



**CONFCOMMERCIO**  
**IMPRESE PER L'ITALIA**

# Premio Nazionale per l'Innovazione nei Servizi & Premio Innovation Angels

Edizione 2009





**CONFCOMMERCIO**  
**IMPRESE PER L'ITALIA**

# **Premio Nazionale per l'Innovazione nei Servizi & Premio Innovation Angels**



A cura di: Paolo Zampetti, *Area Politiche per lo Sviluppo Confcommercio*  
Editing: Francesco Rossi, *Area Comunicazione e Immagine Confcommercio*

© 2009 Confcommercio · Imprese per l'Italia

---

# INDICE



<b>Messaggio del Presidente di Confcommercio</b>	<b>3</b>
<b>Premio Nazionale per l'Innovazione</b>	<b>7</b>
<b>Premio Nazionale per l'Innovazione nei Servizi nel Settore Terziario</b>	<b>13</b>
<b>Vincitori del Premio Nazionale per l'Innovazione nei Servizi</b>	<b>19</b>
Categoria "Innovazione nel Commercio": Mediamarket S.p.A.	23
L'innovazione secondo Pierluigi Bernasconi	25
Categoria "Innovazione nel Turismo": Log607 S.r.l.	27
L'innovazione secondo Tomas Barazza	29
Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": Unicity S.p.A.	31
L'innovazione secondo Andrea Maffini	33
Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": Virtual Italian Parks S.r.l.	35
L'innovazione secondo Bruno Cerboni	37
<b>Giornata di premiazione in Confcommercio</b>	<b>39</b>
<b>Menzioni di merito del Premio Nazionale per l'Innovazione nei Servizi</b>	<b>45</b>
Categoria "Innovazione nel Commercio": Real Protection S.r.l.	49
Categoria "Innovazione nel Turismo": Athena Solutions S.r.l.	51
Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": Con.Nexo' S.r.l.	53
Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": Innovation Marketing	55

Vincitori del Premio Innovation Angels	57
Unione Regionale Lombarda Commercio, Turismo e Servizi	61
Confcommercio Trieste	63
Assoprovider	65
Menzioni di merito del Premio Innovation Angels	67
Associazione Commercianti Turismo e Servizi Piccola e Media Impresa della Provincia di Padova	69
Unione Commercio, Turismo e Servizi della Provincia di Venezia	70
Unione Commercio Turismo Servizi e Professioni della Provincia di Milano	70
Unione Provinciale Commercianti ed Esercenti di Cuneo (Ascom Bra)	71
<b>Considerazioni finali</b>	<b>73</b>

---

**PREMIO NAZIONALE  
PER L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI  
& PREMIO INNOVATION ANGELS**

Edizione 2009



# Messaggio del Presidente di Confcommercio

*Carlo Sangalli*



---

Cari Amici,

come certamente saprete, il 2009 è l'Anno europeo della creatività e dell'innovazione ed è anche in tale prospettiva che Confcommercio ha voluto aderire all'iniziativa della "Giornata nazionale dell'innovazione" e del "Premio dei Premi", due importanti appuntamenti coordinati dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.

L'inclusione di un premio riguardante l'innovazione nel terziario è per noi motivo di grandissima soddisfazione, stante la diffusa convinzione – quasi un retaggio culturale del secolo scorso – che i settori del commercio, del turismo, dei servizi alle imprese e di quelli alla persona siano scarsamente innovativi e che l'innovazione avvenga solo nella manifattura e nei settori tecnologicamente più avanzati.

Il fatto che il terziario sia oggi ufficialmente incluso tra i settori che producono innovazione è, quindi, un successo che dedichiamo in primo luogo alle imprese di servizi, da quelle più grandi, per le quali l'innovazione significa dura competizione, a quelle più piccole che spesso nascono e prosperano sulla base della creatività e della capacità innovativa degli imprenditori che le hanno fondate.

E non devo certamente ricordare a voi che l'innovazione è forse il momento più alto della stessa capacità di essere imprenditore ed è proprio per diffondere questi valori e questa cultura che abbiamo accolto con entusiasmo l'invito di organizzare la competizione per l'innovazione nel terziario.

Rivolgo, quindi, i miei più vivi complimenti alle quattro imprese premiate dal Presidente della Repubblica: Mediamarket S.p.A. per l'innovazione nel commercio, Log607 S.r.l. per

l'innovazione nel turismo, Virtual Italian Parks S.r.l. per l'innovazione nell'ICT e Unicity S.p.A. quale esempio di applicazione del concetto di Service Design.

Le mie personali congratulazioni sono inoltre rivolte alle quattro aziende a cui La Giuria del Premio ha voluto destinare una specifica "menzione di merito" per l'eccellenza dei progetti proposti nei medesimi campi.

È bene evidenziare che, alla luce del tempo veramente limitato concessoci per organizzare il premio, non saremmo riusciti nell'impresa senza il contributo dell'intero Sistema Confcommercio che si è attivamente mobilitato per stimolare la partecipazione delle imprese al Premio per l'Innovazione.

Proprio al fine di riconoscere lo sforzo compiuto dal Sistema abbiamo organizzato un concorso - riservato alle Associazioni Confcommercio - che abbiamo denominato "Premio Innovation Angels".

Anche in questo caso è stato per me un piacere poter premiare le tre Associazioni che si sono aggiudicate il premio: Unione Regionale Lombarda Commercio, Turismo e Servizi; Confcommercio Trieste; Assoprovider.

Vorrei, infine, ringraziare il Presidente della Giuria del Premio Innovazione, il Prof. Enzo Rullani della Venice International University ed il coordinatore del Comitato tecnico-scientifico di valutazione, Prof. Roberto Bellini di AICA e Fondazione Politecnico di Milano. Un ringraziamento anche agli altri giurati, ai valutatori e alla Segreteria Organizzativa del Premio - assicurata dall'Area Politiche per lo Sviluppo di Confcommercio - che ha profuso il massimo dell'impegno per il successo dell'iniziativa.

Ma un grazie soprattutto a Voi, alle Imprese ed alle Associazioni che credono nell'innovazione e che ci infondono ancor più entusiasmo e voglia di batterci per affermare il principio secondo cui l'innovazione non dipende dal settore in cui si opera o dalle dimensioni aziendali ma dalla capacità e dallo spirito imprenditoriale. Una battaglia politica e culturale che ci vedrà sempre in prima linea a fianco delle imprese.

Grazie

Carlo Sangalli

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlo Sangalli', written over a large, stylized oval shape.

Premio Nazionale per l'Innovazione



---

Il Premio Nazionale per l'Innovazione è una delle iniziative promosse dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri che nel 2008 ha previsto la Giornata Nazionale dell'Innovazione.

Il Premio è istituito su concessione del Presidente della Repubblica Italiana, presso la Fondazione Nazionale per l'Innovazione Tecnologica COTEC.



Il Premio 2009 è stato consegnato al Quirinale dal Presidente della Repubblica, Giorgio Napolitano, lunedì 8 giugno in occasione della Giornata Nazionale dell'Innovazione. Sono state premiate 26 esperienze d'innovazione. L'obiettivo del Premio è valorizzare e sostenere le migliori capacità innovative e creative di aziende, università, amministrazioni, enti o singoli ideatori, anche al fine di favorire la crescita della cultura dell'innovazione nel Paese. Il Premio consiste in un riconoscimento delle migliori esperienze d'innovazione, individuate tra quelle premiate nelle competizioni a carattere nazionale organizzate nei settori dell'industria e servizi, dell'università, della pubblica amministrazione e del terziario.



8 Giugno 2009,  
Cerimonia di Premiazione, in presenza del Capo dello Stato, Giorgio Napolitano

Gli aspetti organizzativi del Premio sono curati da un Comitato di Indirizzo presieduto da un rappresentante del Ministro per la PA e l'innovazione, cui partecipano rappresentanti del Ministro dello sviluppo economico, del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, dei soggetti organizzatori dei premi nazionali di categoria e della Fondazione per l'Innovazione Tecnologica COTEC.

Le competizioni settoriali alla base del Premio Nazionale per l'Innovazione sono le seguenti:

- **Settore Terziario**
- **Settore Industria e Servizi**
- **Settore Università**
- **Settore Pubblica Amministrazione**



Premio Nazionale per l'Innovazione  
nei Servizi nel Settore Terziario



---

Il "Premio nazionale per l'Innovazione nei Servizi" nel settore Terziario è organizzato da Confcommercio e prevede le seguenti categorie di Premi:

- Premio "Innovazione nel Commercio",
- Premio "Innovazione nel Turismo",
- Premio "ICT & Service Design nei Servizi".

Il Premio è aperto alla partecipazione di tutte le imprese, con sede legale in Italia, con attività primaria nel settore del commercio, del turismo e dei servizi alle imprese o alla persona. Esso riguarda la proposta di idee, di modelli, di processi, di applicazioni tecnologiche, di modalità e luoghi di fruizione o di tecniche di progettazione innovative, applicate al settore del terziario.

La valutazione dei progetti avviene in due fasi:

- 1) una **pre-valutazione**, a cura del Comitato Tecnico Scientifico, composto da esperti indipendenti di comprovata esperienza ed esperti e/o consulenti appartenenti a Confcommercio. Il CTS ha il compito di stilare una prima graduatoria delle proposte progettuali da sottoporre successivamente alla Giuria del Premio.

*Nella pre-valutazione delle candidature sono privilegiate le proposte che rispondono maggiormente ai seguenti criteri generali di merito:*

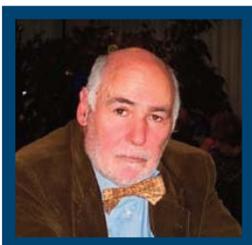
- a) qualità dell'innovazione, replicabilità del modello, positive ricadute sulla filiera di appartenenza e sul contesto socio/ambientale, affidabilità e credibilità della proposta e del/dei proponente/i;*
- b) innovazione e rilevanza strategica delle tecnologie ICT;*
- c) innovatività delle metodologie di progettazione impiegate e loro coerenza con i principi del Service Design o del Service Science Management and Engineering.*

- 2) Una **valutazione finale**, curata dalla Giuria del Premio e composta da autorevoli rappresentanti del mondo imprenditoriale, istituzionale ed accademico che, tenuto conto dei criteri di valutazione sopra citati ed in piena autonomia, sceglie i vincitori nell'ambito di una rosa di finalisti selezionata, al termine della fase di pre-valutazione, dal Comitato Tecnico Scientifico.

In merito alla composizione del Comitato Tecnico Scientifico del Premio, edizione 2009, il Presidente di Confcommercio, Carlo Sangalli, ha nominato il **Prof. Roberto Bellini** coordinatore del CTS ed individuato 4 altri esperti di Innovazione nelle imprese:

- **Dott. Maurizio Pio**  
*Consulente ASSINTEL – Associazione Nazionale delle imprese ICT*
- **Dott. Roberto Pone**  
*Consulente KANSO – Innovazione per l'uomo*
- **Dott. Giovanni Catalano**  
*Funzionario CONFCOMMERCIO – Area Politiche per lo Sviluppo*
- **Dott. Paolo Zampetti**  
*Funzionario CONFCOMMERCIO – Area Politiche per lo Sviluppo*

### **Prof. Roberto Bellini, Coordinatore CTS**



Presiede la Sezione AICA di Milano ed è responsabile del Cantiere dei Mestieri ICT, che sviluppa un portafoglio di servizi, mirati al miglioramento delle competenze e delle professionalità del settore ICT e basati sullo standard di riferimento EUCIP – European Certification of Informatics Professionals. Svolge da anni una intensa attività di ricerca e docenza (Politecnico di Milano) sui temi della Innovazione e delle relative Competenze digitali e di marketing; con la Fondazione Politecnico di Milano sviluppa in particolare analisi e modelli relativi al marketing di servizi/prodotti erogati attraverso Reti Governate di imprese e organizzazioni pubbliche che operano nell'Economia di Filiera.

Per l'edizione 2009 del Premio, il Presidente di Confcommercio, Carlo Sangalli, ha nominato il **Prof. Enzo Rullani**, il **Dott. Andrea Granelli** e il **Dott. Fabrizio Valente**, membri autorevoli della Giuria, incaricati della valutazione finale dei progetti.

### ***Prof. Enzo Rullani, Presidente di Giuria***



Docente di economia della conoscenza presso la Venice International University, Venezia. Ha insegnato in varie università italiane ed è stato visiting scholar al Mit di Boston. È presidente del centro Tedis della Venice International University e direttore delle attività di ricerca di Laboratorio Network. Tra i suoi temi di ricerca: l'economia della conoscenza, il rapporto locale-globale, l'impresa e le istituzioni nel passaggio dal fordismo e postfordismo, i distretti industriali e i sistemi locali, il terziario innovativo e i sentieri di sviluppo dell'economia italiana.

### ***Dott. Andrea Granelli***



Andrea Granelli è presidente di Kanso, società di consulenza che si occupa di innovazione. Da diversi anni lavora su temi legati all'innovazione: è stato amministratore delegato di tin.it e dei laboratori di ricerca del Gruppo Telecom. È in molti comitati scientifici e in commissioni di valutazione e siede in diversi consigli di amministrazione. È inoltre direttore scientifico della scuola internazionale di design Domus Academy.

### ***Dott. Fabrizio Valente***



Sociologo, specializzato a Parigi e a Londra. Dopo alcune precedenti esperienze in Università e società qualificate, nel 2001 fonda Kiki Lab, una società di consulenza, ricerca e formazione nel campo del Retail che opera come un laboratorio in cui competenze diverse sono al servizio dell'innovazione e dei risultati. Fabrizio Valente è inoltre socio fondatore della Business Alliance Ebeltoft - International Retail Experts, che raggruppa 18 società di ricerca e consulenza specializzate nel Retail, con sedi nei principali Paesi europei ed extra-europei e attività in tutto il mondo. Dal 2004 è Responsabile della Ricerca annuale su tendenze e innovazioni nel Retail, realizzata con i partner di Ebeltoft. Dal 2008 è l'unico italiano nella Giuria che assegna il Retail Innovation Award al World Retail Congress.

---

**VINCITORI DEL PREMIO NAZIONALE  
PER L'INNOVAZIONE NEI SERVIZI**



---

<b>Innovazione nel Commercio</b> .....	23
<b>Innovazione nel Turismo</b> .....	27
<b>ICT &amp; Service Design nei Servizi · Service Design</b> .....	31
<b>ICT &amp; Service Design nei Servizi · ICT</b> .....	35

“

Per aver sviluppato, attraverso l'uso di nuove tecnologie,  
un approccio multicanale integrato capace di ampliare  
significativamente le possibilità di interazione con il cliente

”



**Dott. PIERLUIGI BERNASCONI**, Amministratore Delegato di **MEDIAMARKET SPA**,  
riceve il Premio dal Presidente Napolitano

## Categoria "Innovazione nel Commercio": Mediamarket S.p.A.

Mediamarket S.p.A. è la prima catena di distribuzione di prodotti di elettronica di consumo operante attraverso le insegne Media World, Saturn e il sito web MediaWorld Compra On Line.

L'impresa ha presentato il progetto intitolato "il Cliente al Centro" i cui obiettivi principali sono quelli di fornire al consumatore la possibilità di avere un contatto diretto con Media World e Saturn in ogni momento della giornata e in qualsiasi location, e di incrementare le quote di mercato dell'azienda. Tutto ciò attraverso la realizzazione di un sistema multicanale commerciale integrato (web, mobi, digitale terrestre) che interessa l'intera filiera organizzativa, ovvero 3 insegne nazionali, 8 direzioni del consiglio direttivo, oltre 7.500 dipendenti.

Mediamarket S.p.A. si è aggiudicata il 1° Premio nella categoria Innovazione nel Commercio con la seguente motivazione *"per aver sviluppato, attraverso l'uso di nuove tecnologie, un approccio multicanale integrato capace di ampliare significativamente le possibilità di interazione con il cliente"*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.mediaworld.it/>

**MEDIAMARKET**

Pierluigi Bernasconi, 55 anni, da più di 20 nell'elettronica di consumo, dapprima alla Hitachi Italia nella quale percorre la carriera di Direttore vendite, poi nel gruppo Metro per conto del quale segue il progetto che porterà alla creazione di MediaWorld prima come Projectleader, poi come Responsabile della fase di start up e infine come Amministratore delegato e Direttore generale della società. Milanese, sposato con tre figli, ama l'elettronica, la fotografia e le auto.





## L'innovazione secondo

Pierluigi Bernasconi

*L'innovazione di valore rappresenta oggi una delle principali leve strategiche per la crescita dell'azienda. Innovare significa implicitamente garantire un futuro di sviluppo, specie per il mercato del mondo dell'elettronica, dove i consumi sono in fase di contrazione, così come i margini di profitto.*

*Certo l'innovazione non si costruisce immediatamente. È frutto di una preparazione continua e costante. Ed è proprio in momenti economici difficili, come quello che stiamo vivendo, caratterizzati da una scarsa propensione agli investimenti che aziende e brands che hanno creduto e lavorato nella direzione dell'innovazione, colgono la crisi come una vera e propria opportunità di consolidamento e crescita.*

*Media World e Saturn hanno da sempre lavorato per garantire e presentare ai propri clienti il più elevato livello d'innovazione proposto dal mercato, non solo in termini di prodotti e ultime novità ma soprattutto in termini di servizio, infrastrutture, processi organizzativi, e programmi di customer care.*

*La multicanalità, ovvero garantire al consumatore una costante interazione con la catena, è un progetto omnicomprensivo che ha richiesto e tuttora richiede investimenti significativi, al fine di poter garantire un continuo aggiornamento.*

*Inoltre innovare vuol dire esternare una cultura aziendale. L'innovazione si costruisce, ovvio, ma deve anche essere insita nel DNA delle persone che compongono l'azienda, e che quotidianamente credono e applicano il proprio Know-how al servizio di una crescita comune. Per ottenere la diffusione della cultura dell'innovazione all'interno dell'azienda è necessario quindi un costante impegno nell'area della formazione.*

*Infine innovazione vuol dire vantaggio competitivo. Innovare, infatti, permette alle aziende di mantenere inalterata la propria forza e valenza rispetto ai concorrenti. Non è un caso che le marche con il maggiore grado di riconoscimento per l'innovazione sono anche leader nel proprio settore di competenza.*

*Investire in innovazione significa quindi investire nella propria leadership.*

“

Per aver proposto una modalità non solo innovativa  
ma anche ludica ed originale di costruzione  
degli itinerari turistici e di scoperta dei luoghi visitati

”



Dott. TOMAS BARAZZA, Amministratore Delegato di LOG607 SRL,  
riceve il Premio dal Presidente Napolitano

## Categoria "Innovazione nel Turismo": Log607 S.r.l.

LOG607 S.r.l. è un'azienda di Treviso che utilizza il gioco, la narrazione e le nuove tecnologie per creare esperienze pervasive capaci di legare i nuovi media al territorio reale. In particolare, il progetto vincitore, denominato "WHAIWHAI", intende guidare le persone, attraverso un libro cifrato e una caccia al tesoro via sms, alla scoperta dei luoghi e delle storie della città. Ogni città ha una cornice narrativa originale unita a un certo numero di racconti legati a luoghi specifici. La storia serve ad individuare qual è il segreto da cercare, i singoli racconti sono le tappe della ricerca. Un software brevettato gestisce tutte le partite, i percorsi e la comunicazione con i giocatori. Una guida non convenzionale, quindi, con cui vivere un'esperienza ludica interattiva con il proprio telefono cellulare e scoprire le città in maniera del tutto alternativa rispetto alle tradizionali pubblicazioni turistiche. Ad oggi esistono le edizioni WHAIWHAI su Venezia, Roma, Firenze e Verona in italiano e in inglese. La collana si sta estendendo ad altre città italiane ed estere. LOG607 S.r.l. è una microimpresa e ciò dimostra come l'innovazione non sia una caratteristica legata soltanto alle medie e grandi imprese.

Il progetto in concorso ha vinto il 1° Premio nella categoria Innovazione nel Turismo con la seguente motivazione *"per aver proposto una modalità non solo innovativa ma anche ludica ed originale di costruzione degli itinerari turistici e di scoperta dei luoghi visitati"*.

*Indirizzi internet:*

<http://www.log607.com/>

<http://www.whaiwhai.com/>



**LOG607**

Dopo aver ottenuto una laurea in Economia presso l'Università Ca' Foscari di Venezia e un master presso la Scuola S. Anna di Pisa, Tomas Barazza inizia la sua carriera con Andersen nel 1994. Nel 1998 è entrato a far parte della Benetton, dove ha svolto una funzione organizzativa, lavorando in prima persona su importanti progetti sul cambiamento di gestione.

Nel 2000 è tornato a fare consulenza nell'ambito di iniziative legate alla tecnologia e di Internet. Nel complesso ha acquisito più di 10 anni di esperienza con Andersen e poi con Ernst & Young, concentrandosi principalmente sul settore della comunicazione e del commercio al dettaglio. È entrato a far parte di H-Farm nel 2006, con il compito di esplorare nuove idee e nuovi modelli di business. Nel 2007 è diventato Amministratore Delegato di LOG607.





## L'innovazione secondo

Tomas Barazza

*L'innovazione non è un concetto astratto da perseguire in sé ma una condizione necessaria e concreta. Per una startup come LOG607 l'innovazione è una pratica molto concreta volta a cercare, o meglio a creare, una nicchia di diversità in cui far crescere la propria idea. Come l'olio nell'acqua si tratta di trovare quell'elemento che ti permette di essere abbastanza diverso dagli altri e muoverti nel mercato senza dissolverti in esso e senza uscirne. Poi bisogna trovare altre gocce d'olio come te, perché la vera innovazione non è mai elitaria e necessita di persone entusiaste e curiose che per prime vogliono credere, mettersi in gioco e tentare. Con WHAIWHAI non abbiamo cercato di rivoluzionare le regole del turismo ma abbiamo identificato e amplificato un punto di rottura tra le pratiche tradizionali delle visite guidate e le abitudini dei viaggiatori moderni. Siamo partiti da Venezia, la città a noi più vicina e che conoscevamo meglio, per sviluppare un modello che stiamo esportando nelle città italiane e straniere e adattando a diverse esigenze. Per fare innovazione servono poche parole, qualche buona idea, un po' di fortuna e molta concretezza.*

“

Per aver realizzato un sistema integrato di fruizione dei beni  
turistico-culturali attraverso tecnologie informatiche multimediali  
che consentono una pluralità coordinata di esperienze

”



Dott. ANDREA MAFFINI, Presidente del Cda di UNICITY SPA,  
riceve il Premio dal Presidente Napolitano

## Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": **Unicity S.p.A.**

Unicity S.p.A. è una delle più importanti realtà italiane nel panorama delle Web Factory e fornisce ai propri clienti servizi integrati e soluzioni per il web in un'ottica di innovazione e sviluppo delle possibilità di Internet. Unicity in collaborazione con Promoroma (azienda speciale della Camera di Commercio di Roma) ha realizzato il progetto "Experience Roma", un sistema di comunicazione online innovativo, dedicato alla promozione turistica del territorio di Roma. Il progetto comprende numerose visite virtuali in tecnologia QTVR dei principali attrattori culturali della città di Roma (per es. i Mercati di Traiano), un archivio web contenente materiale multimediale dedicato agli attrattori culturali del Comune di Roma ed un network di distribuzione dei contenuti in modalità wireless per device mobili.

Nell'ambito della categoria ICT & Service Design nei Servizi, Unicity S.p.A. si è aggiudicata il 1° Premio nel campo del Service Design con la seguente motivazione *"per aver realizzato un sistema integrato di fruizione dei beni turistico-culturali attraverso tecnologie informatiche multimediali che consentono una pluralità coordinata di esperienze"*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.unicity.eu/>

  
**UNICITY**  
idee e tecnologie per la comunicazione

Andrea Maffini, 39 anni nato a Roma, è Presidente della Unicity Spa e Presidente dell'Associazione Italiana delle Web television. Terminati gli studi in economia presso la seconda Università di Roma, matura diverse esperienze professionali sia nel settore della comunicazione pubblicitaria sia nel settore dell'editoria tradizionale ed elettronica. Nel 1998 internet cambia radicalmente il suo percorso professionale ed entra a far parte del team di una delle più importanti web agency italiane, dove si occupa dello sviluppo business. Per diversi anni è stato consulente della direzione generale RAI su diversi importanti progetti multimediali. Dal 2005 dirige la Unicity Spa una delle web factory più attive nel panorama italiano specializzata in produzione e realizzazione di contenuti digitali, con una particolare attenzione alle piattaforme di distribuzione di video digitale ad alta qualità su internet. Da pochi mesi è nel Consiglio di Amministrazione della "Cross media company - Romanimata" attraverso il quale è editore di 4 canali, KomunikaTv, ArcadiaTv, Pelagostv e OpenravelTv nonché produttore di format cross-mediali.





## L'innovazione secondo

Andrea Maffini

*L'aver ritirato questo premio accanto ad altre realtà aziendali italiane, di notorietà e dimensioni anche più importanti di noi, ci ha lusingato e portato a fare delle riflessioni. Abbiamo infatti avuto conferma che nel nostro Paese si ricomincia a parlare concretamente di innovazione, ed il prossimo passo da fare è riuscire a comunicare l'innovazione in maniera efficace.*

*La cosiddetta "cultura dell'innovazione" deve essere portatrice di un approccio diffuso in tutte le aree aziendali e questa cultura vincente va comunicata.*

*La tecnologia in senso lato deve essere messa a disposizione del consumatore e non viceversa; inoltre, se sapientemente applicata nei processi competitivi, è essa stessa uno strumento e un veicolo di innovazione. E la competizione ha assoluto bisogno dell'innovazione poiché le nostre aziende devono risultare concorrenziali su mercati sempre più complessi. Alla luce delle considerazioni fatte, il made in Italy nel settore dell'information & communication technology deve mirare a coniugare tecnologia e creatività. Abbiamo intrapreso una strada ed è importante continuare ad operare su questa linea, ideando e realizzando beni e servizi a sempre maggior valore aggiunto, in modo da conquistare quote di mercato sempre maggiori.*

*L'istituzione di un Premio che stimola la nostra capacità di fare innovazione non può che essere un motivo ulteriore per puntare sempre più in alto, con il fine ultimo di riportare il tessuto imprenditoriale del nostro Paese al livello di competitività che gli si addice.*

“

Per aver messo a punto una piattaforma di immersione  
in ambienti virtuali in grado di essere utilizzati  
in molteplici contesti di servizio

”



Ing. BRUNO CERBONI, Amministratore di VIRTUAL ITALIAN PARKS SRL,  
riceve il Premio dal Presidente Napolitano

## Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": **Virtual Italian Parks S.r.l.**

Virtual Italian Parks S.r.l. è un'azienda focalizzata nella realizzazione di Servizi Web 3D/Immersive Internet di tipo B2B, con una leadership italiana ed una notorietà internazionale. Lo staff è costituito da sviluppatori software e content developers 3D. La sede operativa si trova nell'incubatore ITech di BICLazio nell'area del Tecnopolo Tiburtino a Roma. Si realizzano servizi di Realtà Virtuale per aziende prestigiose quali Accenture, ACI Informatica, Armani, Costa Crociere, Ferrarelle, Fondazione Valore Italia, IDC, Museo Tridentino di Scienze Naturali, Nokia, Renault Italia, San Pellegrino, Seat, Sony. È l'unica azienda in Italia ad aver sviluppato una Piattaforma di Realtà Virtuale, Web 3D/Immersive Internet di valenza internazionale e con prestazioni di ultima generazione, denominata Moondus. Si tratta di una piattaforma 3D ad alto livello di qualità e adattabilità in grado di integrare al suo interno funzioni proprie dei mondi virtuali - riproduzione di ambienti reali, simulazioni, chat vocale e testuale - del web e dei media con la possibilità di effettuare sharing collaborativo di documenti.

Il progetto, intitolato "Moondus Learning & Collaboration", permette una collaborazione e un addestramento a distanza in telepresenza utilizzando ambienti 3D e strumenti collaborativi (Voce live, lavagna condivisa, presentazioni condivise, filmati e audio condiviso, sicurezza, registrazioni audio e video).

Nell'ambito della categoria ICT & Service Design nei Servizi, la Virtual Italian Parks S.r.l. si è aggiudicata il 1° Premio nel campo dell'ICT con la seguente motivazione *"per aver messo a punto una piattaforma di immersione in ambienti virtuali in grado di essere utilizzati in molteplici contesti di servizio"*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.moondus.com/>



Bruno Cerboni, laureato in Ingegneria all'Università "La Sapienza" di Roma, ha al proprio attivo una carriera trentennale come Manager e Dirigente Industriale in Aziende ITC quali Selenia (Alenia), Alitalia, Enidata, Gruppo STET/Telecom, Saritel, IT Telecom. Da sempre impegnato sui temi dell'Innovazione e dell'Information Technology, possiede una notevole esperienza internazionale, maturata nei rapporti di lavoro con Aziende americane ed europee. È stato inoltre uno dei pionieri italiani dell'Automazione d'Ufficio (Responsabile Telematica ed Automazione d'Ufficio in Enidata), della Multimedialità (Direttore Operativo di una delle prime Aziende italiane in questo settore promossa dalla STET/Telecom) e di Internet (Direttore Innovazione e Sviluppo Prodotti di Saritel e IT Telecom - Gruppo Telecom Italia). Ha svolto attività di docenza a livello universitario, di cui la più recente quale Docente sulla tematica Mondi Virtuali nel Master "Economia e Gestione della Comunicazione e dei Media" presso l'Università di Tor Vergata a Roma. È uno dei maggiori esperti italiani di Mondi Virtuali, dei quali si è occupato sin dal 1995. È fondatore e Amministratore Unico (Chief Executive Officer) di Virtual Italian Parks, la prima Società italiana ad operare professionalmente sui nuovi Mondi Virtuali e l'unica ad aver realizzato una piattaforma di Realtà Virtuale, denominata Moondus. Nel 2009 Virtual Italian Parks è stata l'unica società italiana ad entrare nel Red Herring 100 Europe, gruppo delle 100 Società più innovative europee ed ha conseguito il Premio Nazionale Innovazione per il prodotto "Places", che abilita la collaborazione e la formazione a distanza in ambienti realistici tridimensionali. È attualmente membro del Global Advisory Board dell'Association of Virtual Worlds, Associazione mondiale dei Mondi Virtuali con sede a Jacksonville in Florida.





## L'innovazione secondo

Bruno Cerboni

*L'innovazione di prodotto, di processo, di base e nelle sue molteplici declinazioni, è per me essenzialmente il presupposto per poter competere ed augurabilmente eccellere. Legata indissolubilmente alla cultura e alla storia dell'uomo e al progresso, importante in passato, oggi assume un ruolo vitale. La competizione, già alta nelle economie occidentali quali Europa, Stati Uniti e Giappone si allarga e si fa più feroce con l'emergere di nuove economie forti, quali Cina, India, Russia, Brasile. L'Italia, a parte le bellezze naturali del territorio e quelle artistico-culturali ereditate dai nostri antenati, non ha materie prime e l'unico modo per competere è quello di alzare il livello qualitativo del valore aggiunto dei prodotti e dei servizi e mantenere una quota significativa di esportazioni. Per raggiungere questi obiettivi sono requisiti essenziali ricerca e innovazione, unici differenziali verso i Paesi emergenti in cui il più basso costo del lavoro rende i prodotti a limitato valore aggiunto competitivi rispetto ai nostri. Purtroppo, da molti anni, gli indici di investimento nella ricerca e innovazione italiani sono tra i più bassi del mondo occidentale. L'attenzione dimostrata con il Premio Nazionale Innovazione è un segnale certamente importante nella giusta direzione, ma va seguita da azioni concrete e decise per fare passi avanti evitando che dopo poco tempo quanto realizzato di positivo cada nell'oblio. In particolare, le Associazioni imprenditoriali possono giocare un ruolo centrale e propositivo agendo su due fronti: quello di stimolare la classe politica e i Governi che si succedono ad intraprendere azioni di lungo periodo e quello di attuare azioni contingenti quotidiane a supporto dell'innovazione. Non si può certo delineare in poche righe una strategia organica che crei strutturalmente le condizioni favorevoli ad innovare nel lungo periodo, ma si possono avviare riflessioni su quelli che sono i fattori e i temi di fondo su cui agire: l'innalzamento dell'istruzione universitaria, l'individuazione di settori di eccellenza, il miglioramento della collaborazione fra Università e Industria, la creazione di Filie Europee, il supporto all'esportazione, la creazione di un sistema di finanziamento all'innovazione più efficiente di quello attuale, la realizzazione di investimenti di ricerca validi, la formazione specifica di una classe dirigente focalizzata sull'innovazione, il miglioramento delle infrastrutture di comunicazione e dei modi di comunicare nell'era digitale, lo snellimento delle pratiche burocratiche, il completo ridisegno del modo di incentivare le imprese da parte della Pubblica Amministrazione e molto altro ancora. Un obiettivo per il futuro è quello di arrivare in Italia alla crescita a massa critica, in vari comparti, di ecosistemi virtuosi dove l'innovazione risulti un fenomeno spontaneo e autoalimentato. E' questo un obiettivo di lungo termine, in quanto la situazione attuale vede il sorgere di innovazioni legate in modo contingente a qualche settore di Grande*

*Impresa, a spin-off universitari o a singoli imprenditori di particolare talento. In questo ambito, è auspicabile che le Associazioni imprenditoriali, oltre alle molteplici azioni quotidiane, vedano il Premio Nazionale Innovazione non come un fatto sporadico, ma come un elemento da seguire in modo puntuale, Azienda per Azienda, creando uno storico di casi di riferimento positivi ben documentati, tali da stimolare, per emulazione, altri imprenditori verso l'eccellenza, anno dopo anno. Questo sarà di grande aiuto anche per le imprese premiate poiché si eviterebbe di vanificare, per mancanza di risorse finanziarie, il risultato del percorso innovativo compiuto, contribuendo, inoltre, ad approfondire il divario esistente tra l'Italia e gli altri Paesi avanzati in materia di innovazione.*

---

**GIORNATA DI PREMIAZIONE  
IN CONFCOMMERCIO**



---

In occasione della Giornata dell'Innovazione, il Presidente di Confcommercio, Carlo Sangalli, ha consegnato le targhe di onorificenza alle 4 imprese, partecipanti al ***Premio Nazionale per l'Innovazione***, i cui progetti si sono distinti per le caratteristiche particolarmente innovative sul piano dell'originalità e della creatività, e alle 3 Associazioni Territoriali vincitrici del ***Premio Innovation Angels***, congratulandosi per lo sforzo compiuto dal Sistema nella promozione della cultura dell'Innovazione.



Carlo Sangalli, Presidente di Confcommercio, durante la cerimonia di premiazione



Intervento di Giorgio Rapari, Presidente dell'Associazione Nazionale delle Imprese ICT (Assintel)



Menzioni di merito del Premio Nazionale  
per l'Innovazione nei Servizi



---

Il Comitato Tecnico Scientifico di valutazione (coordinato dal Prof. Roberto Bellini, di AICA e Fondazione Politecnico di Milano), secondo quanto stabilito dal Regolamento del Premio, ha proposto alla Giuria (presieduta dal Prof. Enzo Rullani, della Venice International University) 4 Progetti meritevoli di attenzione per le caratteristiche particolarmente innovative sul piano dell'originalità e della creatività.

“

Per aver progettato un sistema integrato e tecnologicamente avanzato di gestione della sicurezza, rispondendo in tal modo ad una esigenza sempre più presente nel mondo del commercio

”



Dott. MARCO AGOSTA, Presidente di REAL PROTECTION SRL,  
riceve la Menzione di merito dal Presidente di Confcommercio, Carlo Sangalli

## Categoria "Innovazione nel Commercio": Real Protection S.r.l.

Real Protection S.r.l. è la società del gruppo Spaziosystem S.p.A. deputata all'offerta di soluzioni al mercato della sicurezza. Una società finalizzata alla produzione, allo sviluppo, alla promozione e alla commercializzazione di soluzioni e sistemi integrati per la sicurezza delle attività commerciali, degli enti pubblici e privati, delle aziende e dei cittadini. Real Protection S.r.l. ha ideato e sta realizzando il Progetto PCR per tutelare gli esercizi commerciali, per proteggere le imprese, per salvaguardare gli enti pubblici e privati, per garantire la sicurezza negli istituti bancari.

Al progetto della Real Protection S.r.l., intitolato "Progetto PCR", è stata riconosciuta una menzione di merito *"per aver progettato un sistema integrato e tecnologicamente avanzato di gestione della sicurezza, rispondendo in tal modo ad una esigenza sempre più presente nel mondo del commercio"*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.realprotection.it/>



“

Per aver progettato un sistema che consente di semplificare l'accesso ai servizi alberghieri presenti sul territorio, utilizzando una tecnologia di ampia diffusione come il cellulare

”



Dott. MARCO D'AMORE, Amministratore di ATHENA SOLUTIONS SRL,  
riceve la Menzione di merito dal Presidente di Confcommercio, Carlo Sangalli

### Categoria "Innovazione nel Turismo": Athena Solutions S.r.l.

Athena solutions è una società di ICT e marketing per il settore turistico. La società, fondata a dicembre 2003, è costituita da giovani professionisti del settore turismo che hanno portato al suo interno il frutto delle proprie precedenti esperienze lavorative, in diversi anelli della catena produttiva, aggiungendo in essa una vivace e costruttiva sinergia tra i diversi know-how. Dal marketing al commerciale, al Revenue Management, passando attraverso l'informatica applicata al turismo, in Athena Solutions coesistono ed interagiscono culture eterogenee unite al raggiungimento dello scopo: rispondere alla domanda del mercato di un più semplice, comprensibile e fruttuoso mondo della distribuzione turistica sui canali digitali.

Al progetto di Athena Solutions, intitolato "SMS HOTEL", è stata riconosciuta una menzione di merito *"per aver progettato un sistema che consente di semplificare l'accesso ai servizi alberghieri presenti sul territorio, utilizzando una tecnologia di ampia diffusione come il cellulare"*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.hermeshotels.com/>



“

Per aver progettato un sistema flessibile  
di semplice utilizzo di gestione della messaggistica  
che circola sulla molteplicità di canali

”



Dott. MARINO VANETTI, Responsabile di Direzione Qualità di CON.NEXO' SRL,  
riceve la Menzione di merito dal Presidente di Confcommercio, Carlo Sangalli

## Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": **Con.Nexo' S.r.l.**

CON.NEXO' nasce alla fine del 2001 per volontà di un pool di professionisti con comprovate esperienze maturate in aziende leader con l'obiettivo di creare una società dinamica, passionale, fortemente innovativa e competitiva, capace di interpretare le continue evoluzioni e trasformazioni dei mercati. Una società di consulenza specializzata nella gestione e nella valorizzazione delle risorse ICT aziendali, nella progettazione di sistemi organizzativi e gestionali, e nell'erogazione di servizi e soluzioni innovativi legati all'utilizzo della tecnologia come fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi di business. La società investe il 2% del fatturato nella ricerca e nello sviluppo di soluzioni innovative per fornire ai clienti strumenti competitivi. CON.NEXO' oggi, con più di 200 consulenti, è la prima azienda di servizi ICT italiana a presentare un piano strategico per diventare entro il 2010 un'azienda europea. Oggi hanno 4 sedi in Italia (Milano, Roma, Padova e Torino), una in Svizzera (Lugano) ed è prevista l'apertura di 3 nuove sedi nazionali in Europa (Amsterdam, Barcellona e Londra). CON.NEXO' ha inoltre un network di partnership strategiche mondiali con la rete di leader di tecnologia software.

Al progetto di Con.nexo' S.r.l. , intitolato "ICUBE+ SaaS", è stata riconosciuta una menzione di merito nel campo dell'ICT, *"per aver progettato un sistema flessibile di semplice utilizzo di gestione della messaggistica che circola sulla molteplicità di canali"*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.connexo.it/>



“

Per aver sviluppato un nuovo concetto di servizio  
legato alla gestione dell'immagine pubblica  
utilizzando le potenzialità dei social network

”



**Dott.ssa SARA CAMINATI, Titolare di INNOVATION MARKETING,**  
riceve la Menzione di merito dal Presidente di Confcommercio, Carlo Sangalli

## Categoria "ICT & Service Design nei Servizi": Innovation Marketing

Innovation Marketing è un business network di cui fanno parte aziende di consolidata esperienza nel settore della comunicazione, tradizionale e non convenzionale. Imprenditori e freelance che hanno scelto di unirsi per fornire ad aziende ed agenzie di comunicazione una vasta gamma di strumenti per comunicare in modo innovativo. Grazie alla professionalità e alle competenze dei singoli partners, Innovation Marketing è in grado di fornire servizi di comunicazione integrata coadiuvando il singolo cliente affinché investa il minor budget per il miglior risultato.

Al progetto di Innovation Marketing, intitolato "DIGITAL VIP" è stata riconosciuta una menzione di merito nel campo del Service Design *"per aver sviluppato un nuovo concetto di servizio legato alla gestione dell'immagine pubblica utilizzando le potenzialità dei social network"*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.innovationmarketing.it/>





# Vincitori del Premio Innovation Angels



---

Il Premio Innovation Angels è un riconoscimento rivolto alle Associazioni di Confcommercio che si sono distinte nella promozione di una cultura dell'Innovazione.



Il Vicepresidente vicario dell'UNIONE REGIONALE LOMBARDA, RENATO BORGHI, riceve il Premio dal Presidente Carlo Sangalli

## **Unione Regionale Lombarda Commercio, Turismo e Servizi**

Vince il Premio Innovation Angels *“per la realizzazione di numerose iniziative di sensibilizzazione delle Istituzioni che hanno portato all’emanazione del bando InnovaRetail, nonché per le azioni di promozione e di assistenza tecnica alle imprese associate nella predisposizione delle relative istanze di finanziamento”*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.confcommerciolombardia.it/>





**Il Presidente di CONFCOMMERCIO TRIESTE, ANTONIO PAOLETTI,  
riceve il Premio dal Presidente Carlo Sangalli**

## Confcommercio Trieste

Vince il Premio Innovation Angels *“per la realizzazione di numerose iniziative di sensibilizzazione e di assistenza tecnica alle imprese nella predisposizione di progetti, ammessi al finanziamento pubblico, nel campo dell’innovazione”.*

*Indirizzo internet:*

<http://www.confcommerciotrieste.it/>





**Il Presidente di ASSOPROVIDER, DINO BORTOLOTTO,**  
riceve il Premio dal Presidente Carlo Sangalli

## Assoprovider

Vince il Premio Innovation Angels *“per il rilevante impegno dimostrato nella promozione del Premio Nazionale per l’Innovazione presso le imprese associate, da parte delle quali sono pervenute numerose candidature”*.

*Indirizzo internet:*

<http://www.assoprovider.it/>





---

# Menzioni di merito del Premio Innovation Angels



---

**Associazione Commercianti Turismo e Servizi Piccola e Media Impresa  
della Provincia di Padova**

Menzione di merito per la realizzazione di un progetto che coinvolge palestre associate, medici di famiglia ed altri soggetti pubblici per la realizzazione di servizi innovativi specialistici dedicati a cardiopatici che debbano effettuare riabilitazione motoria.

*Indirizzo internet:*

<http://www.ascompd.com/>



## **Unione Commercio, Turismo e Servizi della Provincia di Venezia**

Menzione di merito per la realizzazione di un progetto finalizzato al superamento del digital divide e all'eliminazione delle carenze di connessione internet in tutta la provincia di Venezia, facendo perno sugli sportelli locali dell'Ascom.

*Indirizzo internet:*

<http://www.confcommerciovenezia.it/>



## **Unione Commercio Turismo Servizi e Professioni della Provincia di Milano**

Menzione di merito per la presentazione di 5 progetti di distretti urbani del commercio.

*Indirizzo internet:*

<http://www.unionemilano.it/>



## **Unione Provinciale Commercianti ed Esercenti di Cuneo (Ascom Bra)**

Menzione di merito per la realizzazione di un progetto di rete wi-fi nella città di Bra, su proposta dell'Ascom ed in collaborazione con il Comune.

71

*Indirizzo internet:*

<http://www.confcommerciocn.com/>





# Considerazioni finali

*a cura di Gianfranco Ruta*

Responsabile Area Politiche per lo Sviluppo di  
Confcommercio · Imprese per l'Italia



---

Il tema dell'innovazione nei servizi - e quello parallelo delle forme di innovazione non-tecnologica (organizzativa, marketing) - sono oggetto di studio da circa tre decenni.

Autori come Richard Barras, Lynn Shostack e lo stesso Richard Normann, hanno affrontato l'argomento dell'innovazione nei servizi sotto diversi angoli visuali che però convergono tutti verso le medesime conclusioni: la natura fortemente relazionale del servizio, la centralità dell'interazione con il cliente e l'importanza del fattore umano, il rilievo giocato dai fattori di contesto, da quelli sociali e giuridici a quelli economico-finanziari. A questi si aggiungono le possibilità offerte dalle tecnologie, ad iniziare da quelle ICT.

Dall'inizio degli anni 2000, l'OCSE e l'Eurostat hanno avviato un percorso di approfondimento sul tema dell'innovazione nei servizi il cui scopo era quello di stabilire una metodologia di misurazione del fenomeno atta a consentire confronti internazionali (Manuale di Oslo, III edizione), cosa che si è effettivamente realizzata con le edizioni più recenti della Community Innovation Survey.

Le politiche a favore dell'innovazione nei servizi, viceversa, sono molto recenti, praticamente a far data dalla pubblicazione dei nuovi orientamenti comunitari sugli aiuti di Stato a favore della Ricerca, Sviluppo ed Innovazione (dicembre 2006). La casistica di policies dedicate a questa materia è - a livello di Unione Europea - ancora piuttosto limitata, con casi peraltro di eccellenza (es. Tekes in Finlandia). In Italia manca ancora un programma nazionale sull'innovazione nei servizi, attesa la connotazione principalmente manifatturiera di Industria 2015, mentre sono presenti in questa materia casi di programmi regionali di notevole interesse.

Da quanto ora sinteticamente evidenziato appare evidente come l'innovazione nei servizi sia un campo ancora nuovo e di grandissimo interesse per le economie moderne, dove il terziario presenta percentuali di creazione di valore aggiunto e di occupazione superiori al 70%. Un tema che certamente non può essere ignorato da un Paese ad economia avanzata com'è l'Italia.

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri istitutivo della Giornata nazionale dell'innovazione e del "Premio dei Premi" ed il successivo Decreto del Ministro Brunetta, individuano tra i quattro settori destinatari del Premio (Industria e Servizi, Università, Pubblica Amministrazione, Terziario) sia i servizi in generale che il terziario, una scelta che appare come di notevole attualità e di forte attenzione per le diverse forme di innovazione, non solo di quella a carattere tecnologico.

Una lungimiranza di cui si deve dare atto, oltre al Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, anche alla Fondazione COTEC presso la quale il Premio è istituito.

Non si tratta solo di un banale ringraziamento per uno sforzo organizzativo compiuto dal Ministero e dal COTEC che comunque è stato di rilevante entità. È un riconoscimento per il fatto che – una volta tanto – l'attenzione per la sostanza dei fenomeni e la volontà di evidenziare quanto di positivo ed importante il nostro Paese è in grado di realizzare, abbiano fatto premio su qualsiasi altro ordine di considerazioni.

Un successo basato anche sul confronto sereno e costruttivo tra Istituzioni, enti ed associazioni che lo staff ministeriale del Premio ha certamente favorito.

Anche questa è innovazione, forse del tipo di cui il nostro Paese ha maggiormente bisogno in questo periodo così difficile.









**CONFCOMMERCIO**  
**IMPRESE PER L'ITALIA**

---

A cura dell'Area Politiche per lo Sviluppo  
Tel. 06 5866256 · Fax. 06 5866217  
[premioinnovazioneservizi@confcommercio.it](mailto:premioinnovazioneservizi@confcommercio.it)  
[www.confcommercio.it](http://www.confcommercio.it)