

# Imprese Le nuove sfide del digitale

Allo Swisscom Dialogarena dibattito sul ruolo della tecnologia nei servizi per la clientela  
Nel comparto sanitario un maggior uso dell'informatica farebbe risparmiare 2-3 miliardi

**GIAN LUIGI TRUCCO**

■ «Le regole del gioco cambiano per le aziende, e chi vincerà? Chi migliora i processi e serve meglio i suoi clienti, semplifica loro la vita e li sorprende con nuove esperienze». Con queste premesse, esposte da Stefano Santinelli, delegato del CEO di Swisscom per la Svizzera italiana, si è aperta a Lugano la seconda edizione di Swisscom Dialogarena, dedicata alla trasformazione digitale. Santinelli ha tratteggiato l'evoluzione recente del comparto high-tech, ricordando la nuova tendenza emersa col caso Hewlett Packard di scorporare l'azienda per aumentarne l'efficienza, in contrasto con quanto avveniva in passato, attraverso fusioni o acquisizioni. Un caso tuttavia che porta alla perdita di un decimo dei posti di lavoro. E il bilancio negativo in termini di posti di lavoro annullati dalle evoluzioni tecnologiche rispetto a quelli creati rappresenta uno dei fattori critici dell'evoluzione. Anche la questione generazionale è rilevante, visto

che l'impatto delle nuove tecnologie riguarda soprattutto i segmenti giovanili, mentre la nostra società vede un'ampia quota di anziani, destinata a crescere negli anni. Tuttavia, per Santinelli, allorché le metodologie si diffonderanno e si semplificheranno, ad esempio attraverso i comandi vocali, anche le persone senior si avvicineranno maggiormente ad esse.

I nuovi scenari offrono spunti di analisi interessanti: ad esempio per quanto concerne le valutazioni di Borsa di alcune aziende IT, soprattutto negli Stati Uniti; oppure la lotta sempre più accesa nel settore dell'e-commerce, anche in Svizzera: qui sono entrati da protagonisti i cinesi, in base a vecchi contratti stipulati con la Posta nell'800 (tanto che la Posta stessa si trova a trasportare in perdita le spedizioni provenienti dalla Cina).

Ma quali ruoli per imprese e politica in questa rivoluzione? La tavola rotonda con Luca Albertoni, direttore della Camera di Commercio del Canton Ticino e Stefano Rizzi, direttore del Diparti-

mento Economia del DEF, ha evidenziato una discrepanza fra i tempi dell'evoluzione tecnologica rispetto a quelli delle scelte politiche e delle eventuali regolamentazioni. Per Albertoni non vanno posti troppi ostacoli, per evitare che le aziende non possano sfruttare appieno le opportunità ed i relativi vantaggi economici.

Di possibili risparmi si è discusso anche nel workshop dedicato alla digitalizzazione del comparto sanitario, i cui costi sono in Svizzera secondi solo alla Medicare statunitense. Con 250 milioni di documenti trattati e trasmessi annualmente in Svizzera, una digitalizzazione presso ospedali e medici consentirebbe un risparmio di 2-3 miliardi di franchi all'anno. Inoltre, sarebbe possibile avere una banca dati di donatori di sangue ed organi e, in prospettiva, la storia clinica di ogni cittadino, come avviene già in Danimarca.

Per le normali aziende gli strumenti digitali già proposti da Swisscom permettono ad esempio un'interazione continua col cliente. Sono fondamen-

tali per le società di engineering e per i servizi di fornitura di parti di ricambio, che eviterebbero scorte e magazzini; chi vende può integrare l'azione sul web con lo shop fisico, in cui riproporre l'esperienza digitale. Sono stati citati i casi di aziende che inseriscono sensori nei loro prodotti così da raccogliere informazioni tali da consentire una loro progressiva personalizzazione.

Fra le aziende che hanno intrapreso un'evoluzione digitale particolarmente spinta c'è stata la testimonianza di Alberto Calcagno, CEO dell'italiana Fastweb.

Un altro aspetto critico delle nuove frontiere della digitalizzazione, oltre a questioni di privacy o di natura etica e legale (come nel caso delle auto che si guidano da sole o della consulenza giuridica on-line) è la sicurezza, messa sempre più a dura prova da specialisti talvolta supportati addirittura da know-how di origine governativa ostile. La protezione assoluta non esiste, i rischi sono in crescita e l'attenzione coinvolge ogni collaboratore dell'azienda.



**AL LAC** Un momento del confronto di ieri. Sul palco: Stefano Santinelli, delegato del CEO di Swisscom per la Svizzera italiana.

(Foto Zocchetti)

DIALOGARENA SWISSCOM AL LAC Santinelli, Rigozzi, Albertoni, Rizzi

# È arrivata l'era digitale: minaccia o opportunità?

In un solo anno i cambiamenti sono stati impressionanti. Pensiamo ai cinesi che consegnano 3 milioni di pacchetti in Svizzera. Arriva il tempo delle reti neuronali. Chi governa?

di CORRADO BIANCHI PORRO

Stefano Santinelli, delegato del CEO per la Svizzera Italiana di Swisscom, Luca Albertoni, direttore della Camera di Commercio e Stefano Rizzi, direttore del Dipartimento delle finanze ed economia del Ticino, moderati da Christa Rigozzi, hanno inaugurato la seconda edizione di Swisscom Dialogarena. Un appuntamento importante per comprendere le novità della tecnologia, un luogo di ispirazione e scambio di idee sulle opportunità che la digitalizzazione offre alle aziende e alla società. Se l'anno passato il «focus» era stato sul connubio salute-medicina, quest'anno Stefano Santinelli ha illustrato come l'intelligenza artificiale cambierà il mondo del lavoro. In un anno, molto è mutato nel settore della tecnologia, ha rilevato Santinelli. Basti pensare ad Hewlett Packard che si è smembrata e taglierà 33 mila posti; a Blackberry, Yahoo venduto, Twitter in vendita. In contemporanea c'è Snapchat in rampa di lancio, in Svizzera c'è stata la lotta per l'e-commerce con Siroop, Kaloka, Amazon e la Posta per aggiudicarsi una torta da 10 miliardi, finché è arrivata AliExpress dalla Cina che, fondandosi su un accordo del 1850, ha portato 3 milioni di pacchetti dalla Cina in Svizzera e quest'anno realizzerà nel mondo 6 miliardi di consegne, in crescita di 6 milioni al giorno. Da una parte si distrugge o si razionalizza, dall'altra si crea con gadget che mandano segnali intelligenti. Una tal quantità di dati (34 trilioni di gigabyte) per cui solo una gestione intelligente di questi dati ci metterà nella condizione di prendere la decisione migliore, ha detto Santinelli. Siamo all'intelligenza artificiale dei dati che inondano le case. La tecnologia sta evolvendo e la capacità di calcolo sarà in reti neuronali che prendono il sopravvento e che imparano più velocemente dell'uomo. Pensiamo alle auto intelligenti come Tesla. E l'an-



**Stefano Santinelli, Christa Rigozzi, Luca Albertoni e Stefano Rizzi al LAC.**

no prossimo sarà la volta di utilitarie che imparano a guidare meglio delle persone. O al telefonino a riconoscimento vocale, capace di tradurre e predire il nostro comportamento: quali notizie, quali e-mail, il tempo, i gusti. È una rete neuronale in ascolto. Cosa significa ciò per i

servizi delle aziende? Per il servizio clienti? C'è persino l'app che funziona da avvocato per le multe e vince in media i due terzi delle cause appellandosi a buchi nelle procedure, a cavilli. Quali effetti sulle ipoteche, le multe, il cane del vicino che abbaia? Swisscom propone ormai il

servizio di ricerca vocale per la TV, perché il timbro della voce è più difficile da falsificare di un documento o una firma. Per il servizio clienti, con 50mila contatti, il sistema analizza e cerca di prevedere se c'è un problema generale. Insomma: non è un gioco, ma significa usare meglio la conoscenza. Dunque: minaccia od opportunità? E questo pone problemi etici. Se l'auto che guida da sola fa un incidente, chi paga? Il costruttore, l'assicurazione, il proprietario? Se invece di investire si getta nel lago? Poi ci sono i problemi legali per Uber, Airbnb, booking. Infine, come orientare i propri figli verso professioni che abbiano futuro? Secondo Luca Albertoni c'è una discrepanza notevole della tecnica rispetto alla capacità politica, legale, amministrativa. Discrepanza di velocità e limiti: si vogliono i telefonini che prendano ovunque, ma nessuno vuole le antenne. Per Rizzi è importante favorire il processo di digitalizzazione senza sostituirsi allo spirito imprenditoriale. Infine c'è stato un sondaggio tra il pubblico. Chi dovrà governare questa massa di dati? I politici sono stati bocciati (2%), gli informatici poco meno (9%), gli "aristocratici" (i Ceo delle aziende) sono in seconda posizione col 19%. La maggioranza (65%) dice: tutti assieme. Sperem.

## Il futuro digitale alla seconda edizione della 'Swisscomdialogare Arena'

Si è svolta ieri presso il Lac di Lugano la seconda edizione di 'Swisscomdialogare Arena'. Un luogo di ispirazione, di scambio di idee e opinioni sulle opportunità che la digitalizzazione offre ad aziende e non solo. Con la moderazione di Christa Rigozzi e Luca Albertoni, e la partecipazione di Stefano Santinelli (delegato del Ceo per la Svizzera italiana di Swisscom) e Alberto Calcagno (Ceo di Fastweb), diversi esponenti del mondo economico ticinese hanno portato la loro esperienza all'interno delle arene, dedicate a temi

quali 'eHealth', 'Smart City' o 'TT Security'. Ricordiamo che il processo di digitalizzazione dell'economia sta coinvolgendo molti ambiti economici (dall'editoria, alla finanza, passando per la sanità e il settore manifatturiero). La quarta rivoluzione potrebbe però distruggere più posti di lavoro di quanti ne creerà. «Per quanto riguarda Swisscom - ci spiega Stefano Santinelli -, gli impieghi creati sono stati di più, essendo entrata in nuovi mercati». «I cambiamenti - commenta - vanno cavalcati e non subiti». *RED*

# Al LAC un viaggio nel futuro digitale

*Anche Christa Rigozzi ieri alla piattaforma di discussione di Swisscom dedicata al mondo economico ticinese*



Si è tenuta ieri la seconda Swisscom Dialogarena Ticino, una piattaforma di discussione e ispirazione, dedicata al mondo economico ticinese. I pionieri della digitalizzazione si sono dati appuntamento al LAC di Lugano per confrontarsi, condividere le esperienze e trovare risposte alla domanda che oggi molte aziende si pongono: come

avere successo nell'economia del futuro?

La Svizzera è campione del mondo per la digitalizzazione della società: l'infrastruttura è eccellente, il numero dei dispositivi mobili utilizzati è in costante crescita, esistono regole che tutelano la privacy, l'energia ha un prezzo conveniente e si può contare sulla stabilità del contesto politico ed economico. In questo scenario le opportunità che la digitalizzazione offre ad aziende piccole e grandi sono innumerevoli, e l'evento di Lugano ha offerto altrettanti spunti di riflessione grazie agli interventi di importanti ospiti che hanno accompagnato gli oltre 130 CEO, CIO e direttori d'azienda in un affascinante viaggio nel futuro digitale.

**Stefano Santinelli** - delegato del CEO di Swisscom per il Ticino – ha accolto i partecipanti e scaldato i motori con un avvincente intervento sull'intelligenza artificiale e i risvolti delle nuove tecnologie sul mondo del lavoro e non solo. Se da un lato infatti le applicazioni offerte dalle reti neuronali consentiranno alle aziende di potenziare il proprio servizio clienti, dall'altro introdurranno sempre più nelle nostre vite tecnologie intelligenti: auto che si guidano da sole, telefonini in grado di predire il comportamento di chi li usa, e nuove frontiere per la gestione della casa, capaci ad esempio di ascoltare i "movimenti dell'ambiente domestico" per ricreare autonomamente una temperatura confortevole in base alle persone presenti in un determinato momento della giornata.

Le sei arene con i rispettivi relatori ospiti hanno poi affrontato temi diversi: ad esempio **Giuseppe Genovesi** - CIO Interroll Holding SA, ha illustrato l'esperienza della sua azienda con l'infrastruttura cloud, che si caratterizza per un'agilità estrema. Stefano Santinelli, insieme a **Carlos Garcia** - Presidente eHealth Ticino, **Athos Staub** - CEO Sanacare e **Fabio Rezzonico** - Direttore Cardiocentro, ha affrontato il tema della sanità. In particolare è emerso come la Svizzera in quanto a costo del settore sanitario sia seconda solo agli Stati Uniti; la digitalizzazione dei processi e delle procedure amministrative consentirebbe in questo scenario di ridurre i costi del servizio sanitario di 2 o 3 miliardi, con picchi di risparmio del 90% in alcuni ambiti.

Prima di continuare le discussioni nella zona networking, dove vi era anche la possibilità di scoprire da vicino alcune applicazioni concrete negli ambiti smart city, smart office e smart customer experience, un avvincente intervento di **Alberto Calcagno** – CEO di Fastweb, ha catalizzato l'attenzione dei partecipanti. Quale è stata la ricetta che ha permesso ad un'azienda di successo come Fastweb di avere ancora più successo grazie ad una trasformazione digitale radicale? Cinque gli ingredienti chiave: il committment del top management; il coraggio di osare con cambiamenti organizzativi atipici; un "bagno di umiltà", ossia confrontarsi con i migliori della classe per imparare; un approccio agile ed infine una semplificazione dell'intera architettura aziendale. Da non dimenticare: il primo passo è "rimboccarsi le maniche", consapevoli che il percorso non sarà breve ma porterà in luoghi inesplorati. Sarà di ispirazione per le aziende di casa nostra?

Redazione | 13 ott 2016 16:13

Link: <http://www.ticinonews.ch/ticino/321059/al-lac-un-viaggio-nel-futuro-digitale>

LUGANO

13/10/2016 - 16:18

# AI LAC di Lugano un viaggio nel futuro digitale

Si è tenuta ieri la seconda Swisscom Dialogarena Ticino, una piattaforma di discussione e ispirazione, dedicata al mondo economico ticinese



Stefano Santinelli, Christa Rigozzi, Luca Albertoni e Stefano Rizzi

Letto 155

1 1

**GALLERY** | 2 immagini



LUGANO - Si è tenuta ieri la seconda Swisscom Dialogarena Ticino, una piattaforma di discussione e ispirazione, dedicata al mondo economico ticinese. I pionieri della digitalizzazione si sono dati appuntamento al LAC di Lugano per confrontarsi, condividere le esperienze e trovare risposte alla domanda che oggi molte aziende si pongono: come avere successo nell'economia del futuro?

La Svizzera è campione del mondo per la digitalizzazione della società: l'infrastruttura è eccellente, il numero dei dispositivi mobili utilizzati è in costante crescita, esistono regole che tutelano la privacy, l'energia ha un prezzo conveniente e si può contare sulla stabilità del contesto politico ed economico.

In questo scenario le opportunità che la digitalizzazione offre ad aziende piccole e grandi sono innumerevoli, e l'evento di Lugano ha offerto altrettanti spunti di riflessione grazie agli interventi di importanti ospiti che hanno accompagnato gli oltre 130 CEO, CIO e direttori d'azienda in un affascinante viaggio nel futuro digitale.

Stefano Santinelli - delegato del CEO di Swisscom per il Ticino – ha accolto i partecipanti e scaldato i motori con un avvincente intervento sull'intelligenza artificiale e i risvolti delle nuove tecnologie sul mondo del lavoro e non solo. Se da un lato infatti le applicazioni offerte dalle reti neuronali consentiranno alle aziende di potenziare il proprio servizio clienti, dall'altro introdurranno sempre più nelle nostre vite tecnologie intelligenti: auto che si guidano da sole, telefonini in grado di predire il comportamento di chi li usa, e nuove frontiere per la gestione della casa, capaci ad esempio di ascoltare i "movimenti dell'ambiente domestico" per ricreare autonomamente una temperatura confortevole in base alle persone presenti in un determinato momento della giornata.

La successiva tavola rotonda moderata da Christa Rigozzi, con Luca Albertoni, Stefano Rizzi e lo stesso Santinelli, si è soffermata sull'attuale situazione ticinese, che vede secondo il Direttore della Camera di Commercio una discrepanza tra il ritmo dell'evoluzione tecnologica e la capacità di adattamento a livello giuridico e legislativo. Il mondo economico ticinese è tuttavia proiettato verso l'innovazione che è un «caposaldo della politica economica in Ticino», come ha sottolineato Direttore della Divisione dell'economia del DFE. I relatori ed i presenti in sala, chiamati ad esprimere la propria opinione sul tema attraverso un sondaggio, sono stati concordi nell'affermare che la trasformazione digitale in Ticino deve poggiare sulla collaborazione: il dialogo tra politica, mondo accademico, CEO ed imprenditori sarà la chiave per il successo.

Le sei arene con i rispettivi relatori ospiti hanno poi affrontato temi diversi: ad esempio Giuseppe Genovesi - CIO Interroll Holding SA, ha illustrato l'esperienza della sua azienda con l'infrastruttura cloud, che si caratterizza per un'agilità estrema.

Stefano Santinelli, insieme a Carlos Garcia - Presidente eHealth Ticino, Athos Staub - CEO Sanacare e Fabio Rezzonico - Direttore Cardiocentro, ha affrontato il tema della sanità. In particolare è emerso come la Svizzera in quanto a costo del settore sanitario sia seconda solo agli Stati Uniti; la digitalizzazione dei processi e delle procedure amministrative consentirebbe in questo scenario di ridurre i costi del servizio sanitario di 2 o 3 miliardi, con picchi di risparmio del 90% in alcuni ambiti.

Prima di continuare le discussioni nella zona networking, dove vi era anche la possibilità di scoprire da vicino alcune applicazioni concrete negli ambiti smart city, smart office e smart customer experience, un avvincente intervento di Alberto Calcagno – CEO di Fastweb, ha catalizzato l'attenzione dei partecipanti. Quale è stata la ricetta che ha permesso ad un'azienda di successo come Fastweb di avere ancora più successo grazie ad una trasformazione digitale radicale? Cinque gli ingredienti chiave: il committment del top management; il coraggio di osare con cambiamenti organizzativi atipici; un "bagno di umiltà", ossia confrontarsi con i migliori della classe per imparare; un approccio agile ed infine una semplificazione dell'intera architettura aziendale. Da non dimenticare: il primo passo è "rimboccarsi le maniche", consapevoli che il percorso non sarà breve ma porterà in luoghi inesplorati. Sarà di ispirazione per le aziende di casa nostra?



[Scrivi all'autore](#)

[Articolo di ADN](#)

[Mi piace](#)

0

Link: <http://www.tio.ch/News/Ticino/Attualita/1111036/Al-LAC-di-Lugano-un-viaggio-nel-futuro-digitale>

## La trasformazione digitale: un'occasione anche in Ticino



Sì è tenuta ieri – presso il LAC – la seconda edizione di Dialogarena Ticino.

L'evento riunisce relatori di primo piano ed esperti di settore per discutere di temi attuali della digitalizzazione in Svizzera. Luca Albertoni, Direttore Cc-Ti, era uno dei partecipanti alla tavola rotonda.

**L'evento, che aveva come tema la trasformazione digitale, è stato aperto da Stefano Santinelli, delegato del CEO di Swisscom per la Svizzera italiana, con queste parole “Chi migliora i processi e serve meglio i suoi clienti, semplifica loro la vita e li sorprende con nuove esperienze”.**

La trasformazione digitale è ormai una realtà e tocca tutti quanti, il Ticino compreso. La domanda che ci si pone è se il nostro territorio è pronto a sfruttare le possibilità intrinseche a questo cambiamento. I presupposti sono presenti, spiega il CEO di Swisscom per la Svizzera italiana, la questione è quindi ora quella di sapere se le aziende e la politica sono pronti a “sfruttarle”. A questo proposito sono quindi intervenuti Luca Albertoni, Direttore Cc-Ti e Stefano Rizzi, Direttore del Dipartimento Economia del DEF, risaltando come purtroppo esista una certa discrepanza fra i tempi dell'evoluzione tecnologica rispetto a quelli delle scelte politiche e delle eventuali regolamentazioni. Per il nostro Direttore, affinché il Ticino possa beneficiare al meglio di questa rivoluzione, la politica non deve porre eccessivi ostacoli alle aziende.

Il pubblico si è poi diviso tra più sale per assistere a diverse tavole di dialogo. A partecipare ad una di queste, dal titolo “Disegnare la città del futuro (o Smart City)”, c'era anche il nostro Direttore, Luca Albertoni, che ha sottolineato come sia importante essere coscienti che l'innovazione è un concetto trasversale, che tocca in modo diverso e secondo logiche particolare, tutti i settori, da quello industriale a quello artigianale, passando per il commercio. La città del futuro è un concetto realizzabile, ha continuato, il Direttore Albertoni, ad ostacolarne però il suo sviluppo in Ticino è però purtroppo l'assenza di una visione di sistema che caratterizza il nostro Cantone.

A chiudere la serata è stato Alberto Calcagno, CEO dell'azienda Fastweb che ha illustrato come la sua società, oggi giorno parte del gruppo Swisscom, è riuscita nel corso degli anni (quasi 17 dalla sua nascita) a mantenersi ai vertici del mercato. La ricetta del successo di Fastweb è stata quella che Calcagno chiama la “Management revolution”, ovvero quel cambio di paradigma per quanto concerne i processi aziendali. Ad aver permesso alla sua azienda di continuare ad avere dei buoni risultati è infatti stata, a detta di Calcagno, la loro capacità di rimettere in discussione – in un momento non sospetto, ovvero di crescita – il loro modello strategico. In particolare ciò è avvenuto prendendo spunto da altre società attive nel ramo dei servizi (non unicamente loro concorrenti), per poi cercare di adattare questi processi alla loro realtà aziendale, in modo da avvicinarsi maggiormente alle esigenze dei clienti e alle loro volontà. Ad essere importante, ha concluso il CEO di Fastweb, è quindi la capacità di saper anticipare i tempi “riuscendo a ritagliarsi dei nuovi vestiti, che ci stanno meglio” e non facendosi intimorire dalle difficoltà che questa transizione comporta.

Link: <http://www.cc-ti.ch/la-trasformazione-digitale-un'opportunità-anche-in-ticino/>