

---

## INDICE

---

	<i>pag.</i>
<i>Introduzione</i>	1
CAPITOLO I	
I KNOWLEDGE INTENSIVE BUSINESS SERVICES (KIBS)	
<i>Sezione I. La rilevanza dei KIBS</i>	5
<i>Sezione II. Chi sono i KIBS</i>	8
1. I KIBS in letteratura	8
2. Chi sono i KIBS: il caso di una professional firm di successo	11
<i>Sezione III. Distribuzione e caratteristiche dei KIBS in Europa</i>	16
1. La rilevanza del territorio per i KIBS	16
2. I KIBS in Europa	17
3. I KIBS in Italia	22
CAPITOLO II	
IL RAPPORTO TRA I KIBS E I LORO CLIENTI NELLO SVILUPPO DI UN NUOVO SERVIZIO	
<i>Sezione I. La co-produzione di conoscenza nei KIBS</i>	27
<i>Sezione II. La co-produzione efficace: le variabili chiave</i>	34
<i>Sezione III. Clienti esperti e non</i>	41
1. Classificare i clienti	41
2. Il ruolo dell'absortive capacity	43
3. La co-produzione di conoscenza in Cablog	44
3.1. I servizi offerti da Cablog	44
3.2. La relazione con i clienti	46

	<i>pag.</i>
4. La co-produzione di conoscenza tra Auxiell e Unox	47
4.1. La nascita di Auxiell	48
4.2. La collaborazione tra Auxiell e Unox	49
4.3. Tra exploration ed exploitation	50
4.4. Auxiell e il territorio	51

### CAPITOLO III L'INNOVAZIONE NEI KIBS

<i>Sezione I. La rilevanza dell'innovazione nei servizi</i>	53
<i>Sezione II. Classificare l'innovazione nei KIBS</i>	57
1. Innovazione di prodotto e processo	58
2. Innovazione del concept, tecnologica, organizzativa e d'interfaccia	60
3. Innovazione radicale, incrementale, first mover e follower	64
4. L'innovazione tecnologica: il caso SICS	67
4.1. L'innovazione in SICS: tra tecnologia e dialogo con i clienti	70
<i>Sezione III. Il ciclo di vita dell'innovazione: dai prodotti ai servizi</i>	72
<i>Sezione IV. Le fonti dell'innovazione nei KIBS</i>	76
1. Le fonti dell'innovazione nei KIBS	76
2. R&S nelle professional firms	78
3. Le fonti dell'innovazione: il caso Etica	79
3.1. La storia di un progetto innovativo	80

### CAPITOLO IV I KIBS: DALLA CUSTOMIZZAZIONE ALLA REPLICA

<i>Sezione I. La co-produzione e la customizzazione del servizio</i>	85
<i>Sezione II. La replicazione nei KIBS: modularità e standardizzazione</i>	88
1. Modularità e standardizzazione nei KIBS	88
2. La modularità: prodotti vs servizi	93
<i>Sezione III. Combinare customizzazione e replicazione</i>	96
1. Customizzazione e replicazione: un circolo virtuoso	96
2. La customizzazione e la replicazione: l'evidenza empirica	99
3. La modularità nei servizi: il caso The Cluster	102
3.1. Strategia e servizi offerti	102
3.2. La modularità in The Cluster	107

	<i>pag.</i>
4. La modularità in Inaz	109
4.1. I servizi offerti e la modularità	110
4.2. La progettazione modulare	111
<i>Conclusioni</i>	113
<i>Bibliografia</i>	117

