

Innovazione in Sisal

- Strategia e governance dell'innovazione
- Sisal Innovation Lab
- Innovazione digitale per la crescita internazionale



Strategia e governance dell'innovazione

La ricerca e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche, servizi, processi e modelli di business innovativi sono per Sisal fattori fondamentali per affrontare la trasformazione digitale.

Tali fattori rappresentano un asset prezioso per migliorare la **customer experience** e contribuire alla prosperità del sistema Paese nel suo complesso, anche attraverso il superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla **società dell'informazione**.

Sisal considera da sempre l'**innovazione come un asset chiave** e pone estrema cura nella definizione della propria strategia e dei relativi obiettivi. Allo scopo di raggiungerli fa leva sia su asset



interni che sull'Open Innovation e sul concetto di ecosistema, alimentando così un circolo virtuoso di scouting, incubazione e progettazione di iniziative innovative.

Attraverso una visione ampia e articolata, la nostra strategia dell'innovazione si sviluppa su un orizzonte sia di breve che di lungo termine:

- le **attività di breve termine** sfruttano tecnologie abilitanti in continua evoluzione, come Intelligenza Artificiale (IA), Extended Reality, Blockchain, al fine di migliorare processi e prodotti e favorire allo stesso tempo l'innovazione all'interno dell'azienda;
- le **attività di medio e lungo termine** fanno riferimento allo studio delle traiettorie tecnologiche e all'analisi dei trend sociali e di business, puntando a mettere in campo il paradigma dell'innovazione proattiva piuttosto che reattiva.

Applicando questo approccio, puntiamo a garantire la sostenibilità dell'azienda nelle sue performance attuali, ponendo contemporaneamente le basi per sostenere e migliorare quelle future.

Nell'ambito della strategia di **Open Innovation**, Sisal vanta la presenza del suo consolidato **programma GoBeyond**, che promuove e incentiva un'innovazione responsabile e in cui la tecnologia torna al servizio del bene comune, per avere così un impatto sociale e ambientale positivo e offrire supporto concreto a startup, giovani imprenditori e potenziali innovatori.

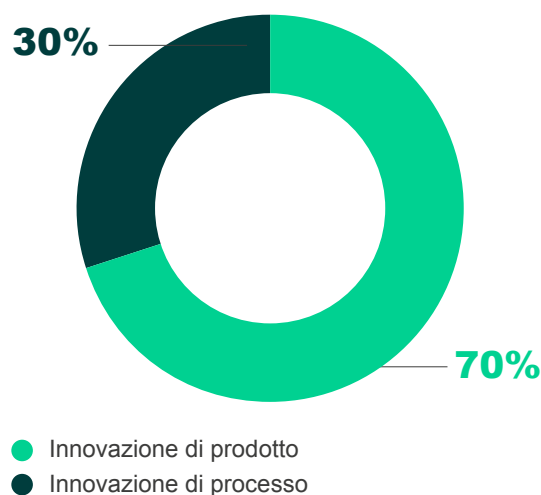
Grazie al nostro solido know-how, portiamo avanti un processo di sviluppo delle competenze in ambito digital e IT e delle conoscenze necessarie per la comprensione, l'individuazione e l'adozione di nuove tecnologie per migliorare la customer experience, la sicurezza e la sostenibilità, fattori fondamentali per l'evoluzione del business.

I processi di innovazione sono distribuiti nelle singole unità dell'azienda e coordinati dall'**Innovation Lab**, all'interno della

funzione ICT, deputato a garantire una **Governance dell'innovazione** in grado di creare le condizioni per uno sforzo coordinato di breve termine e una strategia di innovazione di medio-lungo termine.

Nel 2022 è stata inoltre realizzata la **completa mappatura delle iniziative d'innovazione di Sisal**, insieme a una loro qualificazione secondo il grado di disruption - incrementale, competitiva, espansiva e radicale - il relativo posizionamento strategico e tutti i parametri connessi quali investimenti, impatti, orizzonte temporale e altri. L'obiettivo è avere nel 2023 una vera e propria dashboard, progettata secondo le tecniche più avanzate di visualizzazione, capace di favorire la fertilizzazione dell'innovazione e sinergie tra le diverse aree di business. Tale strumento risulterà anche utile a supportare il vertice aziendale nell'acquisizione di una visione chiara della situazione e nell'identificazione delle linee guida su cui basare la strategia futura.

Innovazione per tipologia



Per raggiungere questi nostri ambiziosi obiettivi, investiamo nello sviluppo di **infrastrutture IT** funzionali all'adozione di applicativi in linea con le best practice di mercato, oltre ad avvalerci di **digital factory interne**, strutture dedicate alla produzione e allo sviluppo dei software, e di **delivery hub in Italia e all'estero**.

Alle digital factory è demandato anche lo sviluppo delle **App mobili**, elemento centrale nell'esperienza dei nostri utenti. Queste ci consentono di garantire una migliore customer experience, oltre a minimizzare il consumo energetico delle batterie dei device utilizzati e il conseguente impatto ambientale.



Sisal Innovation Lab

Da giugno 2021 siamo presenti a Torino con il nostro **Innovation Lab**: un nuovo centro tecnologico d'eccellenza promosso interamente dall'azienda, che si inserisce in un più grande piano di investimenti economici e occupazionali portato avanti con costanza nell'ambito dell'innovazione. Il Sisal Innovation Lab funge da **Competence Center** dove vengono sviluppati progetti di innovazione, sono sperimentate nuove tecnologie, prototipi e proof of concept da integrare nell'operatività aziendale. Qui si portano avanti inoltre attività di analisi di trend e scenario, volte a supportare il top management nel perseguire una strategia di innovazione che tenga il passo con le nuove opportunità del mercato. Oltre al coordinamento e alla governance dell'innovazione aziendale, le attività dell'Innovation Lab si articolano in **tre filoni principali**:

→ **Progetti di innovazione radicale:** si tratta di iniziative di innovazione disruptive di prodotto o di processo, principalmente guidate da IA grazie a un gruppo interno di Data Scien-

tist, che opera in stretta collaborazione con la Business Unit che implementerà il prodotto o che è responsabile del processo impattato. Accanto a progetti di innovazione applicata portiamo avanti anche progetti esplorativi per approfondire la conoscenza di tipo tecnologico o di servizio, da utilizzare per lo sviluppo di future applicazioni, come l'**implementazione dell'IA applicata al Gioco Responsabile**, pilastro della strategia di Sostenibilità di Sisal. Tra i progetti esplorativi di maggior interesse avviati nel 2022 si segnala quello del Metaverse Lab che mira a sviluppare ambienti in diversi metaversi da usare come spazi per iniziative aziendali, demo-tour di proof of concept e altro.

→ **Open Innovation:** scouting, incubazione e progettazione di iniziative innovative attraverso l'interscambio con l'ecosistema delle startup, in stretta collaborazione con **GoBeyond**, e lo sviluppo di una rete di collaborazioni con enti acca-

demici e altri centri di innovazione tecnologica.

→ **Attività di osservatorio tecnologico:** l'osservatorio ha l'obiettivo di studiare i trend di interesse nell'ambito della digital transformation e individuare i possibili scenari evolutivi che Sisal si appresta ad affrontare, intercettando per tempo minacce e opportunità. Questo know-how è messo a disposizione dell'azienda sotto forma di consulenze *ad hoc* e attraverso iniziative di diffusione della cultura dell'innovazione, per coinvolgere tutte le persone e favo-

rire la loro capacità e volontà di innovare. Tra queste iniziative si collocano i **Tech-trend report** pubblicati nella intranet aziendale, gli **Envisio-ning day** e, dal 2023, anche webinar e podcast.

Il Lab costituisce quindi anche una grande opportunità di **networking con università, centri di ricerca e start up** e ha l'obiettivo di rappresentare, da una parte, un osservatorio esterno sulle tematiche del digitale e, dall'altra, un grande incubatore di idee da tradurre in progetti concreti.

Innovation advocacy – Principali eventi e collaborazioni

Politecnico di Torino - Master HumanAlze	Nell'anno accademico 2022/2023 è stata avviata la prima edizione del master universitario di II livello "HumanAlze: le scienze umane e sociali per l'intelligenza artificiale". Il master è concepito come attività di formazione continua per persone laureate in materie umanistiche e mira a formare figure professionali ibride, come risultato della combinazione di competenze umanistiche e tecniche (AI e digitali). Sisal, come membro dell'Associazione STEM by Women, ha contribuito al design del master e dei project work insieme alle altre aziende sostenitrici. Nella progettazione del master le aziende hanno favorito lo sviluppo di approcci che consentano di superare il gender gap e promuovere le pari opportunità nei ruoli professionali STEM, per una cultura dell'uguaglianza e dell'inclusione, oltre che valorizzando le capacità logiche sviluppate nei percorsi di studio a indirizzo umanistico, a netta prevalenza femminile.
IKN Applied & Artificial Intelligence	A novembre 2022 l'Innovation Lab di Sisal ha partecipato alla conferenza di IKN Applied & Artificial Intelligence, aggiudicandosi il premio come Best Leader in AI 2022. <i>"Sisal ha saputo contraddistinguersi nel mercato per espansione e innovazione tecnologica, per l'impegno nel diffondere consapevolezza sui macro trend più strategici e per aver creato un ecosistema dell'innovazione in grado di affrontare al meglio le sfide del futuro."</i>
Digital Soul – VAR Group e Talent Garden	Coerentemente con il principio dell'Open Innovation, l'Innovation Lab di Sisal ha partecipato all'Hackathon organizzato da VAR Group e Talent Garden in occasione della convention "Digital Soul" dell'ottobre 2022. L'iniziativa ha coinvolto studenti di diverse università italiane che si sono confrontati in una sfida per la realizzazione di un progetto a tema Web3 e Metaverso, partendo dalle esigenze concrete delle aziende partecipanti.
Lotterie europee nell'era digitale	A giugno 2022 l'Innovation Lab è intervenuto come speaker al convegno "Lotterie europee nell'era digitale: adattarsi ai nuovi modelli di gioco, garantire la protezione dei giocatori e contrastare l'offerta illegale" presso la sede del Parlamento Europeo.
Italian Tech Week	Sisal, attraverso GoBeyond, è stata partner dell'Italian Tech Week, appuntamento italiano sulla tecnologia organizzato dal gruppo Gedi in collaborazione con Italian Tech.

Diffondere la cultura dell'innovazione

TechRadar

Una rassegna settimanale delle notizie più rilevanti sui temi di innovazione, non solo legati al settore, inviata sotto forma di newsletter a tutta la popolazione di Sisal Italia, per un totale di circa 2.000 utenti.



Il contributo di GoBeyond nella strategia di innovazione

GoBeyond è la **piattaforma di innovazione responsabile** ideata da Sisal per promuovere lo sviluppo di progetti imprenditoriali innovativi e a vocazione sociale, con lo scopo di stimolare la cultura del fare impresa in Italia. Nel corso degli anni il progetto, grazie a una costante crescita e soprattutto all'elevato numero di startup che partecipano annualmente alla call for ideas, è diventato un punto di riferimento sia all'interno dell'azienda, per la possibilità di creare nuove opportunità per il business, che all'esterno, posizionando Sisal come esempio virtuoso della social innovation. Oggi rappresenta infatti **una tra le startup competition più conosciute in Italia**. GoBeyond ha inoltre l'importante ruolo di interconnettere la sostenibilità con l'innovazione interna. Funzionale alla call for ideas, è stato infatti creato un **Comitato di Screening interno**, che coinvolge l'Innovation Lab e le funzioni di innovazione e sostenibilità di Sisal, per valutare eventuali sinergie e collaborazioni tra il business e le startup candidate. Il **network di GoBeyond** sviluppatosi negli anni permette infine di ampliare l'ecosistema di innovazione esistente e di dialogare con i principali attori dell'innovazione in Italia (co-innovation), il tutto in funzione della strategia di Open Innovation del gruppo.

Envisioning Day

Eventi live per diffondere consapevolezza sui macro-trend di innovazione strategici per Sisal, pensati anche per creare un momento di confronto e riflessione sulle applicazioni pratiche di queste tendenze all'interno dell'azienda. Nel 2022 si sono concentrati su temi quali Gaming, Metaverso, Blockchain & NFT, Esports, Customer Centricity, Experience Design e Loyalty, affrontando i trend che li caratterizzano e i possibili impatti per Sisal: dalla gamification all'"esportainment", dalla diffusione dei mondi virtuali e di nuovi fenomeni economici all'ascesa degli esports e di nuovi approcci tecnologici.



Write the Future: un contest per stimolare la cultura imprenditoriale interna

Lanciato nel 2022, "Write the Future" è un contest ideato per **coinvolgere attivamente i dipendenti nella co-creazione di un futuro più responsabile** e di **stimolare la nascita di idee e progetti** in linea con la nostra strategia di sostenibilità. Il contest è stato sviluppato con la collaborazione di Talent Garden che, a partire dalle 117 proposte raccolte, ha selezionato le 20 migliori idee da realizzare. Una giuria interna ha infine scelto i 5 progetti finalisti che hanno potuto partecipare a un workshop per validare la loro idea, sviluppare una roadmap e registrare un pitch. A seguito di una votazione che ha coinvolto tutta la popolazione aziendale è stato deciso di portare avanti più di un progetto inserendoli in stream progettuali nuovi o esistenti.

Innovazione digitale per la crescita internazionale

All'interno del **percorso di internazionalizzazione**, Sisal ha deciso di riorganizzare le infrastrutture IT per rispondere alle nuove e diverse esigenze aziendali creando **due Digital Hub tecnologici in Albania e Turchia**. L'obiettivo è quello di affiancare alle Factory in Italia ulteriori risorse con forti competenze tecnologiche, aumentando così la capacità di delivery e sviluppo di nuove tecnologie.

Albania

Il Digital Hub in Albania nasce nel 2019 con l'obiettivo di integrare il supporto IT in un Paese in costante crescita, con figure professionali a elevata specializzazione e in linea con gli standard di gruppo. Il focus principale dell'Hub ICT è quello di sostenere, dal punto di vista tecnologico, la crescita del business Sisal multicanale e le sinergie tra i Paesi di operatività. Le diverse aree attive al suo interno sono presidiate da personale altamente specializzato sulle diverse soluzioni software e sulle piattaforme e sistemi aziendali, grazie all'utilizzo delle ultime tecnologie disponibili e delle best practice di svi-

luppo, oltre ad elevati standard qualitativi e misure di sicurezza. L'obiettivo di crescita prefissato sul solo perimetro ICT, nell'anno di avvio del Digital Hub, è stato pienamente raggiunto con un dimensionamento di 40 persone coinvolte nello sviluppo software e delivery applicativi. Grazie al successo ottenuto, i piani di crescita successivi sono stati rivisti e incrementati arrivando attualmente, in circa 3 anni, a una crescita esponenziale con **circa 600 colleghi ingaggiati nell'offrire servizi in ambito ICT, Customer Care, Technical Support, Amministrazione e Finanza e Procurement**, con alcuni dei servizi core totalmente sviluppati e autonomamente erogati dalla sede albanese per tutto il gruppo.

Turchia

Sulla base della strategia di progettazione e sviluppo software, grazie a risorse e know-how prevalentemente interno, e forti del successo del Delivery Hub IT creato a Tirana, a marzo 2022 è stato aperto anche in Turchia un Technology Hub. L'Hub è gestito in stretta

sinergia con gli altri centri di progettazione e sviluppo degli asset tecnologici del gruppo, sotto la governance della struttura centrale italiana, e opera con le stesse metodologie, livelli di sicurezza e best practice degli altri HUB tecnologici di Sisal. Il focus principale dell'Hub turco è quello di sostenere direttamente la crescita del business Sisal in Turchia, dal punto di vista tecnologico, sfrut-

tando la vicinanza culturale e le sinergie di contesto e di lingua. L'Hub è composto da **circa 60 ingegneri e tecnici del software con competenze specialistiche focalizzate prevalentemente sull'innovazione in ambito di lotterie, terminali di gioco, app e web e sullo sviluppo di giochi per il canale on-line gaming** dei vari brand del gruppo Sisal.



PLAYNEXT, il primo game studio di Sisal

Nel 2022 abbiamo fondato PLAYNEXT, il primo Game Studio di Sisal, un hub creativo di sviluppo giochi con base a Istanbul composto da un team internazionale di giovani talenti con background professionali altamente qualificati che spaziano dalla matematica, all'IT al Gaming di ultima generazione.

Il Game Studio rappresenta un importante balzo in avanti nel progetto strategico di Sisal volto a garantire un'offerta di gioco unica e sempre innovativa grazie allo sviluppo in-house di giochi di forte appeal per i clienti, consentendo di allargare ulteriormente l'offerta di prodotto ed entrare in un mercato altamente competitivo come quello della produzione di contenuti. Grazie alla sinergia creativa e alla solida collaborazione tra i team di Turchia e Italia, in poco tempo, il Game Studio ha già ultimato il remake di alcuni giochi instant e slot di grande successo e sta sviluppando contenuti completamente nuovi destinati sia al mercato online che retail.

