

s o m m a r i o

gennaio/febbraio 2010

ESTE

Direttore Responsabile
Chiara Lupi
chiara.lupi@este.it

Responsabile Commerciale
Andrea Bobbiese
andrea.bobbiese@este.it

Abbonamenti
Stefania Mandalà
Tel: 02.91.43.44.00
Fax: 02.91.43.44.24
abbonamenti@este.it

Redazione
Giorgio Sparacino
giorgio.sparacino@este.it

Grafica e impaginazione
Laura Rinaldi
laura.rinaldi@este.it

Comitato Scientifico:

Stefania Bandini - Sergio Campodall'Orto - Michele Colasanto - Marco Croci - Mathias Deichmann - Francesco De Peri - Daniele Fabrizi - Paolo Ferri - Franco Filippazzi - Franco Forlani - Alberto Gandolfi - Helmut Geiselhart - Hans H. Hinterhuber - Mauro Langfelder - Sergio Mariotti - Giorgio Merli - Giulio Occhini - Paolo Pasini - Tomaso Poggio - Valerio Ricciardelli - Renato Serra - Sergio Terzi - Massimo Tomassini - Gian Carlo Zuccon.

Comitato di Redazione:

Nicola Chessa - Alfredo De Massis - Gabriele Faggioli - Rosario Manisera - Gianluca Meloni - Roberta Raimondi - Ruben Razzante - Francesco Varanini - Stefano Verza.

Direzione, Redazione, Amministrazione, Pubblicità:

E.S.T.E. Srl. via Arnaldo Vassallo 31, 20125 Milano, tel. (02) 91.43.44.00, fax (02) 91.43.44.24, E-mail: info@este.it Proprietà: Editoriale Progetto e Servizi Srl, via Prenestina 685, 00155 Roma - Diffusione: la rivista viene distribuita esclusivamente in abbonamento - Abbonamento 2010 Euro 130,00 - Decorrenza: dal gennaio o dal luglio di ogni anno - Periodicità: dieci numeri mensili ordinari. Conto corrente postale N. 464271 - Copie arretrate: Euro 16,00 si possono richiedere al Servizio abbonamenti, salvo esaurimento delle scorte - Copie di saggio: gli interessati alla sottoscrizione di un abbonamento o alla pubblicazione di inserzioni pubblicitarie possono richiedere copia al Servizio abbonamenti - Spedizione: Poste Italiane Spa - Spedizione in abbonamento Postale - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, DCB Milano. Registrazione presso il Tribunale di Milano N. 3615 del 21/1/1955 - Stampa: Ancora s.r.l., via G.B. Niccolini 8, 20154 Milano.

6 *L'innovazione? Efficace se diffusa*

Portare l'innovazione a livello organizzativo è un passaggio culturale che le aziende sono chiamate a fare, anche per valorizzare gli investimenti tecnologici. Un salto culturale a cui si deve accompagnare un ripensamento del ruolo del fornitore, chiamato a conoscere il business del proprio cliente e ad analizzarne i modelli organizzativi. Per individuare le soluzioni giuste da proporre, ma anche per costruire relazioni solide e costruttive. Rosolino Pomi e Fabio Tamiazzo, rispettivamente il Presidente e il Direttore Generale di Sinfo One, ci spiegano in questa intervista qual è la loro idea di innovazione e quali le strategie per stare vicino alle imprese.



38

Knowledge Management

Come supportare e migliorare i processi di condivisione della conoscenza e sviluppo delle competenze? Le soluzioni di Knowledge Management System sono una condizione necessaria ma non sufficiente. E qui entrano in scena soluzioni organizzative di seconda generazione.

50

Performance Measurement

I sistemi di misurazione delle performance aziendali sono stati oggetto di un ripensamento a causa di due fattori: la necessità di adeguare la reportistica verso l'esterno e la necessità di disporre di strumenti per un governo dei risultati.

Nel prossimo numero

Gestione dei rischi operativi

I rischi operativi causano ingenti perdite, dovute a inefficienze interne ed esterne all'azienda. Oggi più che mai è importante imparare ad affrontarli con un approccio strutturato che, attraverso un'analisi qualitativa e quantitativa, li identifichi così da elaborare il modello di gestione più adatto. Vedremo in che modo, in alcune importanti realtà del settore Finance.

5 EDITORIALE

L'intelligenza adattativa

di Chiara Lupi

6 INTERVISTA

L'innovazione? Efficace se diffusa

di Chiara Lupi



11 PILLOLE GIAPPONESI

a cura di Rosario Manisera

14 MERCATI&MERCANTI

a cura di Gianmaria Francesconi

23 CAMBIO DI POLTRONE

a cura della Redazione

24 TAVOLA ROTONDA

La convergenza tra Information Management e Business Intelligence

a cura di Chiara Lupi



36 INNOVAZIONE APPLICATA

Sky: il customer service diventa intelligente

di Giorgio Sparacino

38 KNOWLEDGE MANAGEMENT

Organizzazioni per progetti 2.0. L'uso di strumenti collaborativi in Alfa Spa

di Monica De Carolis e Saverino Verteramo

44 SPECIALE WEB 2.0

Il 2.0 si fa largo nella vita aziendale

di Gianmaria Francesconi

50 PERFORMANCE MEASUREMENT



Misurare le performance aziendali: il ritorno alle "basi"

di Gianluca Meloni

58 ASSESSMENT

Innovazione nell'assessment: basta volerlo

a cura di Valentina Orlandi

61 LEAN MANAGEMENT

L'applicazione del lean thinking nella Pmi: un caso di successo

di Alessandra Cannas