

Tecnologie dell'informazione e controllo



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BOLOGNA

CORSO DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

FEDERICO CANELLA

Utilizzo dell'ICT nell'impresa



- Wood flooring International (legno esotico) ha sviluppato un software di supply chane con le piccole aziende sudamericane fornitrici.
- L'università di bologna gestisce on line I profili docenti, I programmi didattici, I materiali didattici, gli esami...
- Fineco offre una piattaforma on line di gestione del conto che permette al cliente di acquistare ogni prodotto finanziario (azioni, etf, derivati.. Scambiati sui principali mercati, pagare le imposte, fare bonifici..)
- Web cant è uno strumento che permette ad una azienda di costruzione di caricare I dati di cantiere da remoto, elaborarli automaticamente e costruire report informativi per il management in tempo reale.

Federico Canella - Università di Bologna

ICT come strumento di integrazione

3

- L'ICT sta gradatamente superando la tradizionale gerarchia (e gli altri strumenti di integrazione organizzativa) nell'azione di coordinamento e controllo delle attività delle organizzazioni.

Federico Canella - Università di Bologna

L'evoluzione dell'utilizzo

4

- 1 – applicati nelle attività produttive (similmente ai robot) per incrementare l'efficienza (riduzione tempi e costi di manod'opera) sostituendo compiti routinari.
- Esempi: gli uffici amministrativi in generale. In una rent a car il software le transazioni, le prenotazioni e le restituzioni delle vetture nelle diverse filiali. Il personale di contatto conosce in tempo reale la disponibilità e i prezzi delle vetture.
- Il data warehouse: grande data base aziendale
- Business intelligence: interrogazioni esplorative dei database alla ricerca di correlazioni (datamining)

Federico Canella - Università di Bologna

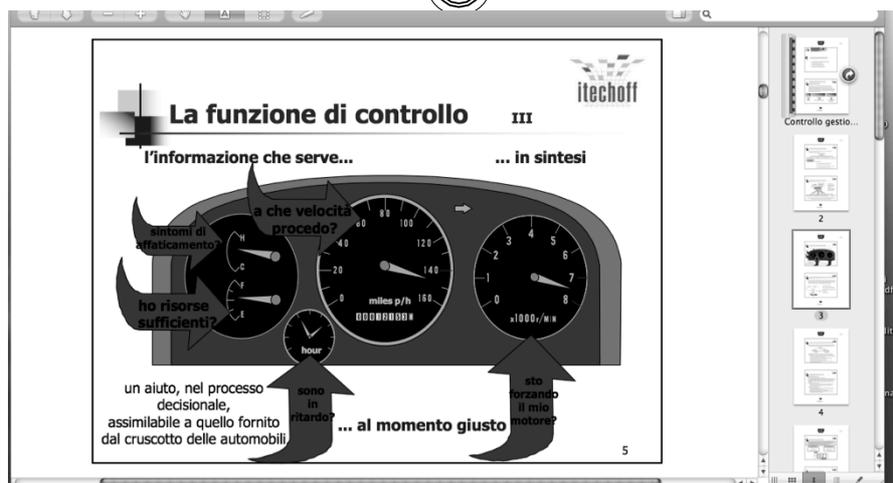
2. ICT a supporto del processo decisionale e controllo

5

- **Controllo di gestione**
 - Pianificazione-programmazione-budgeting
 - Rilevazione dei risultati
 - Reporting
 - ✦ Analisi economiche (conto economico, stato patrimoniale, cash flow)
 - ✦ Reporting non finanziario (statistiche), analisi qualità,
 - ✦ Dashboard: riquadri dall'interfaccia facile con le informazioni principali (cruscotti direzionali)
 - ✦ Benchmarking
 - ✦ 6 sigma (3,4 difetti per milione)
 - ✦ La balanced scorecard è un sistema di reporting
 - Azione correttiva e ripianificazione

Federico Canella - Università di Bologna

6



Federico Canella - Università di Bologna

7

Google Analytics

Info@organizzazione-aziendale.com | Impostazioni | Account personale | Centro assistenza | Esit

Impostazioni Analytics | Visualizza rapporti: Fai clic per selezionare il profilo del sito web

Account personal Analytics: www.organizzazione-aziendale.com

Domande comuni

Come faccio a sapere se il codice di monitoraggio è stato installato correttamente?

Perché non riesco a visualizzare alcun dato nei miei rapporti?

Ho aggiunto il codice di monitoraggio, ma nella colonna "Stato" non viene confermata la ricezione di dati. Perché?

Consigliati per te

Promuovi il tuo sito su Google

Pubblica annunci mirati con Google AdWords e altri utenti interessati al tuo sito.

Inizia subito >

Risorse

Centro assistenza

Sito del codice

Funzionalità

Tour del prodotto

Case study

Panoramica > www.organizzazione-aziendale.com (Modifica impostazioni account)

08/mar/2011 - 07/apr/2011
Rispetto a: 05/feb/2011 - 07/mar/2011

Tutte Speciali

Giorno Settimana Mese Anno

Profili siti web

Nome Rapporti Stato Visite Tempo medio sul sito Frequenza di rimbalzo Obiettivi realizzati Visite % modifica Azioni

http://www.organizzazione-aziendale.com UA-21205907-1

Nome	Rapporti	Stato	Visite	Tempo medio sul sito	Frequenza di rimbalzo	Obiettivi realizzati	Visite % modifica	Azioni
www.organizzazione-aziendale.com	Visualizza rapporto	<input checked="" type="checkbox"/>	678	00:03:57	19,62%	0	36,69%	Modifica Elimina

Cerca profilo:

Mostra righe: 10 1 di 1

Aggiungi nuovo profilo

Aggiungi nuovo profilo

Aggiungi profilo sito web

Un profilo consente di monitorare un sito web e/o di creare visualizzazioni diverse dei dati contenuti nei rapporti in base ai filtri. Ulteriori informazioni

Gestione utenti

Numero di utenti: 1

Aggiungi o modifica utenti. Ulteriori informazioni

Gestione filtri

Numero di filtri: 0

È possibile utilizzare filtri per personalizzare il modo in cui i dati vengono visualizzati nei rapporti. Ulteriori informazioni

Federico Canella - Università di Bologna

Dashboard

08/mar/2011 - 07/apr/2011

678 Visite

2.609 Visualizzazioni di pagina

3,85 Pagine/Visita

19,62% Frequenza di rimbalzo

00:03:58 Tempo medio sul sito

12,68% % Nuove visite

141 Visitatori

141 Visitatori

Visualizza rapporto

Panoramica sulle sorgenti di traffico

Traffico diretto: 542 (79,79%)

Motori di ricerca: 82 (12,01%)

Siti referral: 40 (6,04%)

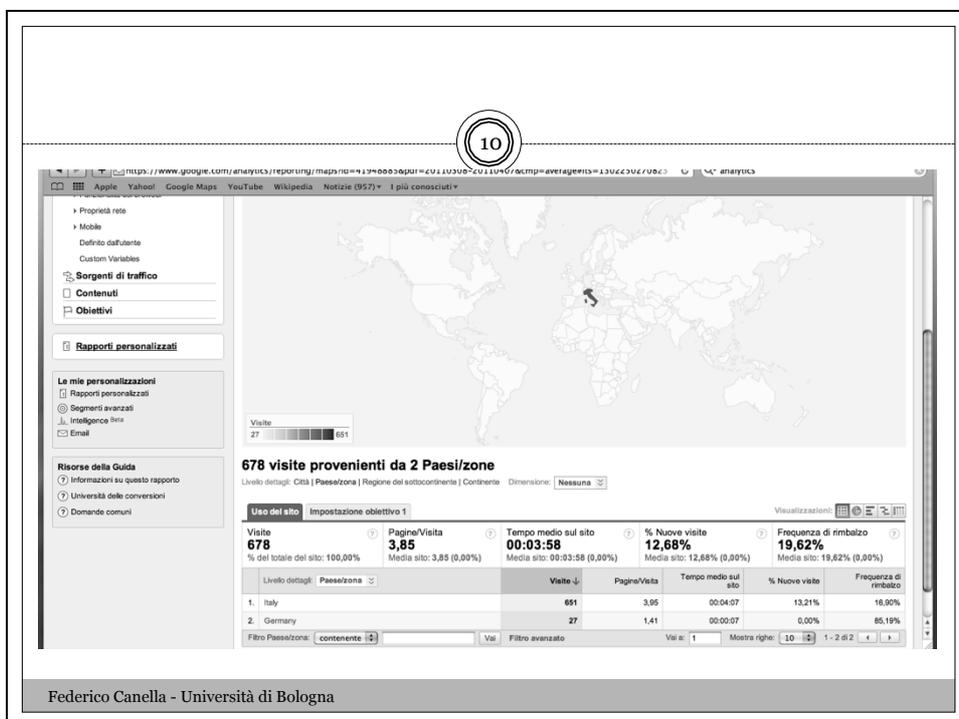
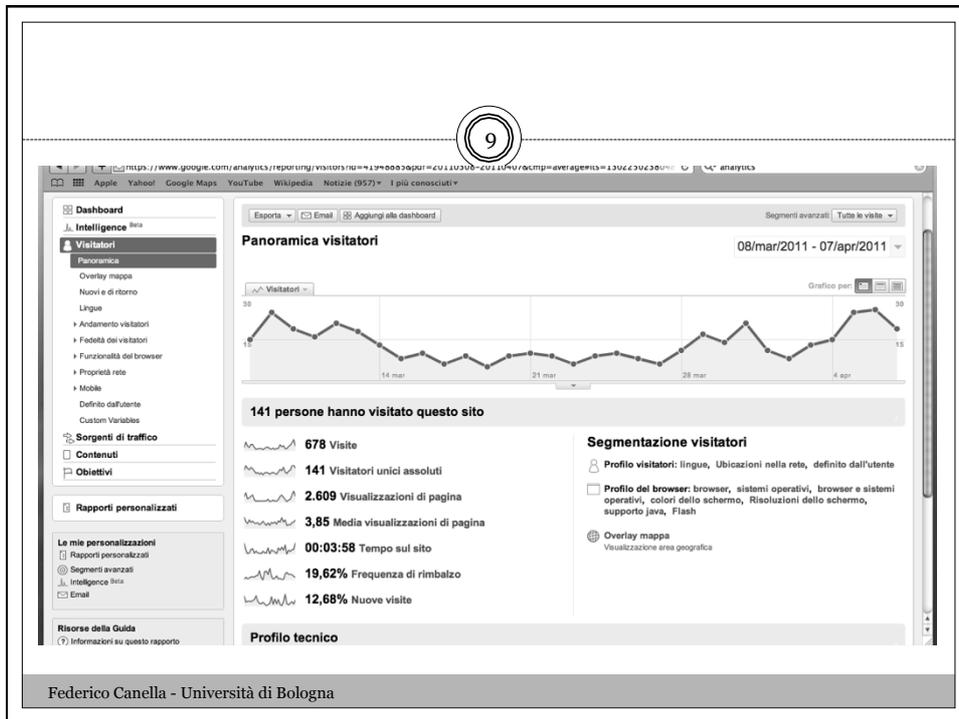
Visualizza rapporto

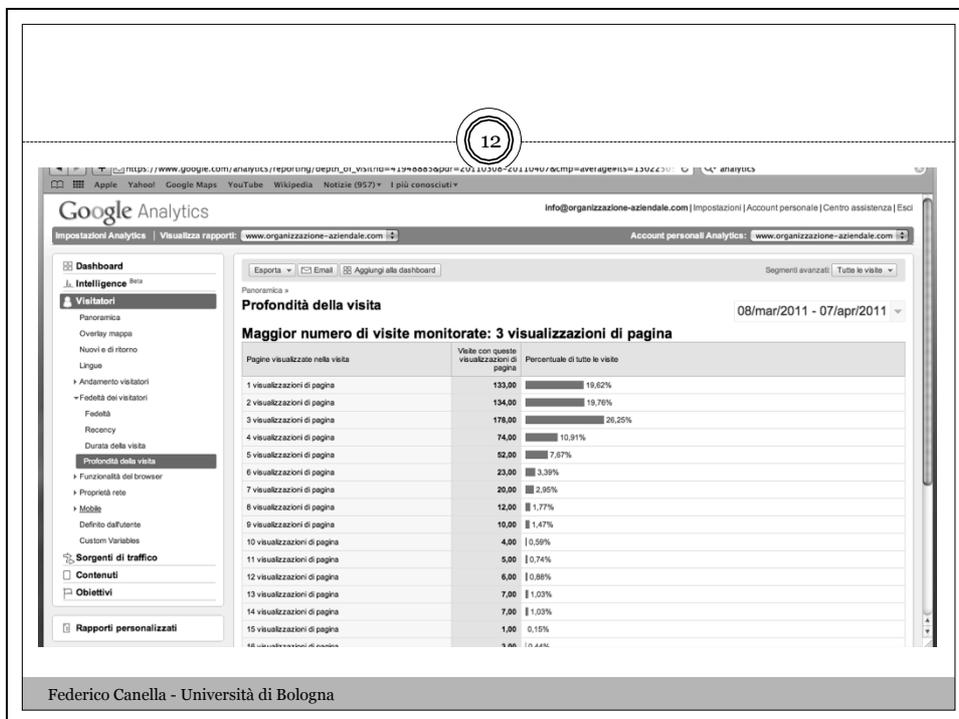
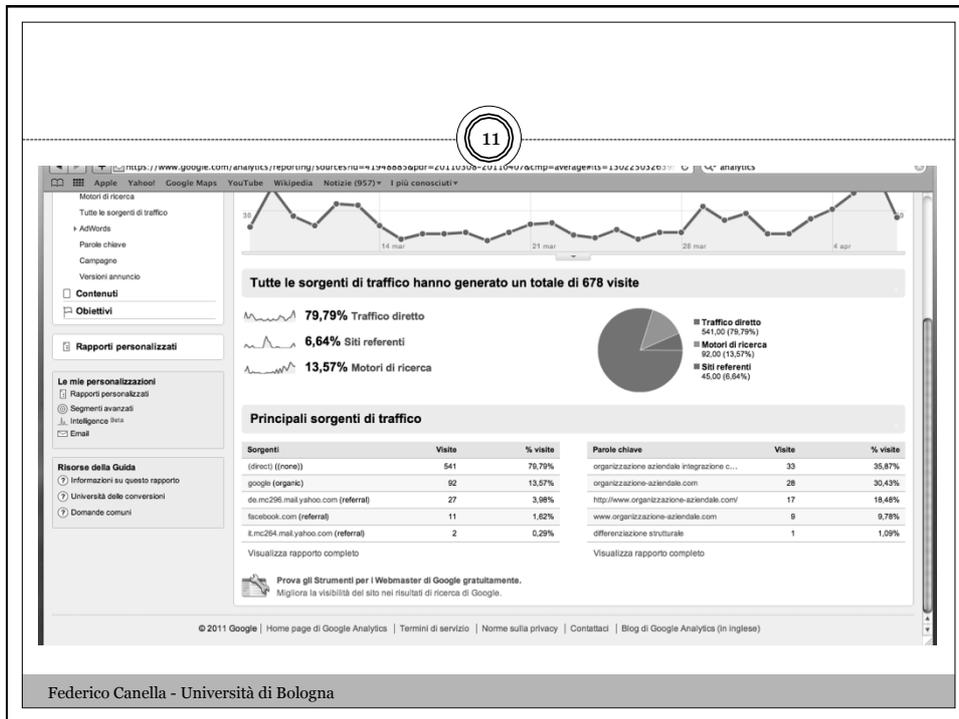
Panoramica dei contenuti

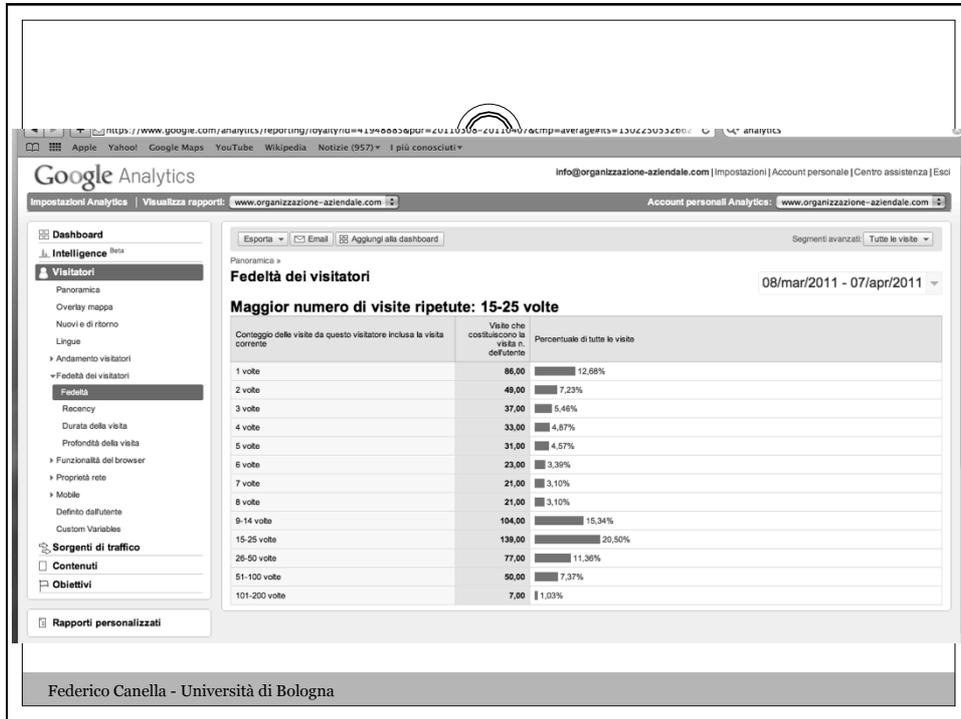
Pagina	Visualizzazioni...	% visualizzazioni di pagina
/forum.html	735	28,17%
/	641	24,97%
/materiale-didattico-organizzazione-aziendale.html?	503	19,28%
/forum-2011/12-4-networking.html	294	11,14%
/forum-2011/122-progettazione-organizzativa-in-am...	142	5,44%

Visualizza rapporto

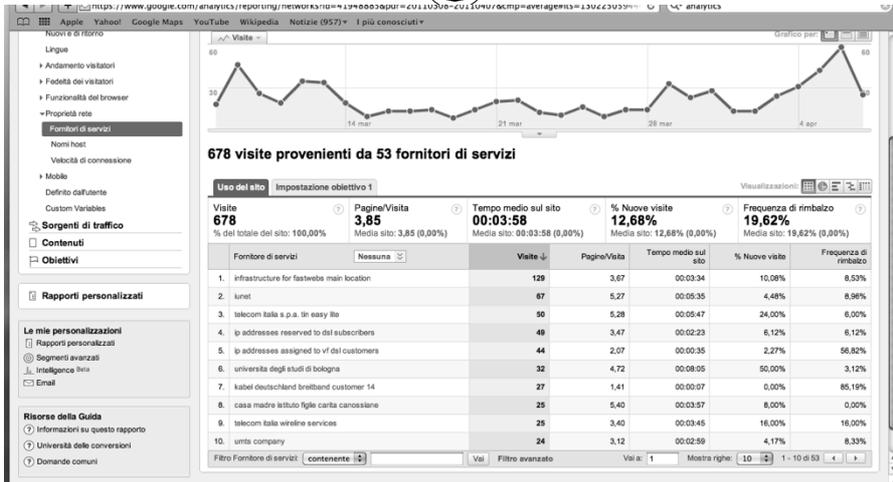
Federico Canella - Università di Bologna







15



Federico Canella - Università di Bologna

16



Federico Canella - Università di Bologna

17



Federico Canella - Università di Bologna

18



Federico Canella - Università di Bologna

Quesito settimanale

19

- Le organizzazioni si stanno spingendo sempre più nell'utilizzo delle tecnologie internet per attuare azioni di comunicazione, coordinamento e integrazione organizzativa. Ad esempio osserviamo questi strumenti:
- Intranet: E' un sistema informativo privato dell'azienda, che gira su piattaforma web e accessibile tramite log-in solo dai membri dell'organizzazione.
- Le persone in questo spazio trovano file, informazioni, descrizione delle procedure dell'organizzazione e news. Inoltre possono operare attivamente attraverso funzioni predefinite come inserire ordini, prenotare sale riunioni, inserire i propri time report. Il tutto accessibile tramite browser da ovunque.
- Strumenti web 2.0: sono strumenti web che consentono una interazione attiva e bidirezionale con i clienti, il pubblico e in generale tutti gli stakeholder dell'organizzazione, nelle quali essi possono postare i propri commenti (sia positivi che negativi) riguardo ad un prodotto o ad un fatto che riguarda l'azienda.

Federico Canella - Università di Bologna

20

- Si analizzi il caso del vodafone lab:
<http://lab.vodafone.it/>
- A quale di queste due categorie appartiene?
- Quali sono i vantaggi e quali i rischi per vodafone della gestione di un tale portale?
- Quali sono i vantaggi per i clienti?
-
- Si analizzi quindi il "mio portale studenti" del sito
<http://www.unibo.it/Portale/default.htm>
- A quale delle due categorie appartiene?
- Quali sono i vantaggi per l'organizzazione?
- Quali sono i vantaggi per gli studenti?

Federico Canella - Università di Bologna

Controllo del comportamento e dei risultati

21

- Come I collaboratori svolgono il lavoro (controllo del comportamento) assegnazione di compiti
 - Valutazione della puntualità, impegno, immagine/divisa, seguono le istruzioni del “supervisore”.
- La tecnologia ora aiuta le azioni di controllo dei comportamenti: monitoraggio delle e-mail, l’attività dei call center è strettamente controllata, gli automezzi nelle aziende di trasporto (gps), badg a radio frequenza (ex cartellino).

Federico Canella - Università di Bologna

Controllo dei risultati

22

- Collaboratori valutati sulla base dei risultati che ottengono, autonomia sui modi.
- Ad es. il lavoro degli agenti è facilmente misurabile.
- Pagare gli impiegati sulle pratiche evase anzichè sul tempo di ufficio (dichiarazioni redditi, controllo registri, multe...)
- Anche I broker... con I rischi del caso.
- In questo caso la tecnologia è ancora di più facile applicazione e utilizzo, perchè I risultati vengono comunque monitorati, basta estrarre per il campo operatore.

Federico Canella - Università di Bologna

3 ICT di valore strategico

23

- Intranet
- Strumenti web 2.0
- ERP
- KM
- Integrated enterprise
- E-business
- CRM

Federico Canella - Università di Bologna

Intranet

24

- Sistema informativo privato dell'azienda, su piattaforma web, ma accessibile tramite log-in solo dai collaboratori.
- Dentro trovano file, informazioni, procedure, new, moduli per l'inserimento dati (ordini, time report.), tutto accessibile tramite browser da ovunque.

Federico Canella - Università di Bologna

Strumenti web 2.0

25

- **Blog, wiki, social network (facebook, linkedin..)**
 - **Blog:** doari di bordo su web che consentono di pubblicare idee su qualsiasi argomento, anche I prodotti.
 - **Wiki:** qui agli utenti è concesso anche di modificare la struttura della pagina web, aggiungendo e modificando I contenuti.
 - **Social network:** gli utenti interagiscono in una comunità on line, condividono informazioni personali, foto video..

Federico Canella - Università di Bologna

Knowledge management

26

- **Sistema di condivisione delle risorse intellettuali e creative dell'azienda.**
- **Trovare, organizzare e rendere disponibile il capitale intellettuale di una azienda, alimentare una cultura di apprendimento continuo e condividere la conoscenza, in modo che l'attività possa costruirsi sulla conoscenza già acquisita.**
 - **Esplicita:** formale e sistematica che può essere codificata, messa in forma scritta e trasmessa agli altri per mezzo di documenti o istruzioni.
 - **Implicita:** basata sull'esperienza personale, intuizioni ed è difficile da esprimere attraverso le parole (80%).
 - ✦ In questo caso sono più adatti programmi faccia a faccia come il training on the job, meeting, convention.

Federico Canella - Università di Bologna

Caso Exact target

27

- Software house, dopo il successo del prodotto I clienti hanno cominciato a tempestare gli agenti di domande tecniche.
- Questi le giravano ai programmatori, che erano in seria difficoltà.
- Fu sviluppato un sistema a faq, che inviava un messaggio a tutti gli agenti all'inserimento di una nuova faq.
- Tutti possono pubblicare documenti pareri, intuizioni e soluzioni trovate dai clienti stessi ecc, non solo le risposte dei tecnici quindi erano conoscenza condivisa, ma anche quelle tacite degli agenti.

Federico Canella - Università di Bologna

ERP

28

- Enterprise resource planning: raccolgono, elaborano e forniscono informazioni coprendo tutti i processi dell'azienda: ordini, progettazione prodotti, produzione, logistica, risorse umane..
- Difficili da implementare ma poi diventano la spina dorsale dell'azienda, fanno integrazione organizzativa con grande efficienza.

Federico Canella - Università di Bologna

Extranet

29

- Sistema per le comunicazioni esterne che utilizza internet condiviso da due o più organizzazioni.
- Integrated enterprise: una organizzazione utilizza tecnologie ICT per uno stretto coordinamento all'interno dell'azienda ma anche all'esterno, fornitori, clienti e partner (es il supply chane management).
- Collegamenti orrizzontali: es in un negozio in franchisin la cassa è collegata al gestionale del franchisor che registra gli articoli venduti, quando, dove.. Caso jk.

Federico Canella - Università di Bologna

CRM

30

- Customer relationship management: sistemi che tengono traccia delle interazioni con I clienti e permettono ai dipendenti di richiamare a video I dati sulle vendite e I servizi erogati ai clienti, gli ordini in sospeso o I problemi irrisolti.
- Hanno la stessa efficacia del barista. Ti danno del tu!
- I blog sono un mezzo efficace per interagire con clienti e il mondo in generale.
- Attenzione però che sui blog si parla a tutto il mondo, certe cose dette ai dipendenti potrebbe non essere gradite ai clienti.
- Esempi di scandali di politici su internet (foto del dipendente che chiacchierava).

Federico Canella - Università di Bologna

E-business/e-commerce

31

- Organizzare un e-business/e-commerce
 - Spinoff o unità interna
 - Da soli o in partnership
 - Su una piattaforma esterna? (e-bay, amazon, yoox)

Federico Canella - Università di Bologna

Impatto dell'ICT sulla progettazione organizzativa

32

- Organizzazioni più piccole (meno bisogno di personale, in alcuni casi esistono solo on line, gli erp richiedono meno impiegati, meno burocrazia)
- Possono fare molto outsourcing
- Possibilità di controllo e accentrimento decisionale o aumentare il decentramento (monitorandolo) diffondendo le informazioni, cosicché anche alla base siano in grado di prendere le decisioni giuste, perché hanno le giuste info.
- Migliore comunicazione interna ed esterna.
- Migliori relazioni interorganizzative.
- Rafforzamento strutture a rete.

Federico Canella - Università di Bologna