



QUALITY FOR ITALY
ITALY FOR QUALITY

QUALITA': l'impatto del Cliente 4.0

Oliviero Casale
Segretario AICQ Emilia Romagna
Delegato AICQ INDUSTRIA 4.0

#qualityforitaly

AICQ

Associazione Italiana Cultura Qualità



LA ROTTA PER LA QUALITA' DA 60 ANNI



AICQ è l'Associazione Italiana Cultura della Qualità

che, dal 1955, è impegnata a seguire e a indirizzare l'evoluzione del concetto di "Qualità", mettendo a disposizione del settore privato e pubblico: modelli, strumenti ed esperienze.



AICQ : MISSION

***Organizzazione senza fini di lucro,
AICQ diffonde la Cultura della Qualità,
una missione che si è realizzata nel tempo con
l'evolversi dell'idea stessa di
Qualità nelle Organizzazioni***



AICQ

è una Federazione formata dall'Associazione Nazionale, con sede a Milano, e da OTTO Associazioni Territoriali Federate AICQ che sono chiamate a svolgere localmente tutte le attività di informazione, sensibilizzazione, formazione e aggregazione attraverso iniziative istituzionali o iniziative locali mirate.



AICQ

Le Associazioni Territoriali Federate AICQ sono:

AICQ Piemontese - con sede a *Torino*

AICQ Centro Nord - con sede a *Milano*

AICQ Triveneta - con sede a *Spinea (VE)*

AICQ Emilia Romagna e Marche - con sede a *Bologna*

AICQ Tosco Ligure - con sede a *Firenze*

AICQ Centro insulare - con sede a *Roma*



AICQ

COMITATI e SETTORI

A livello nazionale, AICQ opera attraverso 12 Comitati Tecnici e 10 Settori Tecnologici. Qui si concentrano le principali attività di studio, attraverso Gruppi di Lavoro, rivolte ad approfondire tematiche della qualità trasversali rispetto a tutti i settori merceologici.



AICQ

COMITATI TECNICI

Gruppi di lavoro dedicati a specifiche metodologie della Qualità

1. **AMBIENTE & ENERGIA**
2. **LABORATORI di PROVA e TARATURA**
3. **METODI STATISTICI**
4. **METODOLOGIE di ASSICURAZIONE QUALITA'**
5. **CERTIFICAZIONE dei SISTEMI GESTIONE QUALITA'**
6. **QUALITA' del SOFTWARE e SERVIZI IT**
7. **RETI di IMPRESA**
8. **RESPONSABILITA' SOCIALE**
9. **RISORSE UMANE**
10. **SALUTE e SICUREZZA**
11. **COMPLIANCE, LEGALITA' & 231 (in fase di costituzione)**
12. **CONCILIAZIONE LAVORO-FAMIGLIA (in fase di costituzione)**

AICQ

SETTORI TECNOLOGICI

Gruppi di studio che promuovono la qualità in uno specifico campo tecnologico e merceologico

1. ALIMENTARE
2. AUTOVEICOLI
3. COSTRUZIONI
4. EDUCATION
5. ELETTRONICO e ELETTROTECNICO
6. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
7. SANITA'
8. SERVIZI PER I TRASPORTI
9. TRASPORTO SU ROTAIA
10. TURISMO

AICQ Emilia Romagna



ORGANIZZAZIONE

- **Presidente : Andrea Minarini**
- **Vice Presidenti: Monia Berghella - Leonardo Bugiolacchi - Piero Mignardi - Alessandro Pozzi**
- **Segretario: Oliviero Casale**
- **Delegato Nazionale: Oliviero Casale**
- **Gli altri Consiglieri: Luciano Consolati - Federico De Cillis - Franco Drusiani (*Past President*) - Tullio Grossi - Marco Antonio Imbesi - Sergio Marchesini - Alessandro Mariano - Giampaolo Sarti - Paolo Senni Guidotti Magnani - Marco Soverini - Vittorio Vespucci - Daniele Mortato - Carlo Alberto Lugli.**

PIANO NAZIONALE INDUSTRIA 4.0



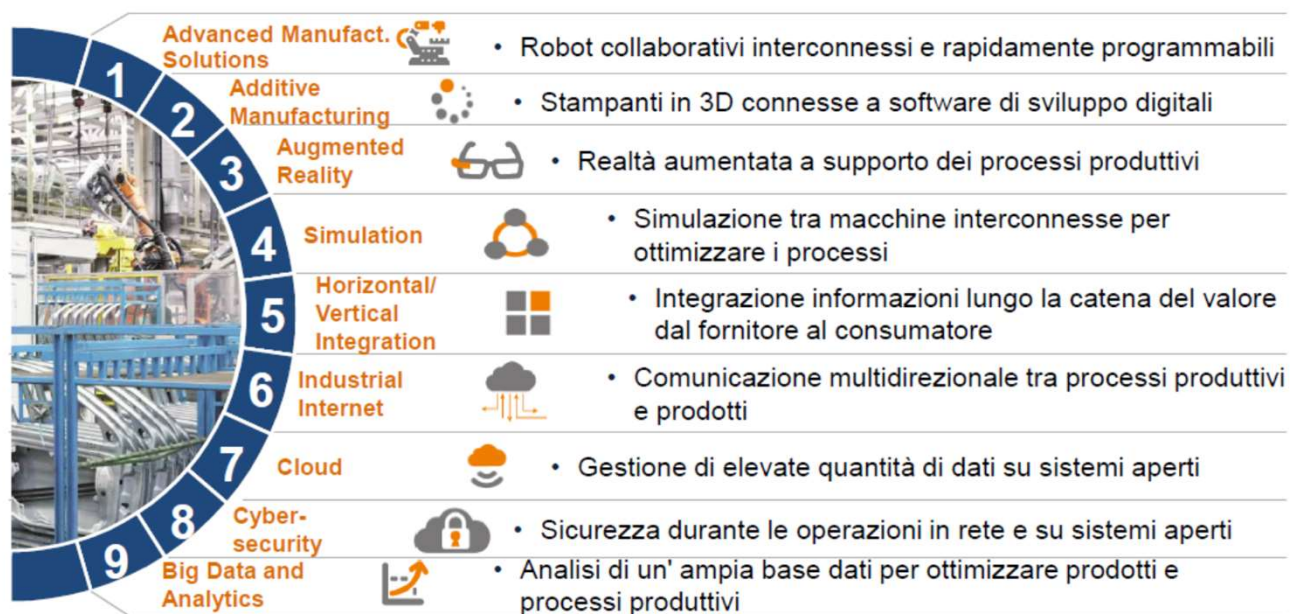
Industria 4.0: La 4° rivoluzione industriale



PIANO NAZIONALE INDUSTRIA 4.0



Industria 4.0: Le tecnologie abilitanti



PIANO NAZIONALE INDUSTRIA 4.0



Industria 4.0: I benefici attesi

 Flessibilità	Maggiore flessibilità attraverso la produzione di piccoli lotti ai costi della grande scala
 Velocità	Maggiore velocità dal prototipo alla produzione in serie attraverso tecnologie innovative
 Produttività	Maggiore produttività attraverso minori tempi di set-up, riduzione errori e fermi macchina
 Qualità	Migliore qualità e minori scarti mediante sensori che monitorano la produzione in tempo reale
 Competitività Prodotto	Maggiore competitività del prodotto grazie a maggiori funzionalità derivanti dall'Internet delle cose

INDUSTRIA 4.0

INDAGINE CONOSCITIVA X COMMISSIONE PERMANENTE

Giovedì 30 giugno 2016

– 97 –

Commissione X

X COMMISSIONE PERMANENTE

(Attività produttive, commercio e turismo)

S O M M A R I O

INDAGINE CONOSCITIVA:

Indagine conoscitiva su « Industria 4.0 »: quale modello applicare al tessuto industriale italiano. Strumenti per favorire la digitalizzazione delle filiere industriali nazionali (<i>Seguito esame del documento conclusivo</i>)	97
<i>ALLEGATO (Documento conclusivo approvato)</i>	100

COMITATO RISTRETTO:

Disciplina dell'attività di ristorazione in abitazione privata. C. 3258 Minardo, C. 3337 Cancelleri, C. 3725 Basso e C. 3807 Ricciatti – Rel. Senaldi	99
---	----

INDUSTRIA 4.0

INDAGINE CONOSCITIVA X COMMISSIONE PERMANENTE

Con il concetto di “**Industria 4.0**” si intende oggi un *paradigma industriale emergente*, che determinerà una rivoluzione industriale paragonabile a quelle che si sono succedute negli ultimi tre secoli.

Nel caso della “quarta rivoluzione industriale” **non si ha una singola e rivoluzionaria tecnologia abilitante** (es. il vapore o l’elettrificazione) **ma, piuttosto, un insieme di tecnologie abilitanti che vengono ad aggregarsi grazie ad internet in modo sistemico in nuovi paradigmi produttivi.**

Questi paradigmi sottenderanno innovazioni di natura assai diversa, anche a seconda del settore: **di processo, organizzative, di prodotto, e di modello di business.** Pertanto, stiamo parlando di una rivoluzione in divenire.

*Riferimento : documento approvato dalla X Commissione del Senato (Industria – Agricoltura – Turismo) INDAGINE CONOSCITIVA SU INDUSTRY 4.0

INDUSTRIA 4.0

INDAGINE CONOSCITIVA X COMMISSIONE PERMANENTE

La sfida dell'Industria 4.0 fa dunque riferimento a soluzioni tecnologiche destinate a ottimizzare i processi produttivi, supportare i processi di automazione industriale, favorire la collaborazione tra imprese.

Gioca un ruolo cruciale, allora, l'adozione di tecniche avanzate di pianificazione distribuita, di gestione integrata della logistica in rete, di interoperabilità dei sistemi informativi.

*Riferimento : documento approvato dalla X Commissione del Senato (Industria – Agricoltura – Turismo) INDAGINE CONOSCITIVA SU INDUSTRY 4.0

INDUSTRIA 4.0 STANDARD

INDAGINE CONOSCITIVA X COMMISSIONE PERMANENTE

d. La valutazione del contesto: analisi SWOT

Volendo rappresentare sinteticamente l'analisi sui punti forti (*Strengths*), sui punti deboli (*Weaknesses*), sulle opportunità (*Opportunities*) e sulle minacce/rischi (*Threats*), ascoltati durante le audizioni, potremmo riassumerli nella seguente matrice:

Punti di forza	Punti di debolezza
<ul style="list-style-type: none"> - Esistenza di un forte sistema industriale e manifatturiero e di grandi competenze nel settore industriale. - Esistenza di un piano per lo sviluppo della banda ultralarga con l'assegnazione di rilevanti risorse pubbliche. - Sistema universitario che fornisce risorse di qualità - Elevato know-how tecnico diffuso nelle diverse filiere produttive. - Disponibilità del sistema delle imprese ad interfacciarsi con strutture di ricerca idonee a supportare la trasformazione - Approccio culturalmente favorevole e avanzato di parte del sistema imprenditoriale verso l'integrazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Limitato sviluppo delle infrastrutture di comunicazione a banda ultralarga - Limitata dimensione delle imprese e limitata capacità culturale di individuare e gestire le opportunità offerte dal nuovo contesto. - Scarsa propensione alla gestione manageriale da parte delle imprese - Numero insufficiente di laureati in materie tecnico-scientifiche - Scarsa propensione delle imprese ad assumere e remunerare personale laureato o altamente qualificato - Mancanza di <i>player</i> di sistema di dimensione globale e di un <i>software vendor</i> nazionale - Difficoltà di accesso al finanziamento per le imprese innovative - Sottocapitalizzazione delle imprese. - Limitata domanda di investimento in innovazione - Ritardo nella digitalizzazione di base, soprattutto nelle piccole e medie imprese - Assenza di un mercato alternativo dei capitali che favorisca investimenti nelle PMI
Opportunità	Minacce/rischi
<ul style="list-style-type: none"> - Incremento delle capacità manageriali delle imprese - Maggior percentuale di lavoratori altamente qualificati sul mercato del lavoro - Possibilità di essere soggetto propositivo di innovazioni - Possibilità di modernizzare, rafforzare e integrare il nostro sistema industriale - Rilocalizzazione nel territorio nazionale di attività delocalizzate (<i>reshoring</i>). - Aumento della produttività e risparmio di energia - Stimolo alla domanda di innovazione - Ridisegno dei processi produttivi e organizzativi finalizzati a migliorare l'efficienza - Nuovo sviluppo industriale - Creazione di posti di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Incapacità di "fare sistema" - Incapacità di incanalare positivamente le capacità innovative finendo per subire scelte altrui. - Diffusione di <i>standard</i> non aperti con riferimento alle piattaforme di integrazione - Mancanza di un approccio di sistema e dispersione delle risorse - Declino industriale - Consistente perdita strutturale di posti di lavoro - Cybersecurity - Dipendenza da standard proprietari

INDUSTRIA 4.0 : STANDARD

INDAGINE CONOSCITIVA X COMMISSIONE PERMANENTE

In particolare, per quanto riguarda la definizione di standard tecnologici per l'interoperabilità di sistemi, processi e prodotti, un ruolo fondamentale può essere svolto dalla normazione tecnica volontaria consensuale per una standardizzazione anche relativamente alla strutturazione delle informazioni, alle piattaforme di acquisizione e scambio, alle codifiche di archiviazione e analisi dei dati, in linea con quanto previsto dall'Unione europea, con il regolamento 1025/2012, finalizzato ad impedire prassi anticoncorrenziali e orientato ad obiettivi di sviluppo, garantendo la libera circolazione dei servizi e un elevato livello delle prestazioni.

Le norme avrebbero, a giudizio della Commissione, notevoli effetti economici positivi in quanto: promuovono la penetrazione economica sul mercato interno; incoraggiano lo sviluppo di nuovi prodotti e di migliori condizioni di offerta; rafforzano la concorrenza e riducono i costi di produzione e di vendita; migliorano la qualità e aumentano la sicurezza per i consumatori. In particolare, la Commissione si concentra su cinque settori prioritari: *cloud computing*, *Internet of things*, 5G, cybersicurezza e tecnologie dei dati.

INDUSTRIA 4.0 : STANDARD

INDAGINE CONOSCITIVA X COMMISSIONE PERMANENTE

I cambiamenti nei modelli di business sono la conseguenza delle innovazioni dell'Industria 4.0: le aziende europee potranno competere sulla base della capacità di innovazione, di produrre oggetti personalizzati (attraverso fabbriche configurabili), o della qualità, invece che sulla base dei costi.

Tutto ciò produce un evidente rafforzamento del ruolo del consumatore, che potrà essere coinvolto nella fase di progettazione del prodotto che può essere realizzato rapidamente e a basso costo. Molte operazioni manifatturiere potranno essere localizzate più vicino al consumatore: se la produzione è largamente automatizzata, non sarà più conveniente spostare la fabbrica in Paesi in cui è inferiore il costo del lavoro. Le imprese europee potranno quindi ritrasferire in Europa gli stabilimenti (*reshoring*) come dimostrato dal recente caso dell'azienda Adidas che ha riportato in Germania la produzione di scarpe sportive.



Standardization and innovation

CONVEGNO ISO – CONFORMA LA NORMAZIONE ALLA SFIDA DELL'INNOVAZIONE

Daniele Gerundino
Director, ISO Academy

Milano, 19 October 2016



ISO Standardization and Innovation



http://www.iso.org/iso/standardization_and_innovation.pdf

ISO HINTS ON NEW DIRECTIONS

- Standards for Industry 4.0
- Standards and sustainability
- Standards for the Circular Economy



ISO e ASTM International svelano la struttura per produrre standard internazionali in ambito Additive Manufacturing.



ISO (International Organization for Standardization) e ASTM International (American Society for Testing and Materials) hanno realizzato congiuntamente la “**Additive Manufacturing Standards Development Structure**”, ossia una struttura per lo sviluppo delle norme sulla manifattura additiva. Essa concorrerà a soddisfare l’esigenza di nuovi standard tecnici in questo settore in rapida crescita.

fonte : libera traduzione da http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2124

ISO e ASTM International svelano la struttura per produrre standard internazionali in ambito Additive Manufacturing.

La nuova struttura creata da ISO e ASTM International per lo sviluppo di standard nel settore dell'Additive Manufacturing contribuirà a:

- indirizzare il lavoro di esperti ed organismi di normazione coinvolti nella standardizzazione del settore AM
- individuare i vuoti normativi e le esigenze del settore AM
- evitare le sovrapposizioni e la duplicazione degli sforzi nello sviluppo degli standard AM
- garantire la coesione tra le norme AM
- dare priorità agli ambiti degli standard AM
- migliorare la fruibilità e l'accettazione tra la comunità AM, compresi produttori, imprenditori, consumatori, ecc.

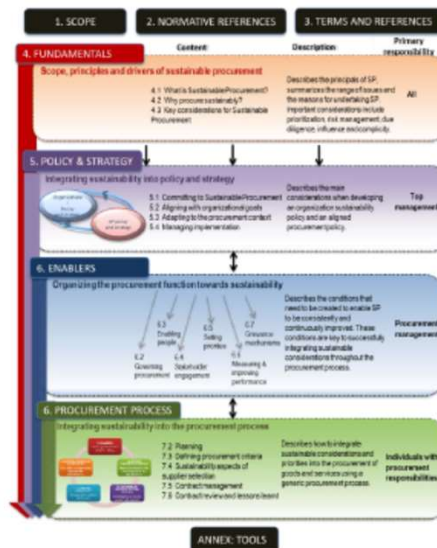
fonte : libera traduzione da http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2124



ISO Standards related to the circular economy

Specific standards

ISO 20400 Sustainable Procurement – Guidance



- The ISO 20400 Standard is based on the following principles, including:
 - *accountability*, where organization's are responsible for understanding and addressing the impacts within its supply chain;
 - *transparency*, of the organization's procurement decisions and activities as well as encouraging supplier transparency; and
 - *transformative and innovative solutions*, to address sustainability objectives and encourage innovative procurement practices to promote more sustainable outcomes throughout the supply chain.

The ISO 20400 standard can be a strong foundation for organizations to incorporate the processes necessary to address sustainability into the procurement function

- ISO 24000 Standard under development – by ISO PC 277 (DIS recently approved).
- **Publication expected end 2016**



ISO and Industry 4.0/Smart Manufacturing

An ISO SAG (Strategic Advisory Group) “Industry 4.0/Smart Manufacturing” was set-up in August 2015 and completed its work in August 2016

The main outcomes are outlined below.

The ISO SAG “Industry 4.0/Smart Manufacturing”

Recognizing that:

- The domain of Smart Manufacturing concerns numerous ISO committees;
- Coordination between these ISO committees is necessary to ensure a harmonized approach to Smart Manufacturing;
- The Smart Manufacturing landscape concerns many peer organizations with whom coordination and collaboration are necessary;

Recommends the creation of an ISO Coordinating Committee with the name “Smart Manufacturing”



Key ISO committees concerned

ISO/IEC JTC 1 Information technology

- ISO/IEC JTC 1/SC 7 Software and systems engineering
- ISO/IEC JTC 1/SC 17 Cards and personal identification
- ISO/IEC JTC 1/SC 27 IT Security techniques
- ISO/IEC JTC 1/SC 32 Data management and interchange
- ISO/IEC JTC 1/SC 37 Biometrics
- ISO/IEC JTC 1/SC 38 Cloud Computing and Distributed Platforms
- ISO/IEC JTC 1/SC 40 IT Service Management and IT Governance

ISO TC 184 Automation systems and integration

- ISO/TC 184/ SC 1 Physical device control
- ISO/TC 184/ SC 4 Industrial data
- ISO/TC 184/ SC 5 Interoperability, integration, and architectures for enterprise systems and automation applications

ISO TC 261 Additive manufacturing

ISO TC 299 Robotics



ISO and the Internet of Things

ISO/IEC/ITU IoT Workshop
Berlin, Germany
May 13, 2016

Henry Cuschieri
ISO Central Secretariat



Fonte : sito www.iso.org

ISO IN OGNI LUOGO GLI STANDARDS PER UN MONDO MIGLIORE



ISO everywhere!





DELEGA “AICQ INDUSTRIA 4.0”

Milano, 13 Luglio 2016

Comunicato stampa - Milano, Luglio 2016

Nasce : **AICQ** *INDUSTRIA 4.0*

Intelligente, innovativa, interconnessa, efficiente, predittiva e sostenibile: INDUSTRIA 4.0



AICQ INDUSTRIA 4.0

*“Indipendentemente dal nome che le si voglia attribuire, la **fabbrica intelligente** rappresenterà il paradigma tramite il quale le economie avanzate potranno competere nel mercato globalizzato, grazie alla **coniugazione di nuovi modelli organizzativi e produttivi con le tecnologie più innovative**”, avendo cura della sostenibilità, dell’ambiente, dell’etica e dell’economia circolare.*



AICQ INDUSTRIA 4.0

La corretta integrazione della robotica, della cibernetica, dell'interfaccia uomo-macchina, della modellistica, dell'utilizzo di sensori, della manifattura additiva e dell'intelligenza artificiale con l'Internet delle Cose e delle Macchine e la gestione dei “big data” e del “cloud computing” **permetteranno** di realizzare processi produttivi e logistici flessibili, customer oriented, **per produrre beni in grado di soddisfare le esigenze specifiche e personalizzate di nicchie sempre più piccole di consumatori in un'ottica di QUALITA' e di ECONOMIA CIRCOLARE.**



CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA
EUROPEA

Sistemi di gestione per la qualità
Requisiti

UNI EN ISO 9001
SETTEMBRE 2015

Versione italiana del settembre 2015
Quality management systems Requirements

La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:

- a) ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che **soddisfano i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili**; e
- b) mira ad **accrescere la soddisfazione del cliente** tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare il sistema stesso e **assicurare la conformità ai requisiti del cliente e ai requisiti cogenti applicabili**.

Tutti i requisiti sono di carattere generale e previsti per essere applicabili a tutte le organizzazioni, indipendentemente da tipo o dimensione, o dai prodotti forniti e servizi erogati.

CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA
EUROPEA

Sistemi di gestione per la qualità

UNI EN ISO 9001
SETTEMBRE 2015

0.3.3 Risk-based thinking

Il **risk-based thinking** (vedere punto A.4) è essenziale per il conseguimento di un efficace sistema di gestione per la qualità. Il concetto di risk-based thinking era implicito nelle edizioni precedenti della presente norma internazionale, comprendendo, per esempio, la conduzione di azioni preventive per eliminare potenziali non conformità, l'analisi di ogni non conformità verificatasi, e l'adozione di azioni per prevenirne il ripetersi, appropriate agli effetti della non conformità stessa.

Per essere conforme ai requisiti della presente norma internazionale, un'organizzazione ha l'esigenza di pianificare e attuare azioni che affrontino rischi e opportunità. ***Affrontare sia i rischi sia le opportunità costituisce una base per accrescere l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, conseguendo risultati migliori e prevenendo gli effetti negativi.***

CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA EUROPEA	Sistemi di gestione per la qualità	UNI EN ISO 9001 SETTEMBRE 2015
0.3.3	Risk-based thinking	
<p>Le opportunità possono emergere come esito di una situazione favorevole al raggiungimento di un risultato atteso; per esempio, un insieme di circostanze che permettono all'organizzazione di attrarre clienti, sviluppare nuovi prodotti e servizi, ridurre gli sprechi o migliorare la produttività. Le azioni per cogliere le opportunità possono anche comprendere una considerazione dei rischi associati. Il rischio è l'effetto dell'incertezza e ogni siffatta incertezza può avere effetti positivi o negativi. Uno scostamento positivo risultante da un rischio può fornire un'opportunità, ma non tutti gli effetti positivi di un rischio si traducono in opportunità.</p>		

CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA
EUROPEA

Sistemi di gestione per la qualità

UNI EN ISO 9001
SETTEMBRE 2015

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione deve determinare i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire il(i) risultato(i) atteso(i) per il proprio sistema di gestione per la qualità. L'organizzazione deve monitorare e riesaminare le informazioni che riguardano tali fattori esterni e interni.

Nota 1 I fattori possono comprendere fattori positivi e negativi, o condizioni da considerare.

Nota 2 La comprensione del contesto estemo può essere facilitata considerando i fattori che emergono dagli ambienti legale, tecnologico, competitivo, di mercato, culturale, sociale ed economico, sia esso internazionale, nazionale, regionale o locale.

Nota 3 La comprensione del contesto intemo pud essere facilitata considerando i fattori relativi a valori, cultura, conoscenza e prestazioni dell'organizzazione.

CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA
EUROPEA

Sistemi di gestione per la qualità

UNI EN ISO 9001
SETTEMBRE 2015

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

*Dato il loro effetto, o effetto potenziale, sulla capacità dell'organizzazione di fornire con regolarità prodotti e servizi **che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili**, l'organizzazione deve determinare:*

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità.

L'organizzazione deve monitorare e riesaminare le informazioni che riguardano tali parti interessate e i loro requisiti rilevanti.

CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA EUROPEA	Sistemi di gestione per la qualità	UNI EN ISO 9001 SETTEMBRE 2015
5.1.1	Focalizzazione sul cliente	
<p><u>L'alta direzione deve dimostrare leadership e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <u>siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente</u> e i requisiti cogenti applicabili;• <i>siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;</i>• <u>sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.</u>		

CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA EUROPEA	Sistemi di gestione per la qualità	UNI EN ISO 9001 SETTEMBRE 2015
5.2	Politica	
5.2.1	Stabilire la politica per la qualità	
<p>L'alta direzione deve stabilire, attuare e mantenere una politica per la qualità che:</p> <ul style="list-style-type: none">• sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;• costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;• comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;• comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.		

CLIENTE 4.0

UNI EN ISO 9001 : 2015

NORMA EUROPEA	Sistemi di gestione per la qualità	UNI EN ISO 9001 SETTEMBRE 2015
5.2	Politica	
5.2.1	Stabilire la politica per la qualità	
<p>L'alta direzione deve stabilire, attuare e mantenere una politica per la qualità che:</p> <ul style="list-style-type: none">• sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici;• costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità;• comprenda un impegno a soddisfare i requisiti applicabili;• comprenda un impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.		

CLIENTE 4.0 CONSUMATORE IBRIDO

<p>1 INTERNET OF EVERYTHING</p> <p>Incluye i temi Internet delle cose, con focus particolare su scatto nero ma anche altri device più legati a ambito salute e casa (domotica e smart cities), e Big data. In questo capitolo, nell'ambito delle minacce, si affronta il tema della tutela dei dati personali (privacy) oltre che di sicurezza dati e cyber crime.</p>	
<p>2 SHARING ECONOMY</p> <p>Incluye l'evoluzione dalla proprietà all'accesso, le forme di consumo collaborativo, l'economia circolare (propensione all'uso/proprietà, propensione alla condivisione, social street, open source, crowdfunding, donut technology, provetto a consumo, riciclo, fiducia peer to peer...). In questo ambito merita spazio particolare il car sharing vista la rilevanza nel settore assicurativo del comparto RCA.</p>	
<p>3 CONSUMATORE IBRIDO</p> <p>Riguarda l'Internet mobile e la mobilità virtuale, la connettività perpetua, l'accesso al servizio "anytime, anyway, anywhere" e quindi l'aumento della frequenza e il cambio delle modalità di interazione con il cliente. Include quindi i temi: mobilità virtuale, vitalità web, overconnected life, commistione tra reale e virtuale, e-commerce, tempo domestico, orari di accesso ai servizi finanziari, risparmio gestione tempo... In questo capitolo, nell'ambito delle minacce, figura la credibilità e sicurezza del cyber-spazio e quindi si toccano i temi del collasso dei sistemi critici/insicurezza dati.</p> <p>Questo macro trend riguarda anche l'evoluzione del consumatore da soggetto passivo a soggetto attivo e consapevole, autonomo nella scelta. Quindi include anche i temi: responsabilità del ruolo, infedeltà del consumatore (da fedeltà verso il brand a fedeltà verso il servizio), inclusione stakeholder, sistema valoriale: intangibles vs tangibles.</p>	
<p>4 NEW MOBILITY</p> <p>Riguarda i nuovi modelli di mobilità, l'evoluzione tecnologica legata alla mobilità e i relativi effetti sul settore assicurativo.</p> <p>Incluye uno specifico approfondimento, come "tema to watch", sull'evoluzione tecnologica delle automobili con particolare focus sulle auto senza conducente e i relativi impatti in termini di responsabilità.</p>	
<p>5 CLIMATE CHANGE</p> <p>Incluye i temi: cambiamenti climatici, eventi climatici estremi, emissioni gas serra, diffusione specie animali, insetti e microorganismi, diffusione nuove malattie (per parte correlata a Climate change).</p>	

**10 TREND EMERGENTI
PER IL SETTORE
ASSICURATIVO**
OSSERVATORIO REPUTATIONAL
& EMERGING RISK
Unipol
GRUPPO

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0

CONSUMATORE IBRIDO

TRAND CONSUMATORE IBRIDO

Riguarda l'internet mobile e la mobilità virtuale, la connettività perpetua, l'accesso al servizio "**anytime, anyway, anywhere**" (in qualsiasi momento, in qualsiasi modo, in qualsiasi luogo) e quindi l'aumento della frequenza e il **cambio delle modalità di interazione con il cliente**. Include quindi i temi: mobilità virtuale, vitalità web, overconnected life, commistione tra reale e virtuale, e-commerce, tempo domestico, orari di accesso ai servizi finanziari, risparmio gestione tempo... In questo capitolo, nell'ambito delle minacce, figura **la credibilità e sicurezza del cyber-spazio e quindi si toccano i temi del collasso dei sistemi critici/sicurezza dati**. Questo macro trend riguarda anche **l'evoluzione del consumatore da soggetto passivo a soggetto attivo e consapevole, autonomo nella scelta**. Quindi include anche i temi: responsabilità del ruolo, **infedeltà del consumatore** (da fedeltà verso il brand a fedeltà verso il servizio), inclusione stakeholder, sistema valoriale: intangibles vs tangibles.

CLIENTE 4.0

CONSUMATORE IBRIDO

Il concetto quindi di “ibridazione” come “commistione tra reale e virtuale” del rapporto tra consumatore e organizzazioni tenderà sempre più a consolidarsi, rendendo sempre più labili i confini attraverso cui si consolida e viene “agita” la relazione nei diversi momenti di contatto che caratterizzano la vita del consumatore, tra cui:

- La **ricerca di informazioni** ... anche e soprattutto in logica “comparativa”
- L’acquisto di prodotti e servizi ... anche attraverso canali distributivi svincolati da “punti fisici di contatto” e accessibili in tutto l’arco temporale della giornata
- La **gestione “continuativa” del rapporto “post vendita”** ... anche in questo caso attraverso una pluralità di modalità di contatto (es. “on line”, “mobilità”) caratterizzate dall’assenza di eventuali vincoli posti dagli orari di apertura di punti vendita “fisici”

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0

CONSUMATORE IBRIDO

Riguarda l'internet mobile e la mobilità virtuale, la connettività perpetua, l'accesso al servizio "**anytime, anyway, anywhere**" e quindi **l'aumento della frequenza e il cambio delle modalità di interazione con il cliente**. Include quindi i temi: mobilità virtuale, vitalità web, overconnected life, commistione tra reale e virtuale, e-commerce, tempo domestico, orari di accesso ai servizi finanziari, risparmio gestione tempo... In questo capitolo, ***nell'ambito delle minacce, figura la credibilità e sicurezza del cyber-spazio e quindi si toccano i temi del collasso dei sistemi critici/sicurezza dati.***

Questo **macro trend** riguarda anche **l'evoluzione del consumatore da soggetto passivo a soggetto attivo e consapevole, autonomo nella scelta**. Quindi include anche i temi: responsabilità del ruolo, infedeltà del consumatore (**da fedeltà verso il brand a fedeltà verso il servizio**), inclusione stakeholder, sistema valoriale: intangibles vs tangibles. ”

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0 CONSUMATORE IBRIDO

TRAND CONSUMATORE IBRIDO

Governance e Comunicazione

La crescente velocità di trasmissione e propagazione delle informazioni dovuta alla diffusione di internet e dei social media, unita al crescente peso della componente “intangibile” sulla capitalizzazione di borsa delle imprese, determina una crescente importanza del **rischio reputazionale** e la necessità di evoluzione e rafforzamento delle relative modalità di presidio

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0

CONSUMATORE IBRIDO

TRAND CONSUMATORE IBRIDO

Modelli distributivi:

che in termini di orari di apertura, ubicazione e servizi offerti dovranno necessariamente tenere conto della **mutata disponibilità di tempo dei consumatori**, del concetto di “multicanalità” che caratterizza il consumatore “ibrido” e delle nuove **esigenze emergenti in termini di strumenti in “mobilità”**. Occorrerà rispondere alla crescente domanda di servizio **“anytime, anyway, anywhere”**, rafforzando la percezione del web come "spazio virtuale" ma quotidiano di interazione che si inserisce in una strategia di multicanalità integrata.

CLIENTE 4.0 CONSUMATORE IBRIDO

TRAND CONSUMATORE IBRIDO

Offerta e presidio della gestione (es. processi liquidativi):

con portafoglio prodotti e modelli di servizio da ampliare/adeguare in funzione delle mutate esigenze di consumo manifestate da **un cliente sempre più dinamico e sempre più sensibile verso la disponibilità in tempi brevi di informazioni chiave necessarie a soddisfare i suoi fabbisogni assicurativi.**

Sotto tale profilo diventa importante *comunicare in modo semplice e trasparente e presidiare il rischio di guerra dei prezzi, spostando il focus dal prezzo al servizio.*

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0 CONSUMATORE IBRIDO

TRAND CONSUMATORE IBRIDO

Offerta e presidio della gestione (es. processi liquidativi):

con portafoglio prodotti e modelli di servizio da ampliare/adequare in funzione delle mutate esigenze di consumo manifestate da **un cliente sempre più dinamico e sempre più sensibile verso la disponibilità in tempi brevi di informazioni chiave necessarie a soddisfare i suoi fabbisogni assicurativi.**

Sotto tale profilo diventa importante ***comunicare in modo semplice e trasparente e presidiare il rischio di guerra dei prezzi, spostando il focus dal prezzo al servizio.***

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0

CONSUMATORE IBRIDO

TRAND CONSUMATORE IBRIDO

SISTEMI INFORMATIVI:

che devono permettere di strutturare (e non solo acquisire) ed elaborare “**key findings**” derivanti dalla mole di informazioni rese disponibili dalle nuove tecnologie e dalla loro fruizione da parte dei clienti e devono garantire continuità di servizio e sicurezza dei dati e delle transazioni.

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0 CONSUMATORE IBRIDO

TRAND CONSUMATORE IBRIDO

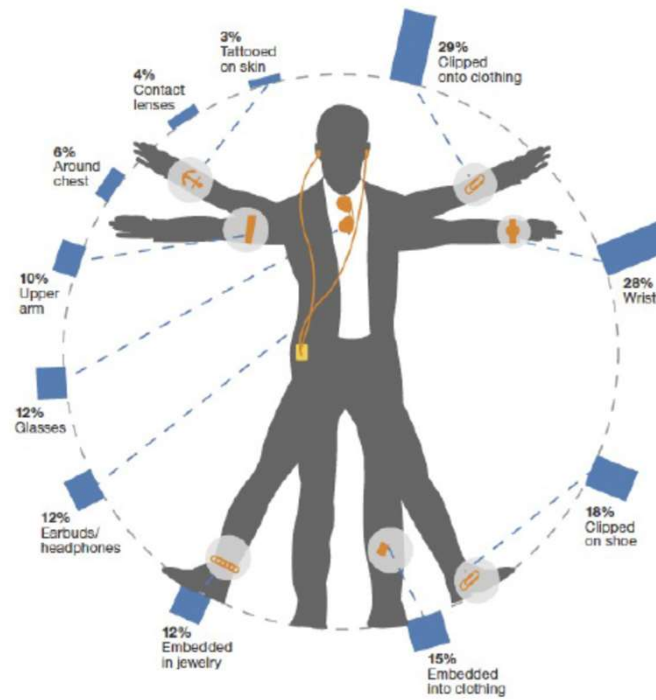
RISORSE UMANE E COMPETENZE:

Risorse umane e competenze: facendo fronte alla necessità di far evolvere l'asset più strategico per le Compagnie Assicurative sia in termini di **skills tecnici** che di propensione verso l'accettazione di profonde evoluzioni in quello che potrebbe essere percepito come un business "consolidato" e che invece è oggetto di forti spinte evolutive.

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

CLIENTE 4.0

"How would you be interested in wearing/using a sensor device, assuming it was from a brand you trust, offering a service that interests you?"



Base: 4,657 US online adults (18+)
(multiple responses accepted)

Source: North American Technographics® Consumer Technology Survey, 2013

Fonte : Osservatorio Reputational & Emerging Risk - UNIPOL

Contatti

 Oliviero Casale	https://it.linkedin.com/in/olivierocasale
	segreteria@aicqer.it www.aicqer.it



www.aicqer.it