

Dynamics 365 Customer Engagement

La digitalizzazione delle relazioni

Mauro Maniforti



TECH & INNOVATION LAB

DIGITAL ENTERPRISE 365

EVOLUTION OF YOUR COMPANY BEGINS WITH A DIGITAL CHOICE

Agenda

01

Tecnologia

Da dove veniamo, dove siamo, dove andremo?

02

Digital Disruption

Siamo consapevoli?

03

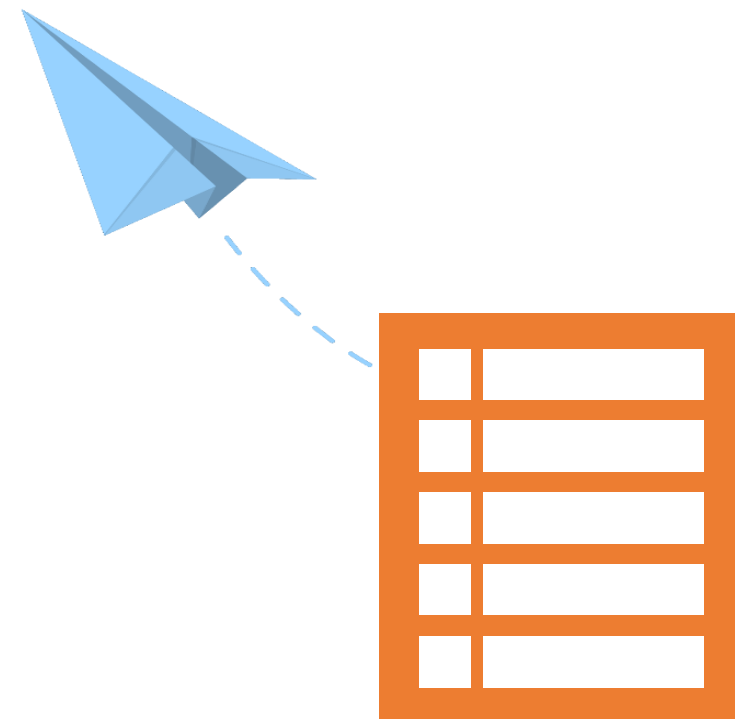
Cogliere le Opportunità

Visione, Strumenti e processi della Digital Enterprise

04

Conclusioni

Cosa potremmo diventare?



Tecnologia

Da dove Veniamo?
Dove Siamo?
Dove andremo?

Evoluzione delle tecnologie

80' Terminal

90' Client/Server

90'/00' Web

10' Mobile & Cloud

10'/20' IoT & Edge



Elaboratore Centrale

- Elaborazione lato server
 - Terminali «Stupidi»
 - Bassa interattività
- L'inizio dell'IT di massa nelle aziende

Fat Client

- Elaborazione sul client
 - Dati sul server
 - Alta interattività
 - Alto T.C.O.
- Le reti di P.C.

Internet

- Elaborazione sul Server
 - Il browser come terminale
 - Bassa interattività
 - Basso T.C.O.
- Il Web

Cloud

- Elaborazione in Cloud
 - Il browser come terminale
 - Buona interattività
 - Flessibilità
- Il SaaS, PaaS, IaaS

IoT

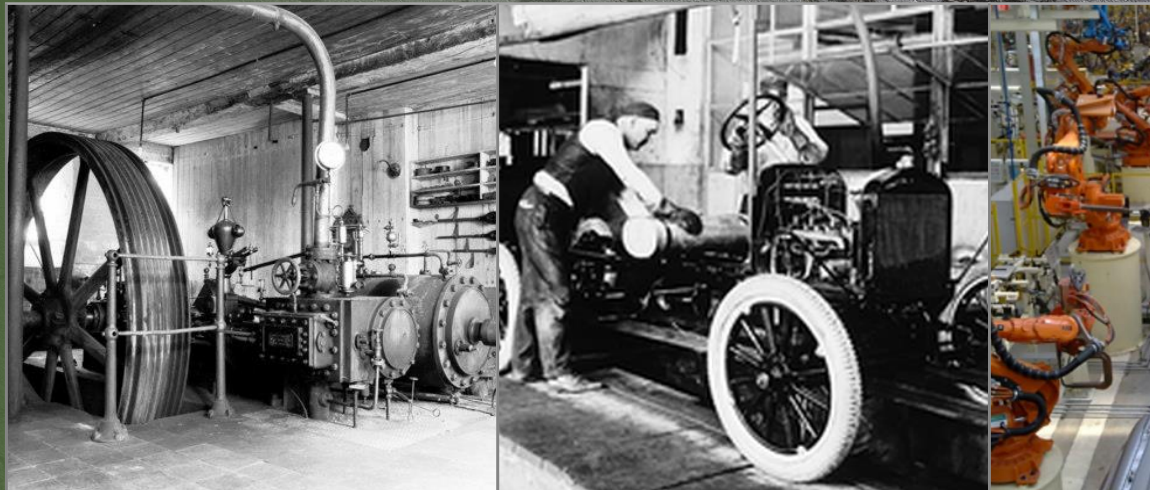
- Elaborazione in locale e cloud
 - Sensori
 - Server di prossimità
- L'Edge



"Corsi e ricorsi storici"

Giambattista Vico
(1668 – 1744)

Le rivoluzioni industriali



1.0

- 1784
- Meccanizzazione
- Forza dell'acqua
- Macchine a vapore

2.0

- 1870
- Energia Elettrica
- Chimica
- Motore a Scoppio
- Produzione di massa

3.0

- 1969
- Elettronica e IT
- Automazione delle produzioni
- Satelliti Artificiali

4.0

- Oggi
- Virtualizzazione
- Sistemi interconnessi
- Big Data
- Machine Learning
- Artificial Intelligence

Nel 2015 è stato per la prima volta superato il «Test di Turing»:
Il test di Turing è un criterio per determinare se una macchina sia in grado di pensare



Alan Turing
(1912 – 1954)

*Ideatore del Test
di Turing*



Digital Disruption



Digital Disruption



U B E R

La società di Taxi più grande al mondo

NON POSSIEDE TAXI



airbnb

Il più grande fornitore di ospitalità

NON POSSIEDE PROPRIETA'



Skype – WeChat

Le compagnie telefoniche più grandi al mondo

**NON POSSEGGONO
INFRASTRUTTURE TELCO**



Il più grande retailer

**NON POSSIEDE MAGAZZINI
CON PRODOTTI**



Il fornitore di Media più popolare

NON POSSIEDE CONTENUTI

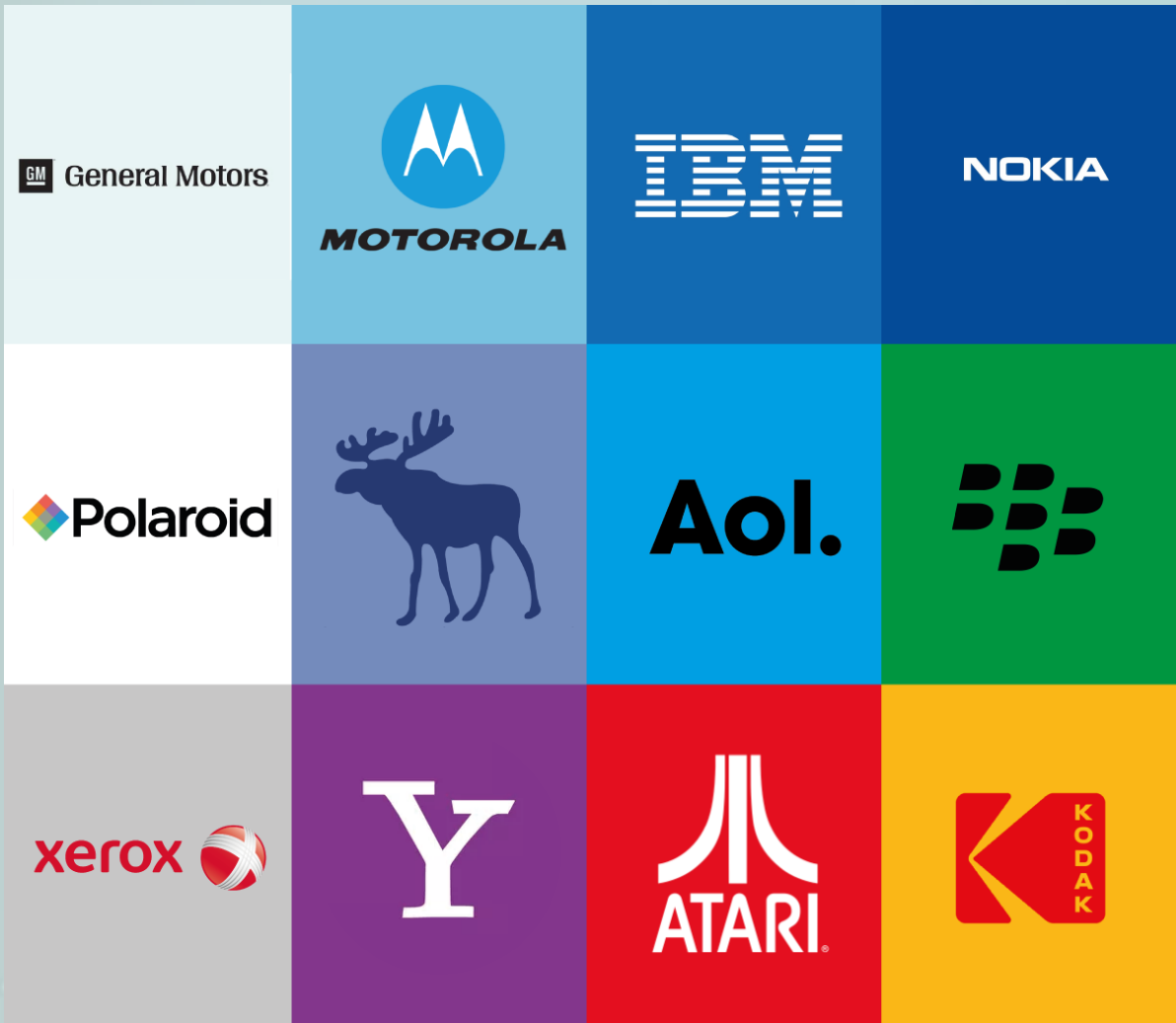
NETFLIX

La più vasta casa cinematografica

NON POSSIEDE CINEMA



Aziende che
hanno fallito
nell'innovazione





Charles Darwin

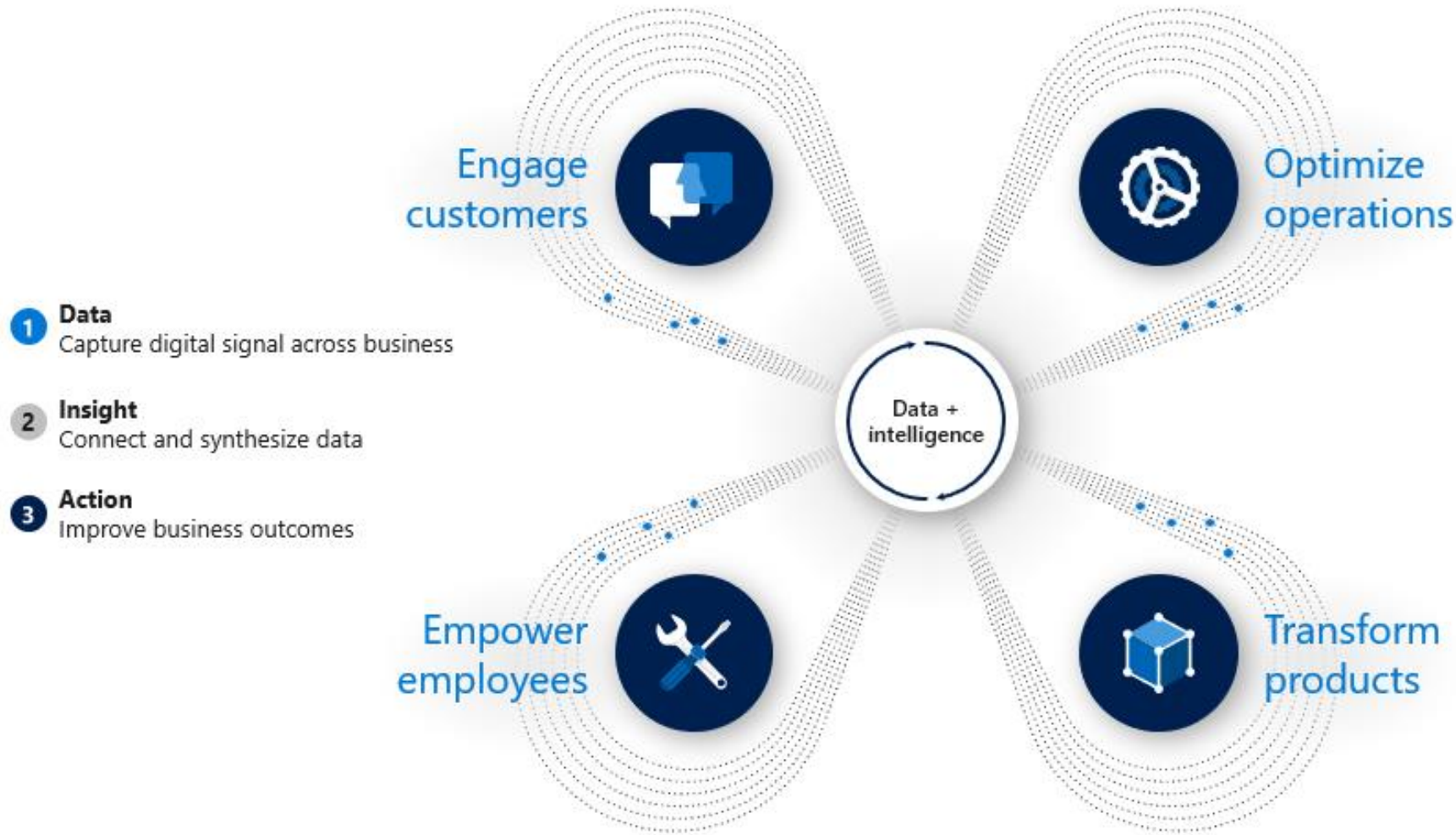
1809 – 1882

*"L'origine delle
specie per selezione
naturale"*

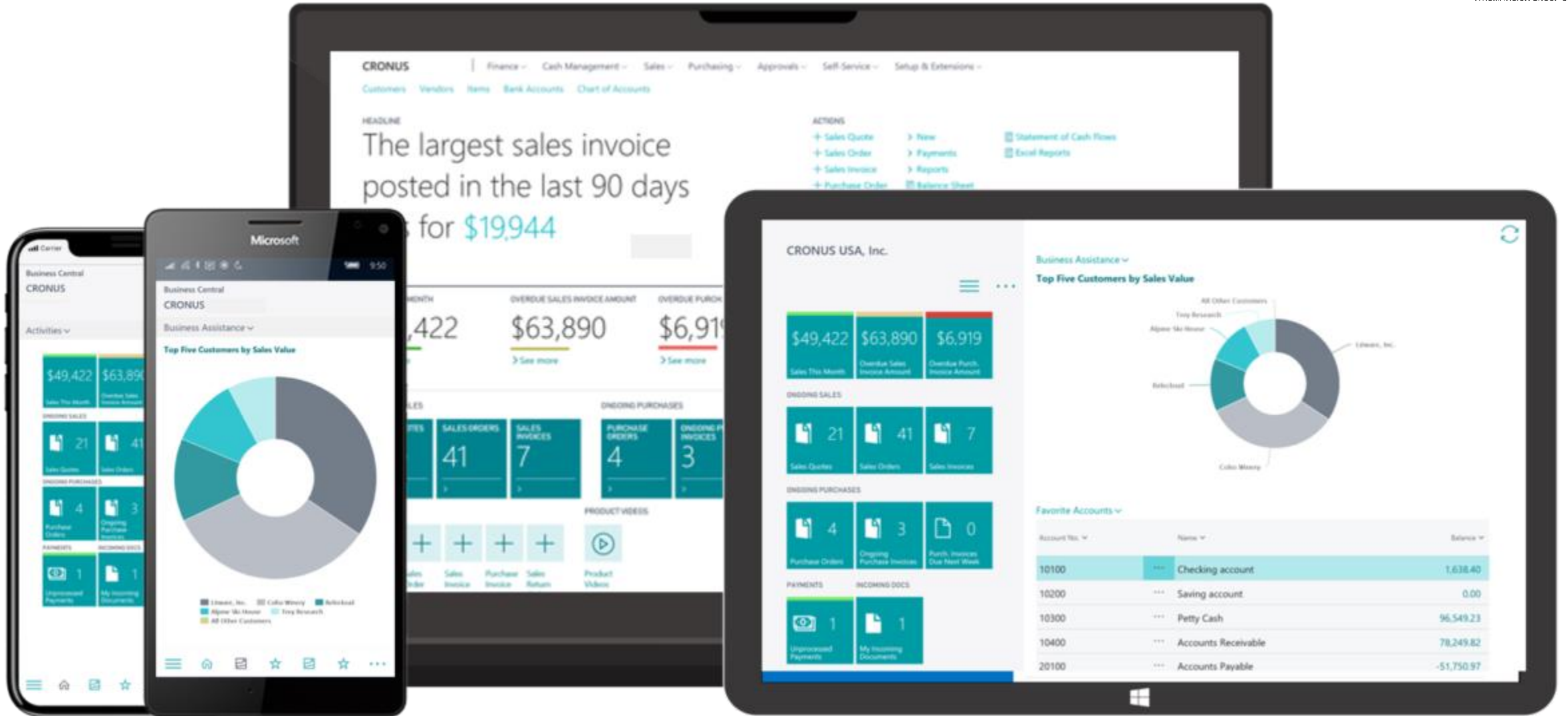
Cogliere le Opportunità



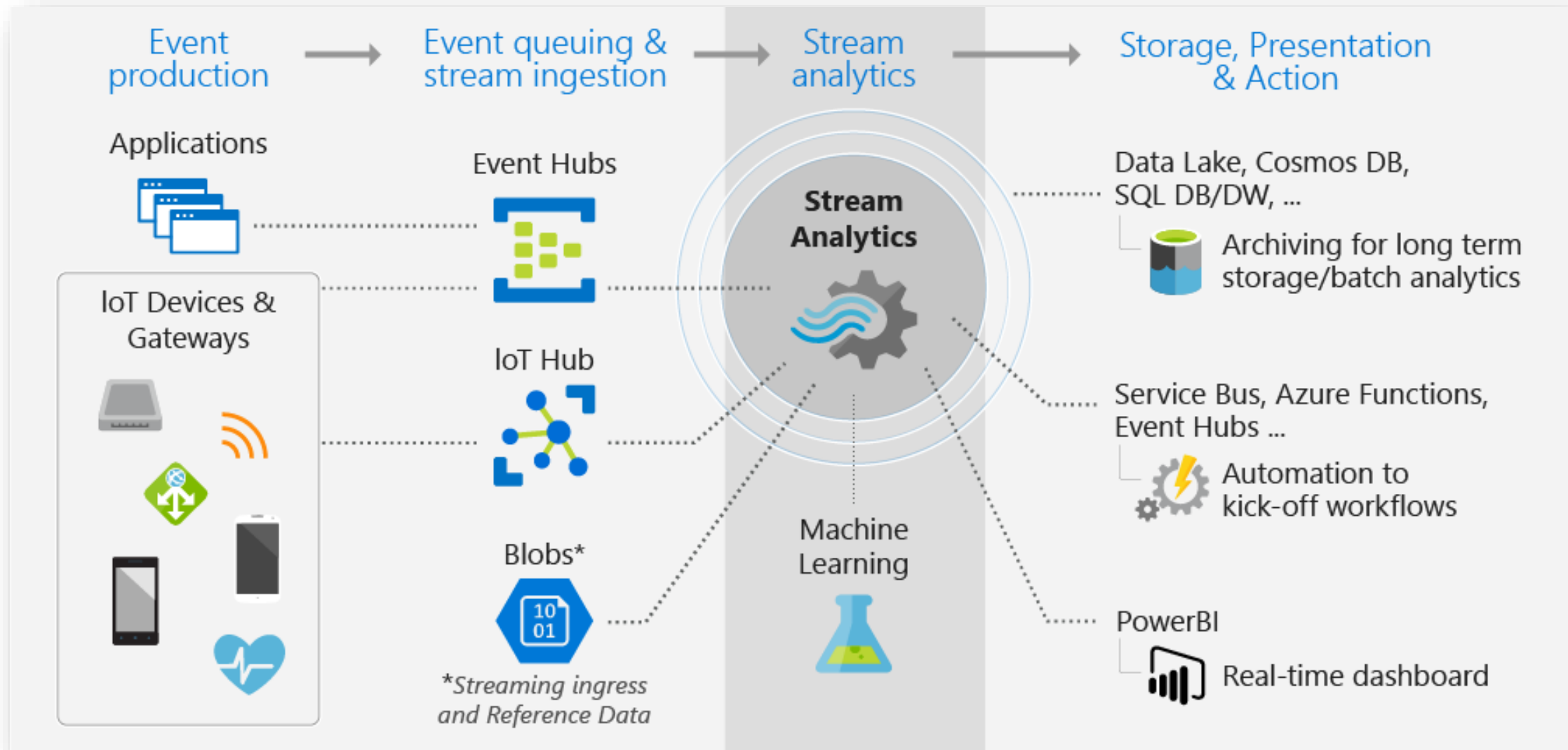
Digital Feedback Loop: enabling digital transformation



Optimize Operations: ERP



Transform Services: I Prodotti del futuro



Empower Employees

Molte attività che i lavoratori svolgono oggi hanno il potenziale per essere automatizzate

Il cambiamento tecnologico ha rimodellato il posto di lavoro di continuo nel corso degli ultimi due secoli, a partire dalla rivoluzione industriale, ma la velocità con cui le tecnologie di automazione si stanno sviluppando oggi, e la scala con cui possono sconvolgere il mondo del lavoro, sono in gran parte senza precedenti.

Su scala globale, si calcola che l'adozione delle tecnologie di automazione attualmente disponibili potrebbe interessare il 50 per cento dell'economia mondiale, o 1,2 miliardi di dipendenti e 14,6 trilioni di \$ di salari considerando solo quattro paesi-Cina, India, Giappone.

Gli Stati Uniti contribuiscono per poco più della metà di questi totali.

Empower Employees

The Jobs Landscape in 2022

emerging
roles,
global
change
by 2022



Top 10 Emerging

1. Data Analysts and Scientists
2. AI and Machine Learning Specialists
3. General and Operations Managers
4. Software and Applications Developers and Analysts
5. Sales and Marketing Professionals
6. Big Data Specialists
7. Digital Transformation Specialists
8. New Technology Specialists
9. Organisational Development Specialists
10. Information Technology Services

declining
roles,
global
change
by 2022

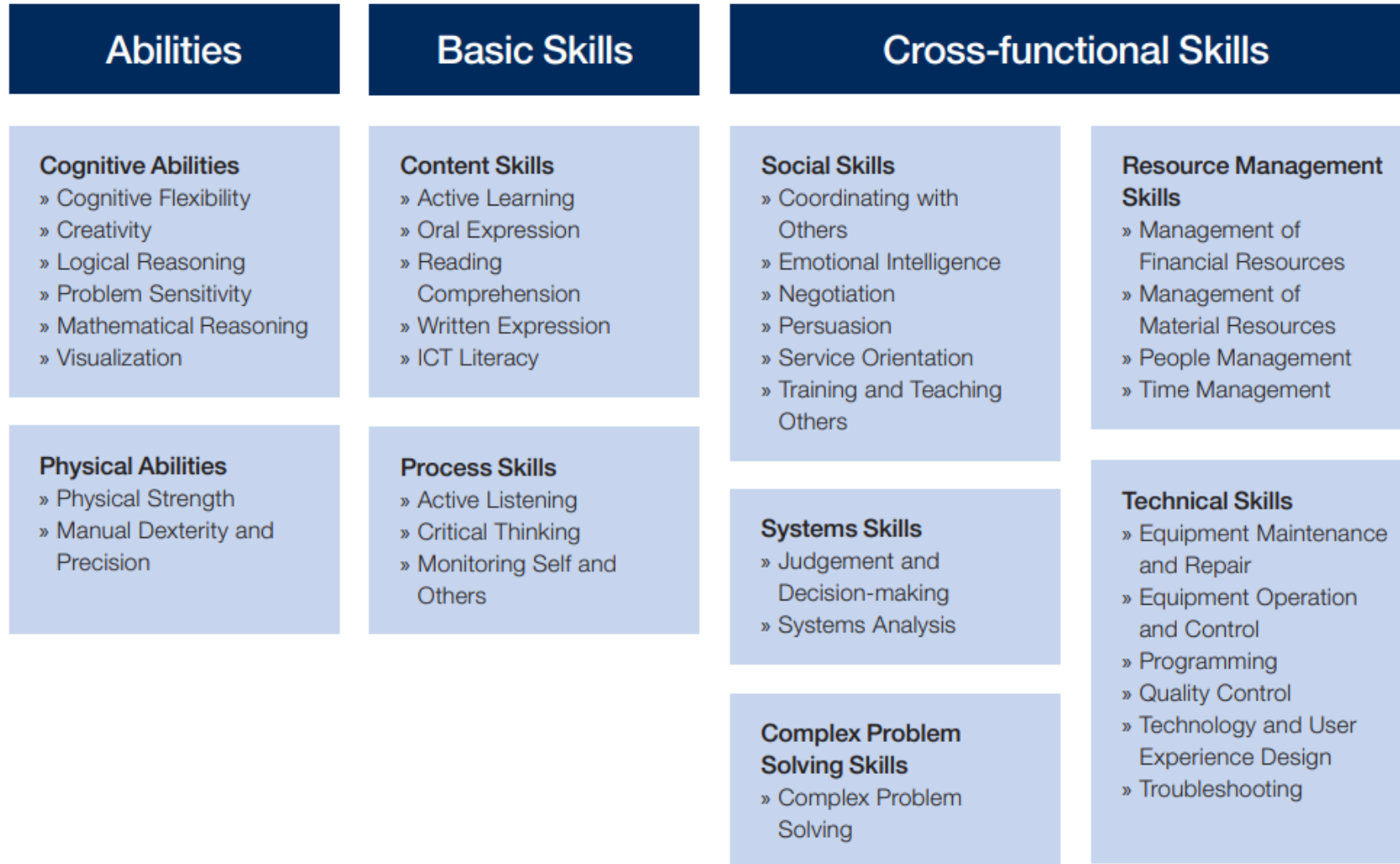


Top 10 Declining

1. Data Entry Clerks
2. Accounting, Bookkeeping and Payroll Clerks
3. Administrative and Executive Secretaries
4. Assembly and Factory Workers
5. Client Information and Customer Service Workers
6. Business Services and Administration Managers
7. Accountants and Auditors
8. Material-Recording and Stock-Keeping Clerks
9. General and Operations Managers
10. Postal Service Clerks

Source: Future of Jobs Report 2018, World Economic Forum

Empower Employees

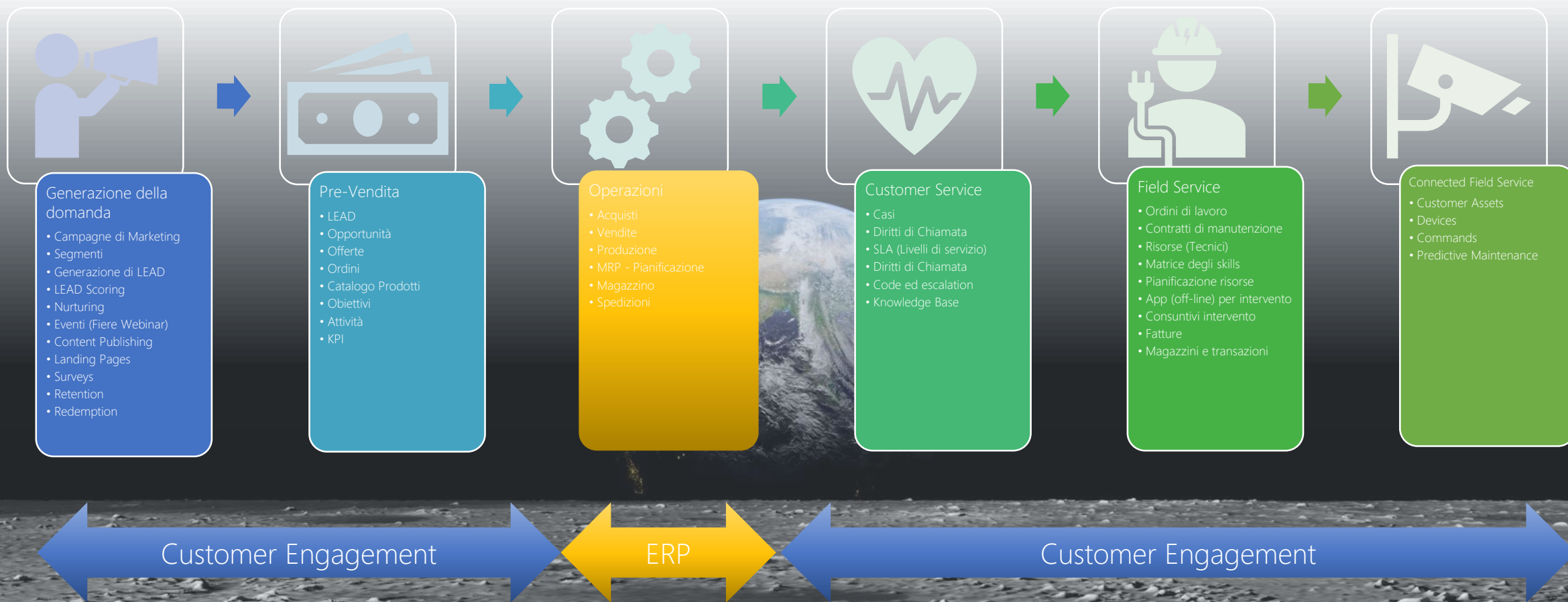


Source: World Economic Forum, based on O*NET Content Model.

Engage Customers



Il processo end-to-end





Sam Walton

fondatore di Wall-Mart (1918, 1992)

“esiste solo un capo, **IL CLIENTE**, egli è l'unico che può **licenziare tutti**, dall'amministratore delegato in giù semplicemente decidendo di spendere i suoi soldi da un'altra parte...”

THE DIGITAL FEEDBACK LOOP

Microsoft Dynamics 365

Marketing

Sales

Commerce

Service

Operations

Finance

Talent

Power BI

PowerApps

Microsoft Flow

Office 365

LinkedIn

Developer Tools

IoT

Soft
ens

Bing

Azure

Adobe

Microsoft Flow

Power BI

Microsoft Azure

Microsoft SQL Azure

Azure Data Lake

Optimize operations


Dynamics 365
Customer Engagement

Office 365

S

O

Microsoft
Azure
IoT



Microsoft Dynamics 365
Business Central

Office 365

Microsoft Dynamics 365
Finance & Operations

S

Empower
employees



Microsoft
Dynamics Talent

Office 365

T



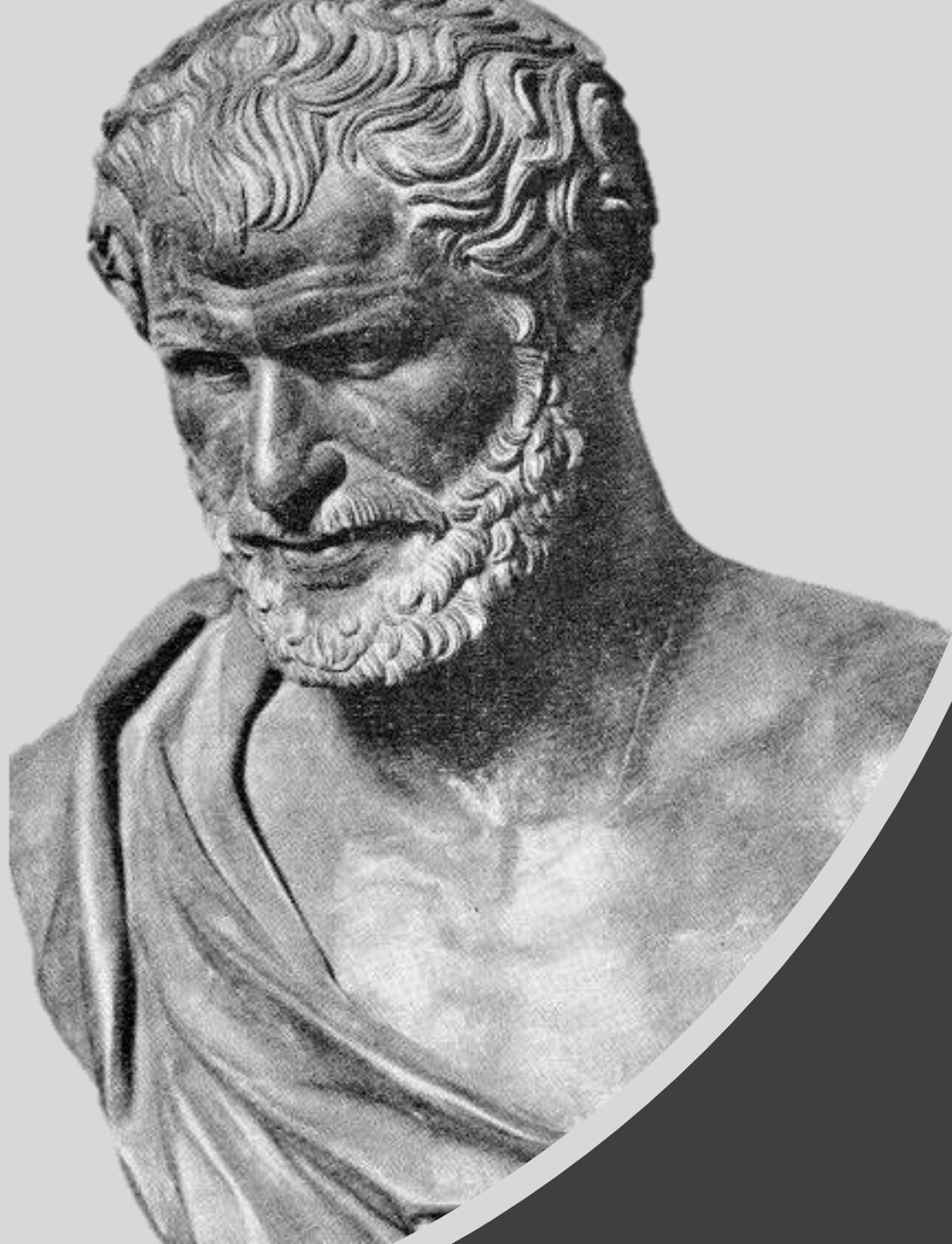
Transform
products

Conclusioni



Perché diventare una Digital Enterprise?





"Panta Rhei" "Tutto Scorre"

«Non si può discendere due volte nel medesimo fiume e non si può toccare due volte una sostanza mortale nel medesimo stato, ma a causa dell'impetuosità e della velocità del mutamento essa si disperde e si raccoglie, viene e va.»

Heraclito (535 a.C. 475 a.C.)

#EOSDIGITALENTERPRISE

Grazie!



TECH & INNOVATION LAB

DIGITAL ENTERPRISE 365

EVOLUTION OF YOUR COMPANY BEGINS WITH A DIGITAL CHOICE