

Digital Innovation Hub Network

PUNTO IMPRESA DIGITALE

Proposta per la costruzione di un network camerale
per la diffusione della cultura e della pratica digitale nelle MPMI

Ottobre 2017

PUNTI IMPRESA DIGITALE: LO SCENARIO

- ❑ Il digitale è un elemento che incide sempre più nello sviluppo economico e sociale di un Paese. Secondo l'indice DESI (*Digital Economy and Society Index*), **l'Italia si colloca ad un modesto 25° posto della graduatoria UE.**
- ❑ Dal punto di vista imprenditoriale esso non costituisce più un mero strumento tecnologico al servizio dell'efficienza, ma **tocca sempre più gli stessi modelli di business**, rimuovendo barriere settoriali e geografiche, **creando nuovi attori economici che spesso «disintermediano» quelli esistenti**
- ❑ La **diffusione di una «cultura digitale» in tutti i settori e le dimensioni d'impresa** diventa quindi essenziale. Il tessuto imprenditoriale italiano è costituito in larghissima parte da MPMI ed una loro insufficiente partecipazione all'economia digitale comporta **effetti negativi sullo sviluppo economico italiano complessivo**
- ❑ Il **Sistema camerale** svolge funzioni istituzionali, confermate dalla recente riforma, di supporto allo sviluppo imprenditoriale ed alla sua **competitività** e intende affrontare in modo organico il tema della diffusione della cultura e della pratica dell'economia digitale, specie nelle situazioni (dimensionali, territoriali o settoriali) nelle quali si verificano **asimmetrie informative o d'offerta**
- ❑ Il **Piano Industria 4.0, l'Agenda Digitale e gli altri programmi nazionali e regionali** in materia di innovazione digitale rappresentano il **quadro di riferimento** nell'ambito del quale si inserisce l'iniziativa dei Punti impresa digitale
- ❑ La capillare presenza sul territorio del sistema camerale consente di creare una rete di prossimità («**ultimo miglio**») in grado di diffondere efficacemente iniziative e servizi volti alla digitalizzazione delle imprese

PUNTI IMPRESA DIGITALE: GLI OBIETTIVI SPECIFICI

- ❑ La crescita della **competitività delle imprese** attraverso l'**individuazione** – supportata da strumenti di autovalutazione del grado di «maturità» digitale della propria impresa e da interviste dirette con personale specializzato – **degli interventi più opportuni** al fine di **sfruttare le potenzialità offerte dal digitale**
- ❑ L'aumento della **consapevolezza delle imprese** sulle soluzioni possibili e sui loro benefici, attraverso eventi sulle tematiche tecnologiche più diffuse, incontri con i produttori di soluzioni, visite guidate agli **Experience center multimediali presenti presso i PID** nei quali sarà possibile visionare esempi concreti di digitalizzazione dei processi aziendali ed **azioni di promozione presso le imprese** (digital promoter)
- ❑ **L'assistenza alle imprese finalizzata alla concreta implementazione degli interventi**, attraverso la messa in contatto con la rete dei Centri di Competenza, le strutture di servizio delle associazioni, i partner tecnologici di progetto e l'eventuale affiancamento di un mentor (incontri diretti e web-mentoring)
- ❑ La **condivisione delle conoscenze** tra imprese (workshop, living labs) ed esperti, la creazione e gestione di community virtuali ed attività collaborative presso i PID
- ❑ La diffusione di una sensibilità sugli **aspetti giuridici** (es. protezione delle proprietà intellettuale) ed **etici** (nei rapporti di lavoro, con la clientela, sociali) connessi con i processi di digitalizzazione d'impresa
- ❑ Una **migliore comprensione del fenomeno della digitalizzazione delle MPMI** attraverso l'analisi delle informazioni «di ritorno» sull'utilizzo dei servizi dei PID camerali, anche al fine di focalizzare ulteriormente gli interventi successivi
- ❑ La **creazione di un ecosistema**, assieme ai competence center, agli operatori finanziari, alle associazioni imprenditoriali e professionali, ai partner tecnologici ed altri soggetti pubblici e privati, finalizzato a favorire l'innovazione digitale

PUNTI IMPRESA DIGITALE: RUOLO ED ORGANIZZAZIONE

- ❑ I Punti Impresa Digitale sono strutture di servizio localizzate presso le camere di commercio dedicate alla **diffusione della cultura e della pratica della diffusione del digitale nelle MPMI**
- ❑ **In ciascuna camera di commercio è presente almeno un Punto** (in tutto 60 punti), specializzato sul tema del digitale ed integrato nell'organizzazione della camera. Al network di punti «fisici» si aggiunge quello della **presenza in rete** attraverso il ricorso ad un'ampia gamma di strumenti digitali che vanno da siti specializzati, forum e community, utilizzo dei social media
- ❑ Presso Punto Impresa Digitale **sono presenti risorse professionali, materiali** (locali ed attrezzature) **ed immateriali** (es. materiali video e multimediali, banche dati, library informative) necessarie alla realizzazione alla produzione dei servizi «core» o «base»
- ❑ I Punti si avvalgono, altresì, di **una rete di partner (competence center, DIH di Confindustria e RE.TE, università, associazioni di categoria e quelle professionali, ecc.)**, cui indirizzano le imprese per i servizi tecnologici maggiormente specializzati
- ❑ Il **network dei Punti impresa digitale** comprende una struttura nazionale di supporto per la produzione dei servizi condivisi ed il monitoraggio delle performance della rete

PUNTI IMPRESA DIGITALE: LE RISORSE PROFESSIONALI

Ciascuna camera di commercio si organizzerà autonomamente per garantire il raggiungimento degli obiettivi. Per tutte le risorse coinvolte è previsto un programma di formazione dedicato. Di seguito un esempio di possibile strutturazione del PID camerale:

- **Digital Leader (o «ambassador»):** è il coordinatore del PID camerale. Di norma è il Segretario Generale della camera di commercio o un suo delegato. Presidia l'intero PID ed il conseguimento dei risultati. Sviluppa il sistema di accordi con gli altri soggetti locali e regionali (altre strutture della camera, regioni, associazioni, ecc.). E' membro del gruppo nazionale di coordinamento del network. Ha la responsabilità della *compliance* normativa
- **Digital coordinator:** funzionari della camera (o aziende speciali) - con esperienza di servizi per l'innovazione, promozione o internazionalizzazione - che presidiano il rapporto con le imprese. Svolgono l'assessment iniziale d'impresa con l'ausilio di tool di valutazione e di esperti nazionali e locali. Coordinano i digital promoter. Si rapportano operativamente con le altre strutture camerali nazionali e locali, con i Competence Center e con la rete di partner tecnologici
- **Digital promoter:** mediamente 3 per PID, criteri di selezione e formazione analoghi a quelli di «crescere in digitale» (prevalentemente giovani con competenze nel mondo del digitale con contratto annuale). Sviluppa azioni di promozione (inclusa quella diretta presso le imprese), comunicazione ed assistenza.
- **Digital mentor:** esperto selezionato dalla struttura nazionale in collaborazione con le camere di commercio che offre gratuitamente supporto di indirizzamento / consulenza alle MPMI (mentee) sulla base dell'accettazione di un codice di condotta (gratuità, riservatezza, ecc.). Opera sia attraverso incontri diretti che in modalità di «web mentoring»

SERVIZI CORE DEI PID

[A] Front-desk imprese servizi di supporto al digitale, all'innovazione, I4.0 ed Agenda Digitale. Analisi dati della domanda di servizi del network

[B] Informazione, formazione ed orientamento sul digitale

[C] Interazione con i Competence Center e le altre strutture partner nazionali e regionali (es. associazioni, partner tecnologici, strutture ed iniziative regionali, laboratori, ITS, ecc.)

[D] Servizi specialistici per la digitalizzazione in collaborazione con Aziende speciali e le altre strutture del Sistema camerale

[B] Promozione, informazione, orientamento sul digitale e su Industria 4.0, agenda digitale

[C] Interazione con Competence center e strutture partner

[D] Servizi specialistici per la digitalizzazione

[A] FRONT DESK, CRM, DATA ANALYTICS

PUNTI IMPRESA DIGITALE: IL PRESIDIO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE

➤ COMUNICAZIONE E MARKETING

- ✓ **Front-desk:** punto di accesso e registrazione (SPID) imprese (costituzione piattaforma d'accesso unificata). I Competence Center e le altre strutture di servizio condividono la medesima piattaforma per i dati di loro competenza
- ✓ **Promozione e animazione:** marketing multimedia inbound e outbound, eventi B2B e networking, social media, creazione communities sul digitale, App dei, PID, *digital promoter*, premi innovazione digitale.

➤ PRODUZIONE SERVIZI

- ✓ **Servizi informativi sul digitale:** Piano I4.0 e incentivi (informazioni di base, informazioni sui servizi dei PID e dei Competence Center, FAQ, ecc.), Agenda digitale (informazioni su SPID, PagoPA, Italia Login, banda ultralarga, ecc.)
- ✓ **Assistenza ed orientamento:** assessment sulla «maturità digitale» dell'impresa, proposte di interventi (formativi, tecnologici, organizzativi, ecc.), individuazione dell'esperto-guida che affianca l'impresa (*digital promoter*), visita all'Experience center, indirizzamento verso i Competence center e le strutture tecniche partner, servizi di mentoring
- ✓ **Servizi tecnici interni al PID:** tutela delle proprietà industriale, normativa tecnica e certificazione (es. punto UNI), ambiente e risparmio energetico, servizi associati ad Agenda Digitale, privacy e normativa sul digitale, analisi economico-finanziaria e finanziamenti, corsi brevi di formazione di base

➤ MONITORAGGIO ED ANALISI

- ✓ **Raccolta dati sui contatti e servizi erogati:** tutte le attività di registrazione, promozione, animazione, erogazione dei servizi (del PID e altri camerali), cookies dei servizi Web e feedback delle imprese, vengono raccolti ed integrati con i dati di base sulle imprese (Registro imprese) o altre fonti camerali o terze ed analizzati attraverso tecniche di data analytics.
- ✓ **Profilazione:** l'analisi dei dati consente di profilare ulteriormente le imprese in modo da individuare target maggiormente mirati per le azioni di promozione ed animazione.

PUNTI IMPRESA DIGITALE: IL PRESIDIO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE

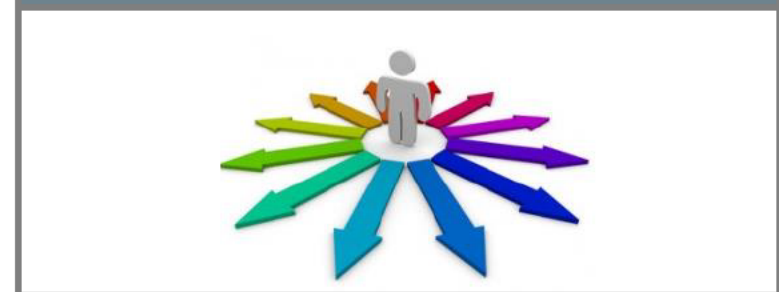
Front desk, promozione , animazione



Big data, data analytics



Informazione, assistenza e orientamento



Informazioni sul Piano I4.0, sui programmi di nazionali e regionali per l'innovazione digitale nelle imprese, sulle azioni previste dal Piano Agenda Digitale e sul public procurement per l'innovazione

(guide su web, booklet di presentazione, call center, servizi informativi presso il PID, ecc.):

- ✓ opportunità del piano I4.0, sistema degli incentivi, collaborazione alla predisposizione delle FAQ
- ✓ informazioni sui programmi nazionali e regionali (es. bandi dei PON e dei POR) a favore della digitalizzazione dei processi produttivi e di servizio
- ✓ supporto informativo alle azioni previste dal Piano Agenda digitale, in particolare in tema di e-government
- ✓ informazioni sulla fatturazione elettronica e la conservazione sostitutiva dei documenti
- ✓ Informazioni sul pre commercial public procurement (commesse pubbliche) per l'innovazione

- ❑ **Assessment** del grado di «maturità digitale» definito dal MISE
- ❑ **Valutazione risultati** con un esperto del PID ed individuazione aree di miglioramento aziendale
- ❑ Individuazione degli **interventi più adatti al singolo caso** e dell'eventuale **programma formativo** suggerito
- ❑ Visita guidata all'Experience center con la **presentazione di casi pratici di impiego del digitale**
- ❑ Messa in contatto dell'impresa con **strutture di assistenza per l'execution**, camerali e dei partner.
- ❑ Servizi di **mentoring**

MULTIMEDIA GALLERY



per «toccare con mano» esempi di digitalizzazione nelle MPMI

TEMPORARY DEMO AREA



anche in collaborazione con i vendor e possibile sviluppo di living labs

CORSI BREVI



di presentazione soluzioni digitali nei vari settori (anche in collaborazione con i vendor)

LIBRARY

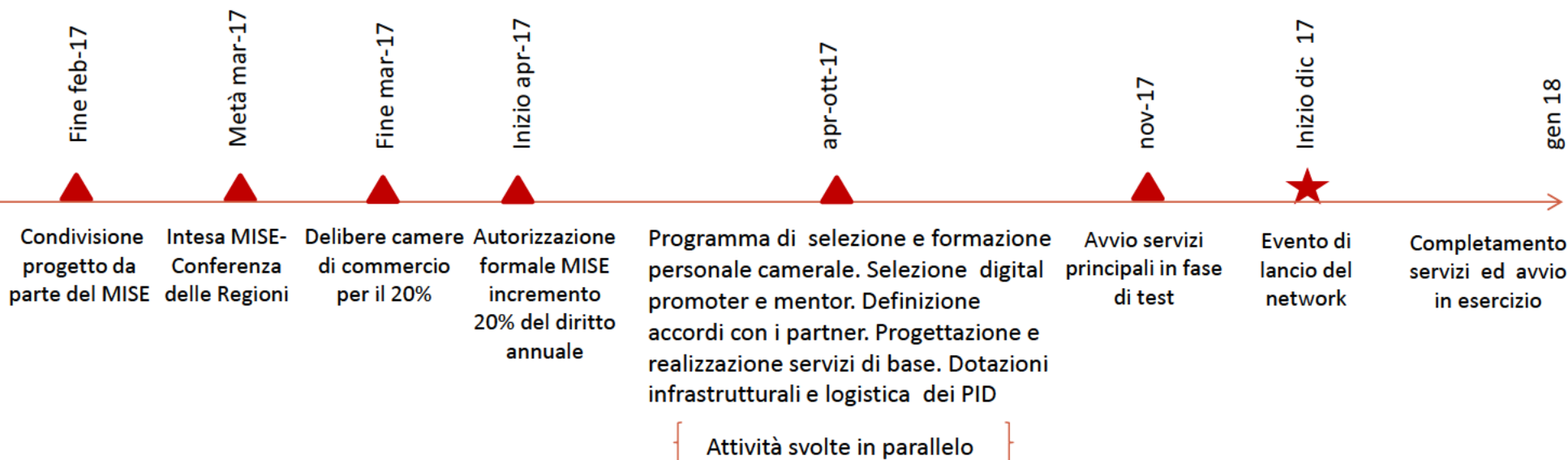


per autoformazione, case-history di successo, approfondimenti tematici (anche in collaborazione con centri formazione)

PUNTI IMPRESA DIGITALE: I SERVIZI TECNOLOGICI «STANDARD» PRESENTI NEI PID

- Servizi connessi ad Agenda Digitale** ed al rapporto con la PA (es. CNS, SPID, Fatturazione elettronica, PagoPA, e-procurement della PA)
- Normativa tecnica e sistemi di certificazione** di prodotto, impresa, filiera e professioni. Punto di accesso alla normativa tecnica. Corsi e seminari sulla cultura della qualità e della certificazione. Informazioni su sistemi di certificazione delle professioni in campo ICT
- Funding:** programmi finanziati regionali, nazionali ed europei nel campo della R&S&I e sulle opportunità di finanziamento privato (Istituti di credito, VC, altre fonti finanziarie)
- Aspetti legali, privacy e cybersecurity**
- Protezione della proprietà intellettuale** (centri PIP e Patlib)
- Efficienza energetica e sostenibilità ambientale** – Economia circolare
- Nuovi modelli di business e valutazione progetti d'impresa**

PUNTI IMPRESA DIGITALE: CRONOPROGRAMMA DI MASSIMA



2018 – Definizione KPI e valutazione performance del network e delle sue componenti

2019 – Evoluzione del network ed aggiornamento componenti / servizi (es. marketplace dei servizi per l'innovazione digitale)

PUNTI IMPRESA DIGITALE: RISORSE FINANZIARIE PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

Voci di spesa	%	Valore assoluto
a- Costi interni (personale, max 18%)	18,00%	43.200
b- Costi esterni ¹	38,00%	91200
c- Spese generali	4,00%	9.600
Totale parziale (a+b+c)	60,00%	144.000
d- Voucher	40,00%	96.000
Totale generale	100,00%	240.000

¹ Nei costi esterni saranno compresi a titolo non esaustivo le seguenti attività e iniziative: Digital Promoter, Servizi di Mentoring, Piattaforme software, materiale multimediale, banche dati, servizi, comunicazione e marketing, servizi da strutture camerali di supporto al network, Servizi esterni dei PID, Location ed attrezzature, nonché gli oneri fiscali.