



QUALITY FOR ITALY  
ITALY FOR QUALITY

# **IoP – Internet delle Persone e Internet dei Processi**

*Stefano Setti - Blulink*

# Rivoluzioni

## 1° Rivoluzione industriale



*Utilizzo di macchine azionate da energia meccanica*

Introduzione di potenza vapore per il funzionamento degli stabilimenti produttivi

**Fine 18° secolo**

## 2° Rivoluzione industriale



*Produzione di massa e catena di montaggio*

Introduzione dell'elettricità, dei prodotti chimici e del petrolio

**Inizio 20° secolo**

## 3° Rivoluzione industriale



*Robot industriali e computer*

Utilizzo dell'elettronica e dell'IT per automatizzare ulteriormente la produzione

**Primi anni '70**

## 4° Rivoluzione industriale

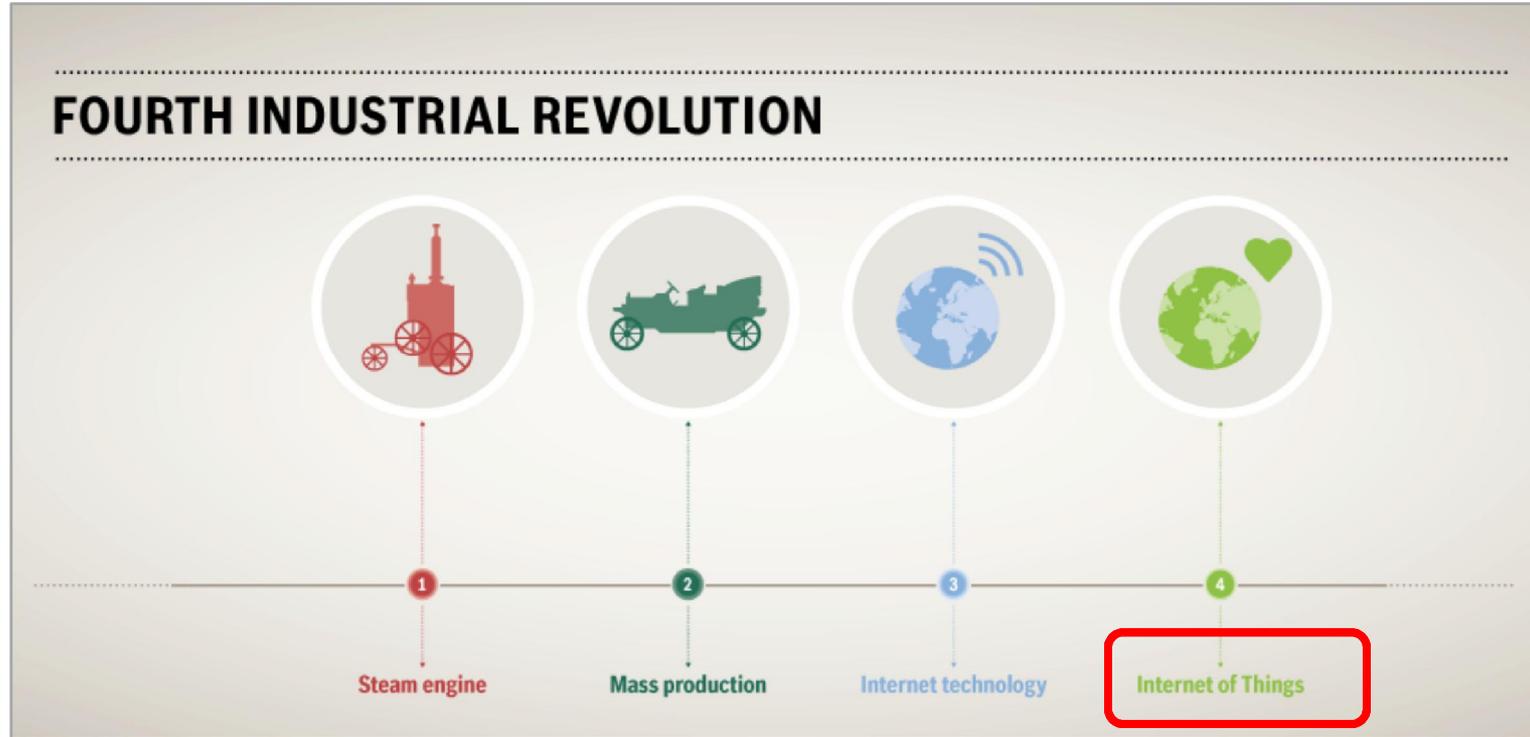


*Connessione tra sistemi fisici e digitali , analisi complesse attraverso Big Data e adattamenti real-time*

Utilizzo di macchine intelligenti, interconnesse e collegate ad internet

**Oggi - prossimo futuro**

# Industry 4.0



- *Internet of Processes? Internet of People?*

# Rivoluzione Culturale

Oggi ...

**PRODOTTO**

**PROCESSI**

**ORGANIZZAZIONE**

**Conoscenza  
Valore**



**correzione**

**prevenzione**

**ISPEZIONI**

**CONTROLLO  
QUALITÀ**

**ASSICURAZIONE  
QUALITÀ**

**GESTIONE  
RISCHIO**

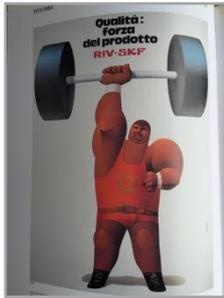
**anni '20 – '50**

**anni '60 – '70**

**anni '80 in poi**

**2015**

# Quality 4.0



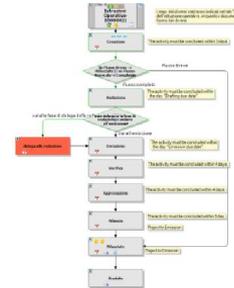
1st  
PRODUCT

2nd  
CUSTOMER

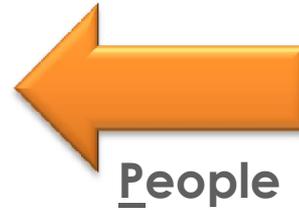
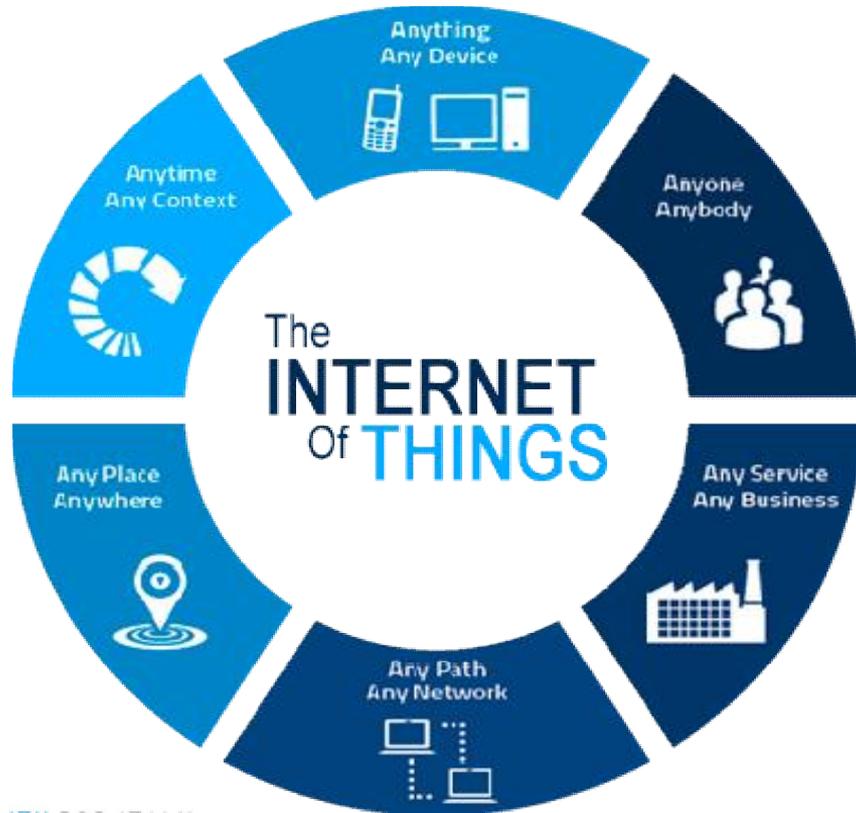


3rd  
PROCESS

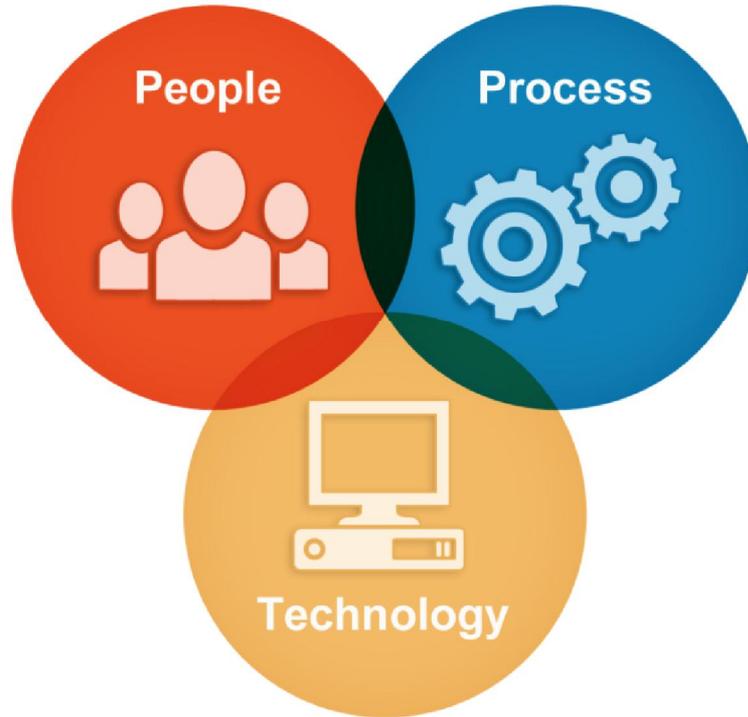
4th  
???



# IoT > cultura dell' "any"



# People & Processes



# Machine vs Internet



## „Machine Guys“

- „Brownfield“
- Strong company heritage, risk aversity
- Corporate career is the norm
- Domain: Physics, Engineering
- „Think Big“
- Long QA & release cycles



enterprise-iot.org

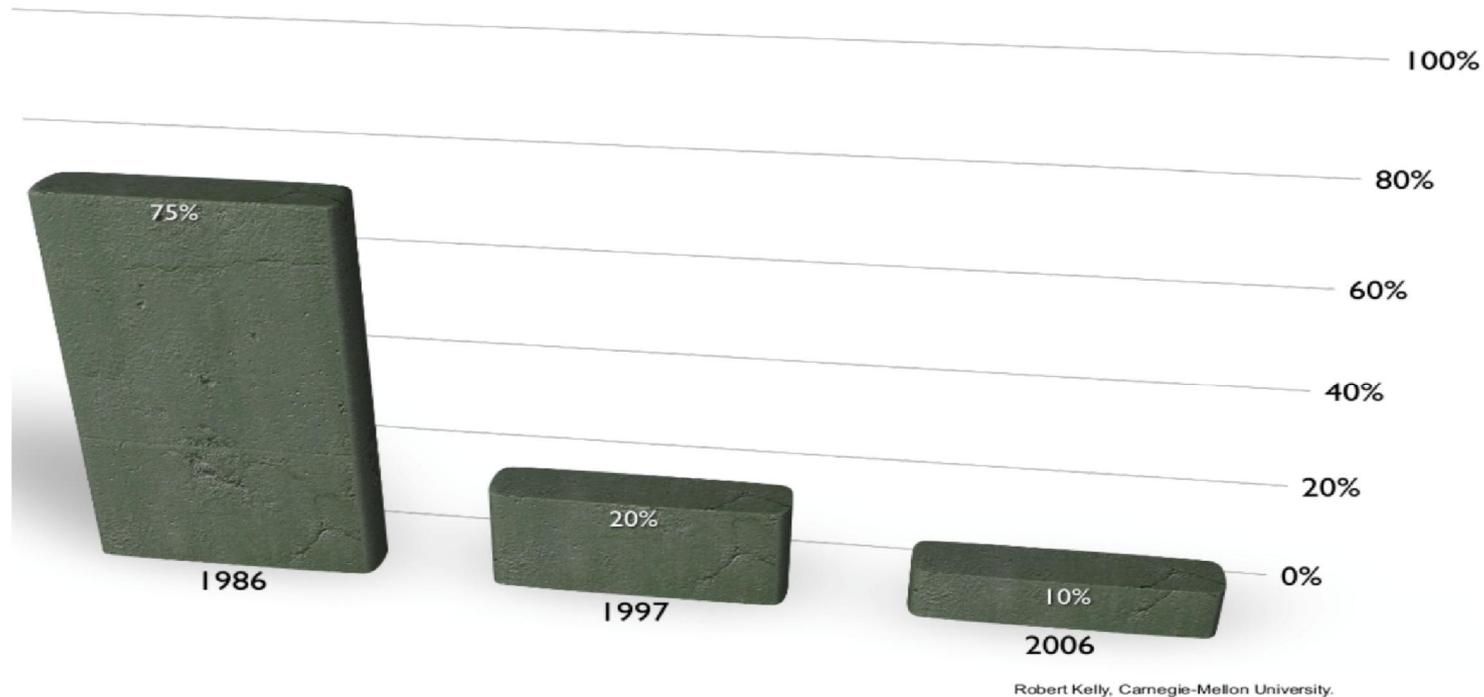


## „Internet Guys“

- „Greenfield“
- High-risk, VC-driven culture
- Entrepreneurial management and employees
- Domain: IT, Services
- Focus on point solutions
- Perpetual beta



# VUCA, knowledge & our brain



- ... % di conoscenza necessaria a svolgere il nostro compito che si trova all'interno del nostro cervello

# Internet of People

YouTube



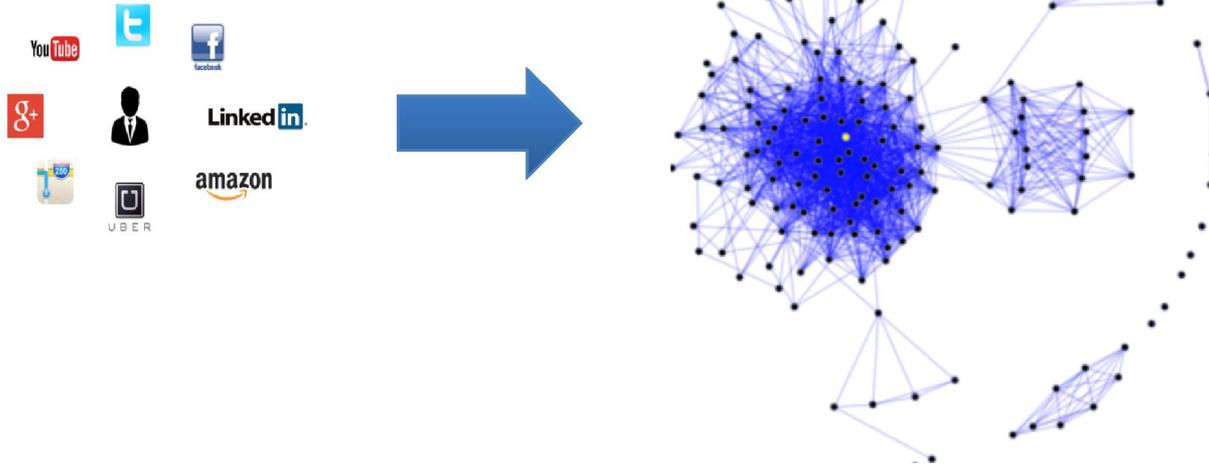
LinkedIn



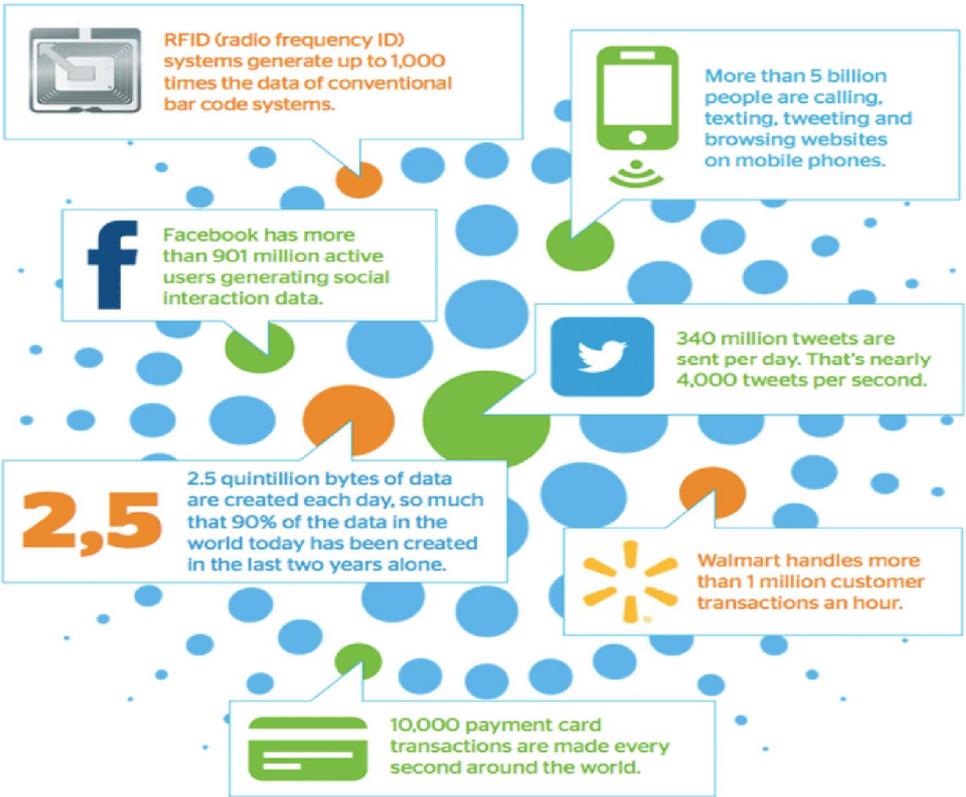
UBER

amazon

# Internet of People



# IoP & Big Data



 RFID (radio frequency ID) systems generate up to 1,000 times the data of conventional bar code systems.

 More than 5 billion people are calling, texting, tweeting and browsing websites on mobile phones.

 Facebook has more than 901 million active users generating social interaction data.

 340 million tweets are sent per day. That's nearly 4,000 tweets per second.

**2,5** 2.5 quintillion bytes of data are created each day, so much that 90% of the data in the world today has been created in the last two years alone.

 Walmart handles more than 1 million customer transactions an hour.

 10,000 payment card transactions are made every second around the world.

# *Be yourself* > Identity Management

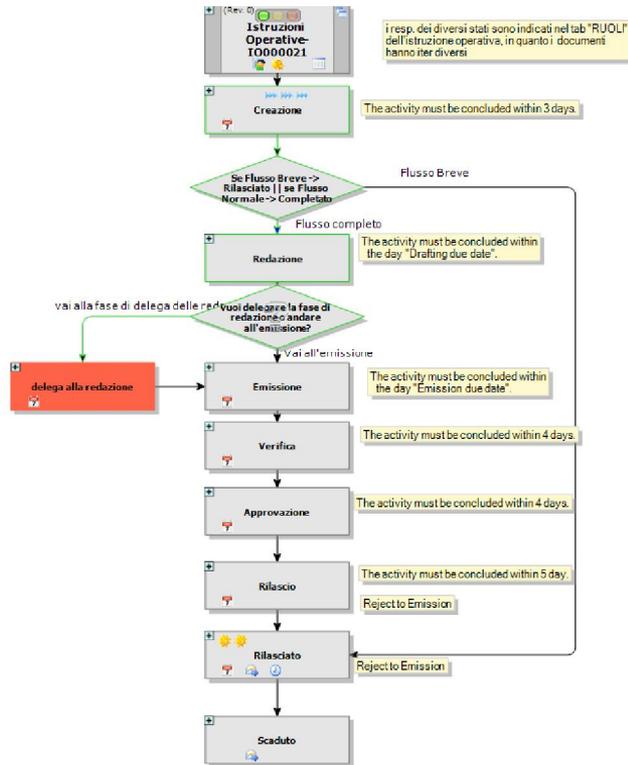
**OAuth** è un protocollo aperto, sviluppato da Blaine Cook e Chris Messina a partire dal novembre 2006. Tale protocollo permette l'autorizzazione di API di sicurezza con un metodo standard e semplice sia per applicazioni portatili, sia per applicazioni per pc fisso e web.



[OAuth - Wikipedia](#)

<https://it.wikipedia.org/wiki/OAuth>

# Quality 3.0 = la cultura del processo



## ***BPM – Business Process Management***

- **Attività** - operazioni di trasformazione;
- **Input** - materiale e informazioni;
- **Output** - I prodotti, servizi o risultati;
- **Risorse** - Materiali e persone;
- **Metodologie** – regole; *know how*.

# Business Process Management

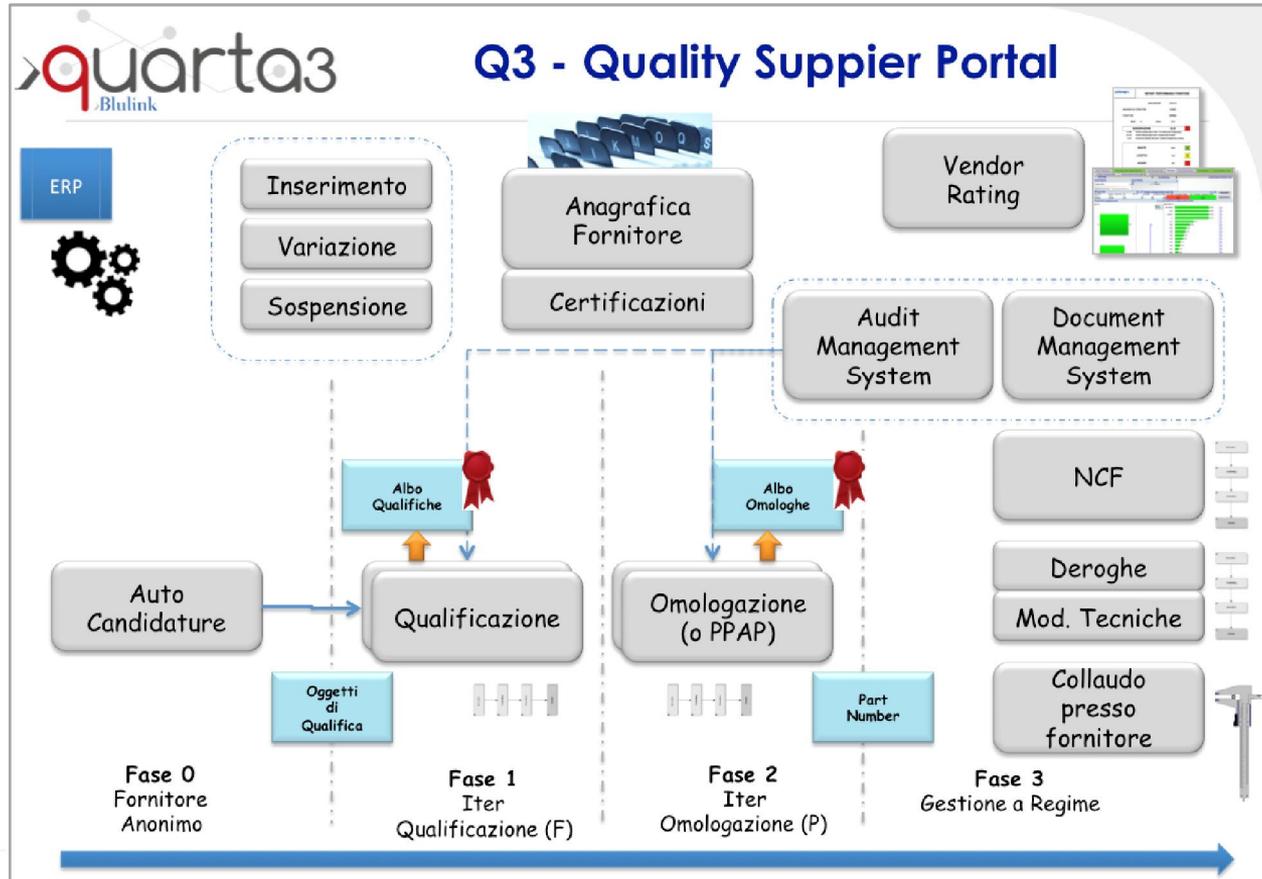
*“Cosa vuoi fare da grande?”*

*Il domatore di processi”*

- I **processi** di business sono entrati e restano al centro dei modelli organizzativi e di eccellenza
- Il **modello** a processi è ormai acquisito e fa parte della cultura e del lessico comune
- Ogni **normativa** (ISO 9xx, 14xxx, HSE, ISO-TS) lo ha fatto proprio
- La **qualità** si occupa in fondo di rendere eccellente l'organizzazione attraverso i suoi processi
- Il concetto di processo si è trasformato attraverso numerose dimensioni ed ha certamente aumentato la sua **complessità**



# IoP per il Quality Chain Management



# Trend

- Il processo è ancora di attualità?

## **PROCESS MINDSET**

**Modello Culturale e Operativo dell'Impresa  
di Successo**

**ARACNE Editrice** [Dicembre 2016]



# Process mindset (I)

1: La **CULTURA** del **PROCESSO** nelle **ORGANIZZAZIONI**

2: Il **MODELLO** di **CONOSCENZA** per il **PROCESS MANAGEMENT**

# Process mindset (II)

3: **PERSONE: GESTIONE dei PROCESSI e MODELLO ORGANIZZATIVO**

4: **INFORMAZIONI: BIG DATA e PROCESS MANAGEMENT**

5: **SISTEMI: PROCESSI e TECNOLOGIE di MANAGEMENT**

6: **PERFORMANCE: IL PENSIERO del PROCESSO e la CREAZIONE del VALORE**

# Process mindset (III)

7: OPERATIONS: SISTEMA PRODUTTIVO e PROCESSI

8: INNOVAZIONE: SVILUPPO PRODOTTO PROCESSO-CENTRICA

9: INTEGRAZIONE: SISTEMI di BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

10: MATURITÀ: IL SISTEMA INTEGRATO dei PROCESSI e PROGETTI

# Quality 4.0 & Skills

## Top 10 skills

### in 2020

---

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

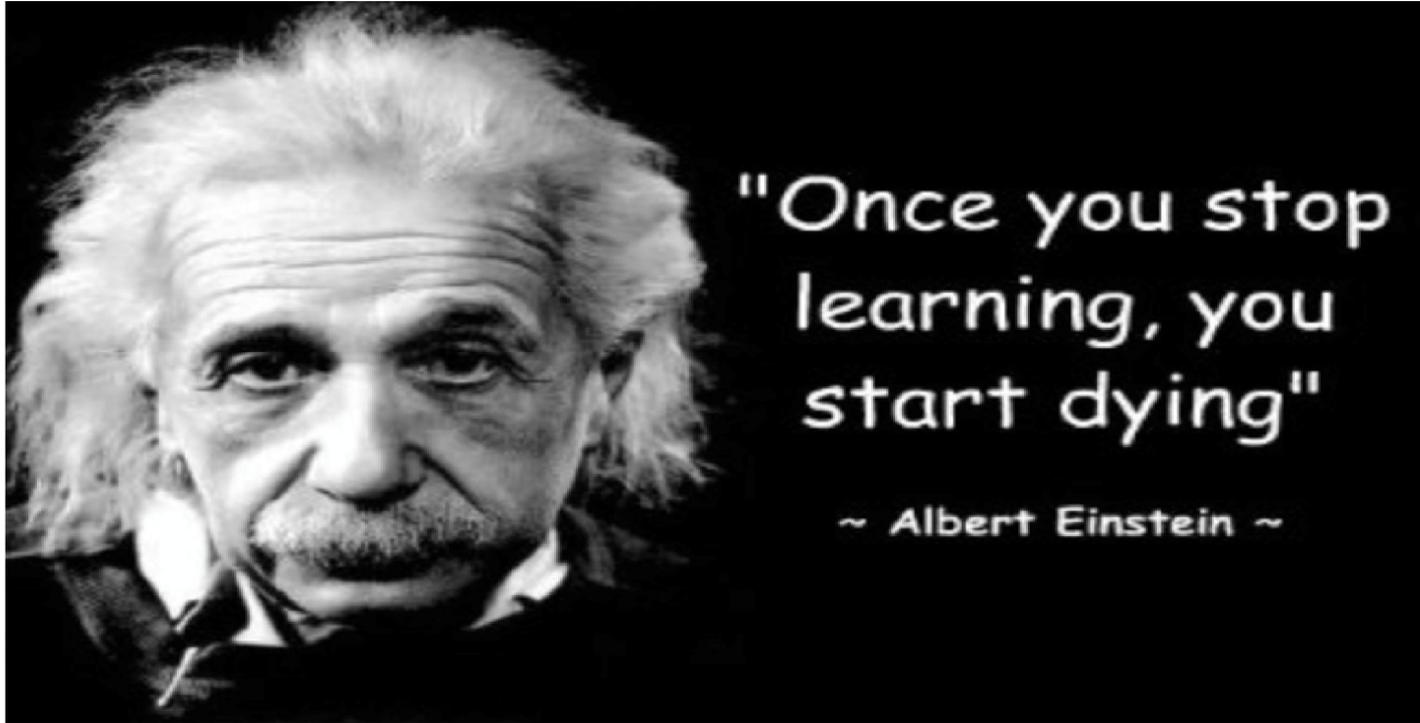
### in 2015

---

1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity



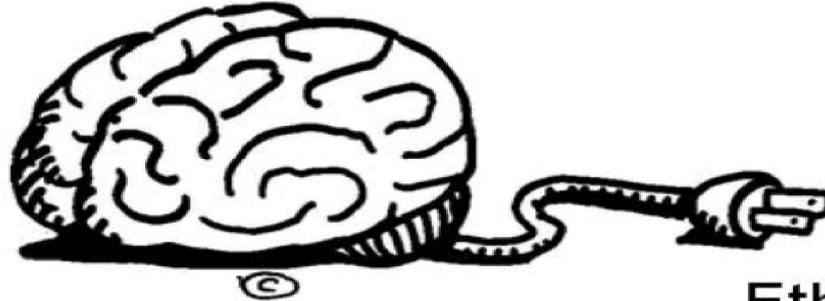
# Continuous learning approach



# Five Minds for the Future ...Quality Manager

**Disciplined**  
mastery of key subjects

**Synthesizing**  
arraying information to make  
sense to self and others



**Respectful**  
seeking to understand  
differences

**Ethical**  
striving toward good work  
and good citizenship

**Creating**  
beyond existing knowledge and  
syntheses to pose new questions

# Un po' alchimisti ...



- ... perché dovremo praticare l'Innovazione Combinatoria

# Un po' "cacciatori di taglie"



- ... perché dovremo prendere decisioni sempre più critiche in relazione alla misura del nostro business

# Un po' ecologi



- ... perché dovremo prenderci cura di un eco-sistema sempre più complesso, articolato, interconnesso, polverizzato, fragile

# Un po' scienziati



- ... perché l'avvento dei *Big Data* richiede lo sviluppo della nuova professione di Data Scientist

# La cucina della Qualità 3.x

- Cultura organizzativa  
(**knowledge management**)



- Guida del cambiamento  
(**project management**)



- Governo dell'incertezza  
(**risk management**)



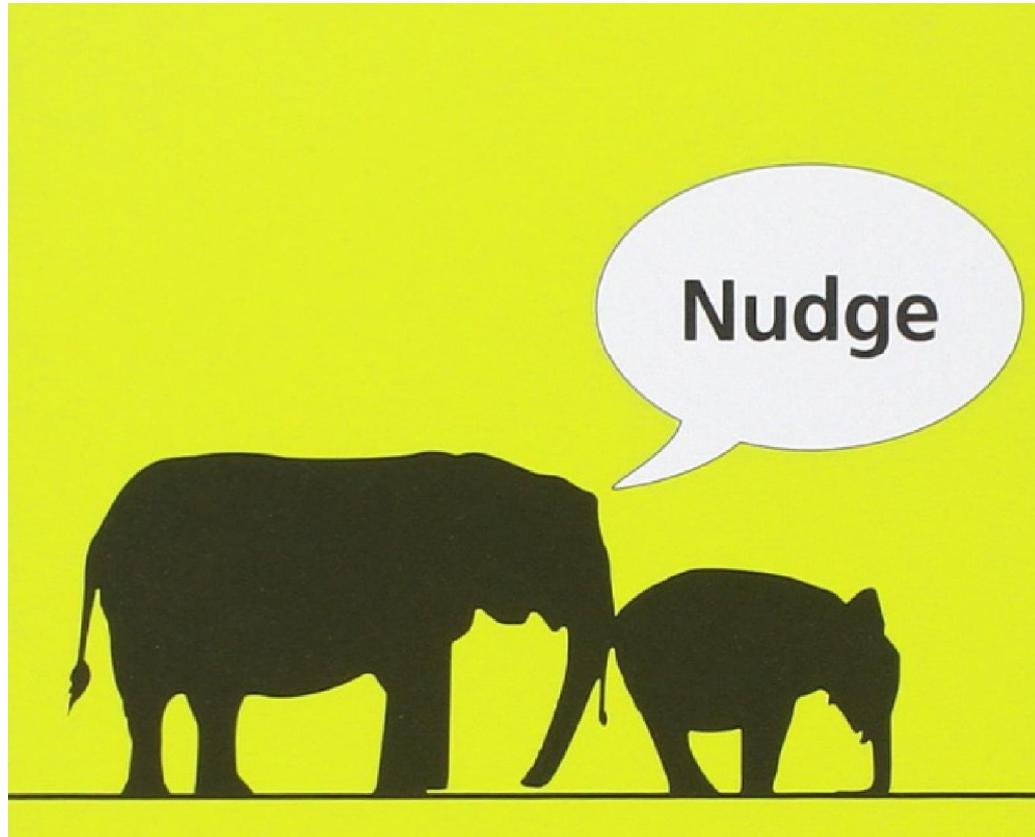
- Organizzazione per processi  
(**business process management**)



- Comprensione dei bisogni  
(**requirements management**)

- Approccio "antropologico"  
(**stakeholder management**)

# "Gentle Nudge"



# Digital Nudging



# Grazie, buon lavoro!

