

RETHINK! Service Design Stories

PROGRAMMA Day One / 10 aprile 2019 / 9.00-18.00

Sala Buzzati presso Corriere della Sera

Via Eugenio Balzan,3

Ingresso libero, con registrazione obbligatoria

Master of Ceremony: Guido Romeo, Business and innovation journalist

h 9.00 - 9.30

Registrazione

h 9.30 - 10.15

Morning stories: l'era delle grandi migrazioni

Richiedere e ricevere informazioni e dati per la richiesta di asilo, abilitare la collaborazione tra istituzioni governative per facilitare i processi di accoglienza e comunicazione, supportare processi ideativi all'interno della pubblica amministrazione per co-progettare soluzioni dedicate ai migranti. Queste alcune delle iniziative promosse da INLAND, laboratorio di design e innovazione sviluppato all'interno del servizio immigrazione finlandese che promuove azioni di co-design e service design a supporto dei migranti e delle loro comunità. Si tratta di un esperimento di successo che funge da esempio di come il design possa avere un ruolo strategico all'interno dei processi di innovazione del settore pubblico e sarà il punto di partenza per ri-pensare a nuovi ruoli del pubblico, del privato e delle organizzazioni nell'erogare servizi dedicati alle comunità straniere. Il dibattito coinvolge Avanzi agenzia di innovazione sociale e mira a discutere di opportunità concrete di intervento a livello urbano oltre a proporre una modalità centrata sull'utente per osservare il fenomeno della migrazione. Ospite della discussione l'ONG ActionAid, che avrà il compito di moderare il dibattito.

Panel in lingua inglese.

Intervengono

Mariana Salgado

Direttore di Inland, design e innovation lab del Servizio di Immigrazione Finlandese

Matteo Bartolomeo

Partner e co-founder at Avanzi, CEO at Make a Cube3, Presidente BASE Milano

Modera

Andrea Comollo

Vice Secretary-General / Global Citizenship and Programmes Director - ActionAid

h 10.25 - 11.15

Global service challenge: dal quotidiano alla larga scala

La nostra quotidianità è condizionata dall'accesso a diversi servizi. Ogni gesto è connesso a un sistema di infrastrutture, reti, comunità, tecnologie che permettono di supportare i nostri stili di vita. Ogni gesto quotidiano - in termini di servizio - può essere riportato a una scala molto più ampia, che è quella delle organizzazioni e della società. La sessione ospita tre storie che racchiudono altrettante modalità di connettere gesti e bisogni quotidiani a temi di più ampia scala.

- **Last Minute Market** nato per affiancare le aziende della Grande Distribuzione Organizzata nel recupero delle eccedenze alimentari, oggi amplia gli ambiti di azione con farmaci e mobili, trasformando il concetto di economia circolare in pratiche quotidiane.
- **Axieme** propone un modello collaborativo per assicurare le attività quotidiane, rimborsando una quota dell'assicurazione in caso non avvengano sinistri e aprendo il mondo delle assicurazioni alle piattaforme di sharing economy.
- **Maersk** è la più grande compagnia mercantile al mondo. Gestisce grandi numeri e opera in un settore in cui la gestione della complessità è fondamentale, dalle grandi reti ai singoli clienti, dalle grandi infrastrutture alle nuove infrastrutture digitali che disegnano nuovi modelli di relazione con gli utenti finali.

Intervengono

Matteo Guidi

AD Last Minute Market

Omar Campise

Business development e P.R. Axieme

Leah Kordgaard Offutt

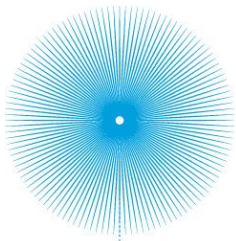
Managing Director Central Mediterranean Area - Maersk

h 11.25 - 12.10

Re-thinking: città resilienti

I cambiamenti climatici uniti a quelli sociali, culturali, economici, urbani contribuiscono a modificare i modi di vivere le città. Gli individui e le organizzazioni rispondono in modo autonomo o organizzato ai cambiamenti, cercando di evolvere le proprie abitudini. Il concetto di città resiliente racchiude la capacità dei contesti urbani di guardare al futuro in ottica sostenibile e circolare, in cui tutto l'ecosistema sia in grado di rispondere ai cambiamenti e di offrire modelli per la salvaguardia dell'uomo e dell'ambiente. Si parla di modi alternativi di usare le risorse, i servizi o le infrastrutture. Il panel porta tre punti di osservazione differenti. Un confronto tra due contesti urbani e un'azienda che gestisce la risorsa per eccellenza: l'acqua.

Panel in lingua inglese.



POLI.DESIGN
FOUNDED BY
POLITECNICO DI MILANO

RETHINK!

Service Design
Stories

II Edizione
10 e 11 Aprile

Intervengono

Piero Pelizzaro

Chief Resilient Officer Comune di Milano

Andrea Lanuzza

Direttore Area Tecnica di Gruppo CAP

Special Guest to be defined

h 12.20-13.15

Redesigning public services for the society of tomorrow

Mary Cook - Design Director at FutureGov

I servizi pubblici hanno bisogno di adattarsi per essere al passo con il XXI secolo, offrendo servizi di qualità elevata, incentrati sui cittadini, con un impatto duraturo. Se per diversi anni il Service Design ha affrontato questa sfida attraverso progetti di piccola scala, ora entra a far parte a pieno titolo di un'agenda di programma finalizzata a un cambiamento sistemico, organizzativo, locale e politico. Le sfide e i successi dell'applicazione del Service Design in questi nuovi contesti saranno esplorati attraverso case history, osservazioni e feedback da parte di clienti, agenzie e cittadini.

h 14.30 - 15.30

Global service challenge: healthcare innovation e nuovi modelli di cura

L'accesso e la fruizione dei servizi per la salute sono mutati radicalmente negli ultimi anni. La relazione tra utente e struttura sanitaria si è evoluta verso nuovi modelli sempre più vicini ai bisogni delle persone. PricewaterhouseCoopers racconterà le principali innovazioni in questo settore a livello nazionale ed internazionale come stimolo e raccordo con tre realtà italiane.

- **Health Italia** rappresenta un modello di distribuzione della cura diffuso grazie alla telemedicina.
- **Centro Medico Sant'Agostino** amplia la propria offerta poliambulatoriale con una partnership con un player importante della grande distribuzione ampliando ulteriormente i luoghi di cura, diagnosi e prevenzione.
- **Banca IFIS** grazie alla collaborazione con Federfarma, apre a nuovi scenari di distribuzione del farmaco.

Intervengono

Introduzione a cura di **Andrea Amico**, Senior Manager PwC Customer

Roberto Anzanello

Presidente Health Italia

Carmelo Carbotti

Responsabile Comunicazione e Prospecting Banca IFIS

Luca Foresti

CEO Centro Medico Santagostino

Modera Alessandro Cannavò, Giornalista Corriere della Sera

POLI.design
Società consortile
a responsabilità limitata

Campus Bovisa
Via Durando 38 /a
20158 – Milano

T. +39 02 2399 7206
F. +39 02 2399 5970

info@polidesign.net
www.polidesign.net

P.I. / C.F. 12878090153
C.C.I.A.A. Milano 192631
REA 1593683

h 15.40 - 16.10

Public sector innovation e il futuro dei servizi pubblici

Rinnovare la relazione con il cittadino, alleggerire i processi organizzativi, co-progettare i servizi pubblici sono alcune delle sfide che la Pubblica Amministrazione affronta per rispondere ai cambiamenti sociali, economici e tecnologici che connotano la società. In questo processo di trasformazione, la progettazione di nuovi servizi o il ridisegno di quelli esistenti sono attività cruciali che aprono a nuovi modelli di interazione tra progettisti, Pubbliche Amministrazioni e cittadini.

Interviene Andrea Pivetta, Senior Manager & Design thinker PwC Customer

h 16.20 - 17.40

Afternoon stories: progettare il cambiamento, cambiare le organizzazioni

Le grandi sfide contemporanee richiedono alle organizzazioni di affrontare complessi processi di trasformazione che riguardano non solo i prodotti e servizi che producono, ma anche i processi organizzativi interni, i modelli di progettazione, l'uso di risorse e competenze. Questi cambiamenti diventano una risorsa per i service designer, non solo per confrontarsi con sfide che vanno dalla piccola scala a quella globale, ma anche per accompagnare le organizzazioni in una trasformazione in continuità con il mondo reale, a partire dalla stessa struttura organizzativa fino a generare soluzioni con un impatto orientato al futuro. A discutere questo scenario saranno alcuni tra i protagonisti principali della service design community italiana, H-FARM, Digital Entity, an NTT DATA design studio e Logotel, che condivideranno la loro visione e alcuni percorsi progettuali dall'ideazione alla realizzazione del cambiamento, attraverso soggetti, velocità, scale, impiego di risorse differenti, a sottolineare la molteplicità di strade percorribili ma verso un unico obiettivo: generare valore attraverso il service design.

Casi a cura di Digital Entity, an NTT Data design studio, H-FARM e Logotel

A seguire discussione a cura di Stefano Maffei, Politecnico di Milano

h 17.45 - 18.00

Rethink! I prossimi appuntamenti

Presentazione dei prossimi eventi e delle sfide future del festival