

# Contestualmente, in fase di progettazione, abbiamo bisogno di un set di KPI dei servizi a base digitale che ne misurino qualità e valore in modo sistematico

CT

**La sfida:** *identificare le metriche e il loro legami che determinano il contributo, in termini di valore, apportato dal servizio ai singoli partecipanti e fruitori del servizio erogato*



# La doppia rete di competenze per la erogazione di servizi digitali soddisfacenti

CT

- La tecnologia digitale (ICT e Web) assume un ruolo ed una importanza crescente oltre che come **Tecnologia di governo**, anche e soprattutto come **Tecnologia di produzione, gestione e innovazione** dei servizi a base digitale;
- Nella **economia di filiera**, in cui ogni prodotto (materiale) o servizio (immateriale) verrà prodotto, commercializzato ed erogato attraverso una rete di operatori/imprese, riconosciamo 3 tipologie di reti da supportare
  - I social networks e le comunità fra consumatori , essenzialmente informali
  - Le comunità di pratica fra professional e operatori economici, più strutturate e finalizzate agli obiettivi dell'impresa
  - Le reti strutturate tradizionali che si evolvono sulla base di rigidi standard di interconnessione per gli scambi di tipo tecnico, economico e finanziario (ad es. la fatturazione elettronica)
- In questo contesto i servizi a base digitale vengono abilitati dalle tecnologie digitali in cui si riconoscono comunque **due tipologie di competenze** per il successo del servizio
  - Le competenze per progettare, realizzare e gestire la rete tecnologica
  - Le competenze per supportare la erogazione del servizio in termini di contenuti soddisfacenti per il cliente/cittadino