

Cresce il ruolo del *Design dei Servizi* nelle aziende, nel settore pubblico e nella società, secondo il nuovo rapporto “Fjord Trends 2016” di Accenture

Dalla scomparsa delle app ai “micro-momenti”, ecco le 10 evoluzioni digitali che trasformeranno le organizzazioni quest’anno secondo Fjord, il gruppo di Accenture Interactive specializzato in progettazione e innovazione nel service design

Milano, 19 gennaio 2016 – Un’analisi dei 10 trend digitali più significativi che trasformeranno i servizi, le organizzazioni e la società per l’anno appena iniziato è stata condotta da Accenture (NYSE: ACN) nel rapporto annuale [Fjord Trends 2016](#).

Alla base delle nuove tendenze secondo Accenture c’è una spinta continua verso i [Living Services](#): una nuova generazione di servizi digitali evoluti, in grado di apprendere e adattarsi in tempo reale alle esigenze degli utenti e del contesto d’utilizzo. Queste tendenze non riguardano solo la tecnologia: emerge infatti l’utilità del service design, ossia della progettazione dei servizi, per promuovere il cambiamento sociale, frutto di una fondamentale trasformazione culturale che sta prendendo piede in molte organizzazioni.

“Alla luce di un’innovazione che avanza con ritmi sempre più serrati e delle aspettative crescenti dei consumatori, è diventata sempre più importante per le aziende la capacità di individuare i trend digitali che nel prossimo futuro impatteranno sul business” ha dichiarato Massimo Morielli, Responsabile di Accenture Digital. “Solo così le aziende saranno in grado di dotarsi delle competenze e professionalità digitali necessarie per affrontare il cambiamento”.

Secondo il rapporto *Trends 2016*, l’esigenza di personalizzazione e la necessità di risposte real time sono i meta-temi che metteranno il service design di fronte a una serie di sfide e opportunità, richiedendo alle organizzazioni leader soluzioni concrete che vadano in questa direzione.

“Il rapporto Trends mira a provocare, informare e ispirare, ma, soprattutto, a fornire soluzioni pratiche, adottabili nel mondo dell’experience design, in rapida evoluzione. Mano a mano che la digitalizzazione cambierà la nostra idea di servizio e che il mondo diventerà sempre più connesso, le aziende avranno bisogno di comprendere come operare in questo nuovo contesto e trasformare i cambiamenti in opportunità”, ha commentato Alessandro Diana, Responsabile di Accenture Interactive.

“Nel mercato si sente parlare molto e con toni entusiasti del design thinking,” ha dichiarato Ashley Benigno Responsabile di Fjord in Italia. “Ai nostri clienti suggeriamo di passare dal design thinking al design doing: tutto sta diventando sempre più piccolo e veloce, questo richiede alle aziende di cambiare rapidamente, di rendere flessibile la loro tecnologia e di evolvere il loro approccio al design.”



[Leggi Fjord Trends 2016](#)

©2015 Accenture. All Rights Reserved

Ecco i 10 Fjord Trends 2016 che daranno forma alla prossima generazione di esperienze digitali:

- 1) **Guarda. Gli oggetti ti ascoltano.** Oggi molti di noi utilizzano device che ci incoraggiano a correre di più o mangiare meglio. Dai wearables ai nearables, gli ultimi device di oggi ascoltano e rispondono. Che si tratti letteralmente di ascoltare i nostri comandi vocali, oppure i flussi di dati che creiamo, i device apprendono dagli utenti e rispondono in tempo reale attraverso la creazione di esperienze ad hoc, "micro-momenti".
- 2) **I servizi e le "buone maniere".** La crescita dei big data impone una straordinaria responsabilità. Le aziende leader di mercato sanno che la fiducia digitale va guadagnata. Realtà come Microsoft hanno abbracciato il concetto di "Privacy by design", e stanno integrando da subito gli standard sulla privacy nelle nuove tecnologie e prodotti.
- 3) **B2We (Business to working experience).** Le aspettative "liquide" si stanno riversando nella nostra vita lavorativa, ora ci si aspetta di poter avere gli stessi livelli di consumer experience anche sul posto di lavoro. C'è una nuova attenzione all'employee experience (EX) design che sta rinnovando i processi, la struttura e la cultura del posto di lavoro.
- 4) **La scomparsa delle app.** Tutta quella quantità di applicazioni monouso della nostra vita quotidiana sparirà man mano che esse verranno distribuite su piattaforme o atomizzate in servizi di terze parti. La prossima ondata di app potrebbe anche non richiedere l'interazione umana per essere attivata.
- 5) **La democratizzazione del lusso.** La digital experience ha democratizzato il lusso ed elevato il nostro standard di vita – rendendo accessibili a tutti servizi una volta appannaggio di poche persone come l'autista personale (vedi Lyft) o l'assistente virtuale (vedi Facebook M).
- 6) **Con il design la Pubblica Amministrazione si avvicina.** I governi stanno ripensando la citizen experience, passando da un approccio unico valido per tutti a servizi su misura personalizzati in base ai bisogni individuali. Negli Stati Uniti e nel Regno Unito la pubblica amministrazione ha ridisegnato l'esperienza digitale dei cittadini, producendo anche delle guide dettagliate in merito.
- 7) **Salute, la nuova ricchezza.** La capacità di monitorare, attraverso la tecnologia, il proprio stato di salute non è più dominio di un piccolo gruppo di esperti, sono sempre di più i consumatori che usano la tecnologia per misurare il loro benessere. Negli Stati Uniti agenzie assicurative come Kaiser Permanente ed Aetna stanno aprendo le loro piattaforme a terze parti per consentire la creazione di servizi di *Quantified Self*, sulla base dei dati a loro disposizione integrati con wearables, app e servizi di terze parti.
- 8) **La Realtà Virtuale (VR) diventa realtà.** Non più una fantasia futuristica, la VR farà nel 2016 il suo debutto nel mainstream, con le prime versioni consumer di prodotti come Sony, Oculus e Samsung pronte a entrare sul mercato. La VR supererà i confini del gioco per trovare nuovi utilizzi, dalla ricerca scientifica al turismo virtuale, all'apprendimento immersivo.
- 9) **Dover pensare a meno cose.** La velocità dell'innovazione porta con sé un ciclo senza fine di decisioni e scelte. I servizi in grado di anticipare le esigenze dei consumatori suggerendo soluzioni o automatizzando le decisioni più semplici, come Google "Now on Tap", possono facilitare la vita dei consumatori.
- 10) **Verso il Design Doing.** Le aziende stanno usando il *design thinking* per promuovere internamente il cambiamento. L'adozione di un approccio incentrato sulle persone e sul service design può infatti permettere loro di trovare nuove soluzioni per processi all'interno dell'organizzazione. Tuttavia è con il passaggio al *design doing* che ci sarà il vero cambiamento.

Il rapporto *Fjord Trends 2016* attinge alla conoscenza e all'esperienza degli oltre 750 designer e sviluppatori di Fjord in tutto il mondo, basandosi su osservazioni dirette del cambiamento, studi specifici di terze parti e progetti svolti per i clienti. Per consultare il rapporto completo, visita il sito trends.fjordnet.com, condividi i tuoi commenti su [Slideshare](https://www.slideshare.net/), seguici su twitter [@accentureitalia](https://twitter.com/accentureitalia) [@fjord](https://twitter.com/fjord)

Fjord è il gruppo di **Accenture Interactive** specializzato in progettazione e innovazione nel service design. In Fjord si immagina una nuova modalità di relazione tra mondo fisico e digitale e si usa il design per creare servizi che la gente ama. Combinando un approccio centrato sulla persona con una solida metodologia, Fjord lavora con alcune delle aziende leader di mercato a livello globale per

rendere semplici ed eleganti dei sistemi complessi. Fondata nel 2001, Fjord ha un team eterogeneo di più di 750 esperti di design e innovazione sparsi in 19 studi nel mondo: Atlanta, Austin, Berlino, Chicago, Helsinki, Hong Kong, Istanbul, Londra, Los Angeles, Madrid, [Milano](#), New York, Parigi, San Francisco, San Paolo, Seattle, Stoccolma, Sydney e Toronto. Per maggiori informazioni visita il sito <https://www.fjordnet.com> o seguici su Twitter [@fjord](#).

Accenture

Accenture è un'azienda leader a livello globale nel settore dei servizi professionali, che fornisce una vasta gamma di servizi e soluzioni nei settori strategy, consulting, digital, technology e operations. Combinando un'esperienza unica e competenze specialistiche in più di 40 settori industriali e in tutte le funzioni aziendali - sostenuta dalla più ampia rete di delivery center a livello mondiale – Accenture opera all'intersezione tra business e tecnologia per aiutare i clienti a migliorare le proprie performance e creare valore sostenibile per i loro stakeholder. Con oltre 358.000 professionisti impegnati a servire i suoi clienti in più di 120 paesi, Accenture favorisce l'innovazione per migliorare il modo in cui il mondo vive e lavora.

Visita: www.accenture.it – www.accenture.com

#

Ufficio Stampa Accenture

Samuela Marti

tel. +39 02 77758774

samuela.marti@accenture.com

accenture.stampa@accenture.com



[@AccentureItalia](#)



facebook.com/AccentureinItalia



linkedin.com/company/accenture