

# DIRIGIBILE

## Segnali di futuro visti dall'alto #79



02/ NEXT E-COMMERCE

04/ I NUOVI MEGATREND

06/ LAVORO DEL FUTURO

**SAVE THE DATE:**  
**RETAIL DISRUPTION 2022**  
**ONLINE, 25 GEN 2022**

→ [https://bit.ly/cfmt\\_retail2022](https://bit.ly/cfmt_retail2022)

## Il manager bifronte Affronta il futuro col passato

Come sarà il 2022? E il 2023? O magari addirittura il 2030? Per il manager bifronte nessun problema. Lui vede il passato e anche il futuro. Ma cos'è un manager bifronte e da dove diavolo salta fuori? Procediamo con ordine. Giano Bifronte è una delle divinità più antiche e importanti dell'antica Roma. È raffigurato con due volti (avanti e indietro) poiché può vedere sia il passato sia il futuro, ma non il presente. Mi sembra corretto. Noi prendiamo decisioni in base al passato (quello che sappiamo e abbiamo fatto) e al futuro (quello che prevediamo e vogliamo fare). A dirla tutta, il presente non esiste (e Giano lo

sa) perché finisce in ogni istante: anche mentre leggete, questa frase appartiene già al passato. Non solo non esiste il presente, ma neppure la linearità del tempo – che va immaginato come evento circolare: ogni linea retta è solo la sezione di un cerchio – e neppure la tanto amata causa-effetto su cui basiamo quotidianamente un'infinità di decisioni sbagliate. Facciamo un esempio semplice. Il tempo delle sigarette. Dal distributore esce un pacchetto di sigarette, questo è l'effetto, e la causa funzionale risiede nel passato (denaro inserito nella macchinetta), ma in realtà la vera causa intenzionale risiede nel futuro, fumerò delle sigarette, ma forse

mi verrà un infarto prima di aprire il pacchetto, oppure le regalerò al primo che passa. Insomma, le cose possono sfuggire di mano: la polizia cerca sempre dei moventi, ma tutto è solo probabilistico e non deterministico. Cosa c'entra questo con la gestione del futuro? C'entra, nel senso che un buon direttore per gli affari futuri o, se preferite, un manager bifronte, osserva e studia sempre le lezioni del passato e le cause intenzionali del futuro. Per chiarire il concetto, prendete per esempio l'agenda 2030 del World Economic Forum o il piano quinquennale della Cina. Ecco: uno deve studiare le decisioni del futuro che avranno ricadute sul presente.

# —Future signals

## Segnali e trend in pillole



<https://truepic.com>  
<https://brain-active.com>  
<https://eyerim.sk>  
<https://www.craftsoles.de>  
<https://www.angi.com>  
<https://gorillas.io/en>  
<https://www.goflink.com/de-DE/>  
<https://wooshdelivery.com>  
<https://www.ridwell.com>

### —Future photo&video

#### Presto autenticate in rete

Fino ad oggi funzionava così online: non sai mai se quello che vedi, e vuoi acquistare, corrisponde al vero. Gli oggetti in vendita su eBay possono essere taroccati digitalmente, e lo stesso dicasi per un alloggio su Airbnb, le cui foto sono spesso vecchie e non aggiornate. Per non parlare delle destinazioni turistiche modificate con spudorata nonchalance. Tutto questo ha (forse) i giorni contati perché presto foto digitali e video avranno un certificato di autenticità. La società statunitense True-Pic sta lavorando su una tecnologia di verifica integrata negli smartphone. Questo apre a possibilità completamente nuove nel contatto con i clienti in ogni settore: dalle assicurazioni per le segnalazioni di danni agli hotel, fino alle piattaforme di dating. Commento: se i clienti potranno fidarsi dell'autenticità di una foto o di un video, allora l'e-commerce farà un altro balzo in avanti. Non appena questa tecnologia sarà integrata, tutti i fornitori la utilizzeranno.



### —Future customer

#### Rende anche da morto

Cosa fare quando il cliente muore? Niente, verrebbe da dire. Invece bisognerebbe fare molte cose che di solito non si fanno, soprattutto in una società come la nostra dominata da anziani e malati. Chiamatelo pure mourning management, la gestione del lutto. Fino ad oggi il grosso delle imprese ha affrontato in modo maldestro questo aspetto. Per dire: in tre casi su quattro, le banche perdono anche la famiglia come cliente dopo la morte di un correntista, di solito perché i parenti sono delusi dalla relazione e reazione della banca, che di norma invia condoglianze “copia e incolla” senza empatia. Peccato, perché si può fare molto meglio, come testimonia questo caso narrato da un consulente di Brain!Active. Una banca ha seguito intensamente una cliente per anni. Quando lei si ammalò, il direttore si tiene in contatto e va persino a trovarla in riabilitazione. Al funerale, un membro della famiglia dice al dirigente: “Oh, tu avevi visitato mia sorella in riabilitazione”. Più tardi, la famiglia trasferisce alla banca depositi per un valore di 1,2 milioni di euro. Fine della lezione.



## — Future e-commerce

### Tre ricette di successo

- 1) Risparmiate al cliente viaggi inutili. Esempio: chi vuole ordinare online dei nuovi occhiali deve conoscere i propri parametri o passare comunque da un ottico. Questo è esattamente quello che l'azienda slovacca Eyerim risparmia al cliente, grazie a un'applicazione di automisurazione scaricabile sul computer. Altro esempio è Craftsoe, specializzata in scarpe personalizzate che invia per posta della carta carbone per prendere l'impronta dei piedi.
- 2) Siate più chiari sul prezzo. Esempio: molte persone non si fidano di contattare artigiani online (idraulici, elettricisti ecc.) perché non sono chiari i costi. Questo è proprio quello che la piattaforma americana Angi risolve con un catalogo dei servizi a prezzi fissi.
- 3) Azzerate (quasi) i tempi. Le consegne ultraveloci diventeranno in molti casi un must. Gorillas promette di consegnare la spesa del supermercato in dieci minuti netti, mentre Whoosh se la cava comunque in meno di un'ora.



## — Future service

### Solo spazzatura

Lo sappiamo tutti: smaltire la spazzatura è seccatura. Bisogna portare le batterie scariche al supermercato, i medicinali scaduti in farmacia, i rifiuti elettronici in discarica, i vestiti vecchi in appositi contenitori, spesso introvabili. Lo sa anche Ridwell, che ha aperto un nuovo mercato negli Stati Uniti con il servizio "abbandona i tuoi rifiuti nei nostri appositi sacchetti, davanti alla porta d'ingresso, al resto ci pensiamo noi". L'abbonamento costa 10 dollari al mese ed è un servizio promettente, che però funziona solo nei sobborghi dove i cittadini hanno lo spazio per mettere cassette di raccolta davanti alla porta.

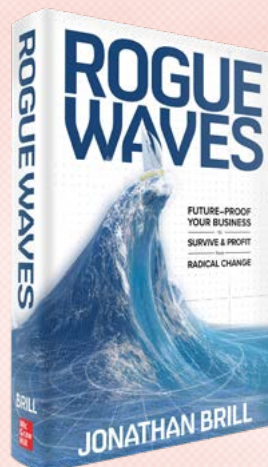
## —Future trends

# L'onda lunga dei megatrend

***Tutti a parlare di Covid e di nuove ondate, ma le onde da tenere d'occhio sono ben altre secondo Jonathan Brill, un mainstream business futurist, ex dirigente HP, che ora dispensa consigli a imprese e a personaggi del calibro di Steven Spielberg. Il suo nuovo libro Rogue Waves è stato appena pubblicato. La sua tesi: i singoli trend hanno spesso solo effetti limitati, ma in combinazione (onde che si accumulano l'una sull'altra) possono portare le imprese in fondo o in cima al mercato. Brill non brilla in originalità e non dice niente di inatteso, ma una veloce lettura e occhiata alle onde anomale la si può dare. Ecco una sintesi.***



<https://www.jonathanbrill.com>



## —Onda demografica

Mediamente nei paesi industrializzati il 70% della domanda proviene dai consumatori privati e se la popolazione si riduce (trend), la crescita si arresta inevitabilmente e il personale cala. Solo in California, ci sarà presto una carenza di un milione di laureati con conseguente aumento dei salari. Come reagire?

- 1) Ripensate la scelta del luogo e aprite uffici satellite in regioni in cui i lavoratori qualificati sono ancora disponibili nel prossimo futuro.
- 2) Siate pronti alla forza lavoro multigenerazionale, con persone dai 16 agli 80 anni.
- 3) Sviluppate più prodotti e servizi per i clienti anziani.



## —Onda di dati

Sommersi da big data. Nei prossimi tre anni, il mondo genererà più dati digitali che nei 30 anni precedenti. I dati ormai controllano e gestiscono ogni aspetto e sono disponibili in tempo reale. Ben presto ogni tipo di macchina e processo avranno il proprio “gemello digitale”. Come reagire? 1) Assicuratevi una connessione e controllo totale sui dati (stile 4.0). 2) Assumete data scientist ed esperti in questo campo. 3) Aumentate gli investimenti in sicurezza e protezione dati.

## —Onda artificiale

L'automazione non è più arrestabile e ben presto (entro il 2030) un lavoro su tre sarà gestito da software, robot e intelligenza artificiale, questo non tanto per risparmiare sui costi, ma perché il lavoro umano non è disponibile o in grado di garantire la precisione e qualità richieste. Come reagire? 1) Create sinergia fra le strategie HR e IT. 2) Calcolate per ogni nuovo investimento tecnologico la probabile carenza di manodopera specializzata. 3) Monitorate continuamente gli sviluppi tecnologici (ad esempio, robot che non ripagano oggi potrebbero farlo domani).

## —Onda asiatica

Tutto ruota intorno a Cina e dintorni. Secondo molti analisti, la regione asiatica rappresenta l'87% della crescita economica fino al 2035. La voracità è stupefacente. La Cina, per esempio, ha consumato più cemento in tre anni che gli Stati Uniti in tutto il XX secolo. Anche paesi come l'India, la Thailandia, l'Indonesia e le Filippine si stanno trasformando in centri di gravità permanente economica. Come reagire? 1) Non è più tempo di America first, ma di Asia first, con sviluppo di prodotti e servizi per i clienti asiatici. 2) Cercate di “rubare” e assumere dipendenti dai concorrenti nella regione asiatica. 3) Rafforzate le vostre relazioni e amicizie con i governi locali asiatici (in tempi di crescente protezionismo bisogna entrare nelle loro grazie).

## —Onda innovativa

La corsa all'innovazione si fa più spietata. Fino ad oggi le aziende potevano guadagnare bene e per lungo tempo grazie a una buona idea brevettata. Ma questa cosiddetta “finestra dell'innovazione” si sta chiudendo. In futuro le idee verranno immediatamente copiate o migliorate quasi in tempo reale. Come reagire? 1) Abbinare alle innovazioni nuovi modelli di business e processi: questo terrà a bada, per un po', gli imitatori. 2) Riducete i costi di R&S affidando più compiti a partner esterni. 3) Focalizzatevi maggiormente su innovazioni “rischiose” a lungo termine difficili da copiare (deep innovation).

# — Future work

## 8 trend per il futuro

### — Trend 01

#### Future asked questions manager

FAQ: future asked questions da fare frequentemente e quotidianamente. Il manager che vuole dirigere il futuro (mestiere inevitabile oggi) deve interrogarsi continuamente e riunirsi con il proprio team per pensare al proprio avvenire. W. L. Gore & Associates, per esempio, ha utilizzato la crisi della pandemia per analizzare il cambiamento nel settore dell'abbigliamento da lavoro insieme al team di consulenza dello Zukunftsinstitut e lo ha tradotto in linee guida per i prossimi 5-10 anni. Ecco, questo significa fare un future check della propria attività con individuazione di adattamenti e cambiamenti. In sintesi, un lavoro di sistematica anticipazione del futuro.

<https://tinyurl.com/mrxxz2jm>

### — Trend 02

#### AfrikaCorps come nuove unità lavorative

I vostri prossimi stagisti saranno (anche) collegati in remoto dall'Africa. In futuro ci sarà un solo grande mercato del lavoro: il mondo intero. Già oggi molte aziende lavorano con freelance e lavoratori a contratto in tutto il mondo. In futuro varrà anche per i tirocinanti, perché sta aumentando la carenza di manodopera altamente specializzata. Per dire: ogni anno, 2,2 milioni di africani completano una laurea in informatica, o tecnologia delle comunicazioni, mentre in Germania solo 14.000. Questo apre nuove prospettive. AmaliTech, per esempio, prepara gli africani che hanno completato una laurea in informatica per la cooperazione con le aziende europee, fornendo una formazione su misura.

<https://amalitech.com>

### — Trend 03

#### Lavoro extraflessibile 24/7

Il lavoro non si farà più dalle 9 alle 6. Stiamo andando verso una totale autodeterminazione dell'orario e luogo di lavoro per affrontare meglio la complessità della vita moderna. Segnali: Arup, gruppo internazionale di ingegneria e design, ha recentemente introdotto un modello di lavoro ibrido, denominato Work Unbound, che svincola ogni dipendente da orari e luoghi. In pratica, consente ai 6.000 dipendenti del Regno Unito di determinare i propri giorni lavorativi in una settimana di sette giorni in modo flessibile. Queste pratiche aumenteranno in futuro.

<https://www.arup.com>



### — Trend 04

#### Datore di lavoro intercambiabile

Nel lavoro in remoto tutto si focalizza sul vero valore della relazione. È importante che il lavoro sia effettivamente significativo e soddisfacente. I fattori di "moderazione" della soddisfazione dei dipendenti, come un bell'ufficio, una bella pausa pranzo, un buon caffè o un buon ambiente, vengono meno: questo porta al rischio che il datore di lavoro diventi intercambiabile. Per tamponare bisogna creare nuovi benefit. Audi, per esempio, ci prova con Audi spaces, un mondo virtuale di apprendimento interattivo che riproduce gli ambienti e che permette ai dipendenti di partecipare e interagire tramite il loro avatar.

<https://tinyurl.com/mryrazk>



## — Trend 05

### Ufficio come semplice tool

In passato l'ufficio era sinonimo dell'azienda stessa. Il luogo della creazione e produzione era anche un rifugio per la cultura aziendale: il solo essere in quel luogo era "lavorare". Nel futuro, per chi può lavorare anche a distanza, l'ufficio sarà solo un tool. Uno strumento per certe situazioni ed esigenze. Un luogo ideale dove recarsi e un luogo con il quale si comunica anche se in remoto. Microsoft, per esempio, ha sviluppato una tecnologia per una sala conferenze in cui i membri del team presenti virtualmente e fisicamente riescono a relazionarsi meglio con grandi schermi che permettono incontri faccia a faccia.

<https://tinyurl.com/5esf7d8c>



## — Trend 06

### Ufficio come attrazione fatale

Controtrend. Il pendolo gira anche in senso antiorario. Chiamatela pure nostalgia. La gente brama per avere di nuovo un lavoro decente e stare in mezzo alla gente, ma in modo più ibrido. In futuro gli uffici, e non solo il lavoro, competeranno tra loro per attirare i migliori talenti. Un posto dove la gente va volentieri e dove ognuno sa quando "conviene" andarci. La startup francese Bufu ha sviluppato l'app Café, per facilitare la convivialità ibrida. Grazie all'applicazione i dipendenti possono vedere quali colleghi sono in ufficio, a casa, in trasferta o in vacanza e decidere quando gli va più a genio essere presenti.

<https://at.cafe/>



## — Trend 07

### La rivincita della periferia

L'accelerazione della diffusione del lavoro in remoto rende il pendolarismo un'attività in declino che molte persone ora evitano e limitano. Di conseguenza, i luoghi di residenza in periferia, o in zone rurali, si rivitalizzano e offrono opportunità per nuovi servizi. L'organizzazione non profit canadese Ilot 84, per esempio, ha lanciato quella che chiama Summer Island Network. In pratica, una rete di postazioni di lavoro all'aperto con alimentazione e wi-fi specificamente progettate per il telelavoro.

<https://www.airecommune.com/reseau-ilots-dete>



## — Trend 08

### Esistere solo virtualmente

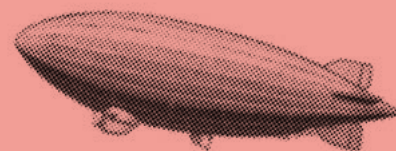
Sempre più aziende stanno emergendo e affermandosi senza uno straccio di sede e ufficio permanente. È uno dei tanti effetti della civiltà ed economia digitale. In futuro nasceranno sempre più imprese solo virtuali, grazie anche a nuove forme di assistenza. La società Panther, per esempio, ha lanciato l'omonima piattaforma di servizi che permette alle startup di assemblare, gestire e pagare professionisti e team remoti in oltre 160 paesi senza dover avere filiali o uffici in loco.

<https://www.panther.co/?ref=beta1ist>



# FUTURETECH

# INVENZIONI & INNOVAZIONI



## ROBOT IN PATTUGLIA

Avete presente RoboCop? Beh, ancora non ci siamo – e in effetti il robot poliziotto che pattuglia le vie del centro di Singapore assomiglia più a un veicolo elettrico malriuscito che a un Iron Man con la stella da sceriffo – ma è il primo passo verso l'automazione delle forze dell'ordine. La nuova trovata tecnologica, proveniente dall'isola città-stato asiatica, si chiama Xavier, ha sette telecamere omnidirezionali, rileva “comportamenti sociali indesiderati” e ha fatto parlare quasi tutti i media

mainstream: giusto, quindi, parlarne per valutare se ha futuro? Crediamo di sì. L'automazione sta avanzando in ogni ambito e settore e sicuramente molti investimenti andranno in questa direzione per, diciamo, puro calcolo economico. Robot e droni possono infatti pattugliare 24 ore su 24, non si ammalano mai e costano la frazione di un dipendente umano. Un vero affare. Peccato che a differenza degli umani non sono grandi consumatori!

➤ <https://www.htx.gov.sg>



## REPAIRSMITH.COM

Da un concorso di idee in casa Mercedes è nata la riparazione dell'auto a domicilio. Chiami, o prenoti online, e in poco tempo arriva il meccanico. Servizioevole.

➤ [https://www.youtube.com/watch?v=50ukE3nlm\\_g](https://www.youtube.com/watch?v=50ukE3nlm_g)



## FACEFIRES.COM

Face è un mini estintore grande come un libro tascabile che si attiva da solo e che può essere installato ovunque ci sia rischio di incendio. Promettente.

➤ [https://www.youtube.com/watch?v=eP6N\\_zLGR04](https://www.youtube.com/watch?v=eP6N_zLGR04)



## UNAGISCOOTERS.COM/IT

Dagli Usa arriva il monopattino “tascabile” dotato di telecamere e assistenza alla guida intelligente. Si chiama Unagi Eleven e sulla carta è un gioiello. Natalizio.

➤ <https://www.youtube.com/watch?v=jmn6YNQs64Q>



## PAOLOSTEFANOGENTILE.IT

Il contenitore porta patatine fritte realizzato con bucce di patate scartate è un bell'esempio, italiano questa volta, di economia circolare e street food biodegradabile.



## CIRCULARECONOMYMFG.COM

La Circular Economy Manufacturing ha progettato una microfabbrica di riciclaggio “portatile” realizzata sulla base di un container usato. Sostenibile.

➤ <https://www.youtube.com/watch?v=BQmjKog6b4o>



## SNOHETTA.COM

Una fascia di legno “curvy” e senza soluzione di continuità offre aree per sedersi, stare in piedi e lavorare. Ottimo per spazi di co-working armoniosi.

➤ <https://www.youtube.com/watch?v=NAMffM2CYCQ>