

# Quattro modi per rimettere in moto la trasformazione digitale

Come adattarsi alla futura crescita senza sprecare  
gli investimenti del passato

## La tua trasformazione digitale si è arrestata?

Se nella corsa verso la trasformazione digitale non hai raggiunto il traguardo, sappi che sei in buona compagnia. Nonostante le previsioni degli analisti, adesso quasi tutto dovrebbe trovarsi nel cloud. In realtà, negli ultimi anni la sua adozione è stata accelerata e il cambiamento è stato rapido, per cui molte iniziative di trasformazione sono state sospese. Spesso le aziende si trovano a dover gestire un ambiente IT ibrido in cui una parte dei sistemi e delle applicazioni si trova nel cloud e un'altra parte, invece è ancora on premise.

Questo fa sorgere una domanda ovvia, ma scomoda: che ne sarà di tutto il denaro speso per iniziative di trasformazione digitale e cloud incomplete o interrotte? Oltre alle ingenti somme di denaro associate a queste iniziative sospese, bisogna considerare anche altri costi meno tangibili, come il rallentamento dell'innovazione e del cambiamento, la mancanza di produttività tra i membri dei team e una consegna dei prodotti più lenta.

Se i vantaggi del cloud e della trasformazione digitale non vengono pienamente realizzati, ciò che rimane è un ambiente IT disgiunto in cui:

- **l'azienda ha difficoltà a operare in modo efficiente** a causa degli sprechi dovuti alla duplicazione delle applicazioni, alla proliferazione incontrollata, al disallineamento della spesa e alle risorse inutilizzate;
- **il peso di un cambiamento eseguito male ricade su clienti e dipendenti** che devono gestire frustranti processi manuali anziché usufruire di un'architettura moderna e vivere esperienze soddisfacenti grazie all'automazione;
- **la tua azienda viene privata della resilienza del servizio**, capacità che le serve per adattarsi ai tempi difficili, sopravvivere e prosperare nei periodi di difficoltà.

# Il 90%

delle aziende ha avviato un qualche tipo di trasformazione digitale.<sup>1</sup> Tuttavia...

# Il 70%

delle trasformazioni digitali non raggiunge gli obiettivi.<sup>2</sup> E...

# >1/2

delle iniziative digitali sono indietro rispetto alle aspettative del CEO/della leadership.<sup>3</sup> Perché...

# Il 59%

richiede troppo tempo per essere completata

# Il 52%

impiega troppo tempo per creare valore

<sup>1</sup> McKinsey, [Rewired to outcompete](#) (Ricominciare per essere competitivi), 20 giugno 2023

<sup>2</sup> Boston Consulting Group, [Flipping the odds of digital transformation success](#) (Capovolgere le probabilità di successo della trasformazione digitale), 29 ottobre 2020

<sup>3</sup> Gartner, [CIO agenda 2023: 4 actions to ensure your tech investments pay digital dividends](#) (Quattro azioni per far sì che gli investimenti tecnologici paghino dividendi digitali), 2022

# 3,4 bilioni di dollari

di aumento della spesa globale per la trasformazione digitale che si prevede di raggiungere entro il 2026.<sup>1</sup> Tuttavia...

## <1/3

degli effetti attesi dai recenti investimenti nel digitale si sono concretizzati per la maggior parte delle aziende<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Statista, *Spending on digital transformation technologies and services worldwide from 2017 to 2026* (La spesa mondiale per tecnologie e servizi di trasformazione digitale dal 2017 al 2026), 6 agosto 2023

<sup>2</sup> McKinsey, *Three new mandates for capturing a digital transformation's full value* (Tre nuovi requisiti per ottenere il massimo valore dalla trasformazione digitale), 15 giugno 2022



## Quattro best practice per trasformare le tue operazioni digitali

Per avere un impatto concreto sull'azienda, la trasformazione digitale deve tornare a essere molto più di un semplice progetto secondario. In questo eBook scoprirai come rimettere in moto la trasformazione usando le capacità digitali, in modo da poter affrontare con agilità i futuri cambiamenti. Imparerai anche come sfruttare il valore della tecnologia che già possiedi.

Una piattaforma digitale unificata è l'elemento fondamentale per supportare in modo fluido le seguenti quattro best practice di trasformazione:

- 1. Pianifica la trasformazione in modo intelligente e proattivo.** Le aziende che stanno già cercando di automatizzare e ottimizzare sono quelle che saranno in grado di adattarsi meglio in caso di eventi destabilizzanti. Ottieni i dati di cui hai bisogno per fare scelte d'investimento ottimali e reagisci prontamente quando si presentano cambiamenti imprevisti.
- 2. Offri un'esperienza di fornitura servizio reattiva e sempre disponibile.** La crescita del business digital-first si interrompe se i servizi e le operazioni connessi con la tecnologia sono in silo. Migliora la produttività abbattendo le barriere e automatizzando i processi, prevedendo e prevenendo i problemi dei servizi digitali e risolvendoli più rapidamente quando si verificano. Utilizza l'intelligenza artificiale generativa per estrapolare contenuti rilevanti dai casi e fornirli al supporto IT, in modo che il personale riceva risposte di alto livello in tempi più rapidi.
- 3. Ottimizza l'uso della tecnologia e il budget per questa risorsa.** Se non hai visibilità sugli asset o non disponi dei processi scalabili per gestirli, sprecherai denaro su software, hardware, applicazioni e risorse cloud non necessari, quando invece dovresti investire in infrastrutture utili per le iniziative strategiche. Elimina gli sprechi, massimizza l'impatto degli investimenti tecnologici e riduci al minimo i costosi rischi di non conformità.
- 4. Accelera la trasformazione cloud.** I problemi legati alle persone e ai processi rallentano l'adozione del cloud. Optando per architetture moderne in grado di creare esperienze straordinarie potrai accelerare la trasformazione digitale basata sul cloud e immettere più rapidamente sul mercato nuovi prodotti e servizi.

# 1

## Best practice

### PIANIFICA LA TRASFORMAZIONE IN MODO INTELLIGENTE E PROATTIVO

Per creare valore serve una strategia molto solida e un'esecuzione efficace, soprattutto se ti viene chiesto di offrire più valore durante la gestione del cambiamento. Quando utilizzi un modello di dati e workflow unificati, Strategic Portfolio Management (SPM) ti aiuta ad allineare l'intera azienda per offrire valore in modo rapido e scalabile. Sei in grado di creare una solida strategia digitale e questo si traduce in risultati aziendali ad alto impatto.

Avendo SPM su un'unica piattaforma digitale, tu e i tuoi leader del portfolio potrete:

- **conoscere e valutare rapidamente le esigenze degli stakeholder interni ed esterni** per consolidare i risultati raggiunti e ottenere una visione olistica che permetta di poter valutare gli scenari d'investimento in base a vantaggi, rischi, costi, capacità e allineamento alle strategie aziendali;
- **creare piani e roadmap chiaramente definiti e adattabili** che accelerino la crescita e forniscano la visibilità e la flessibilità necessarie per prendere decisioni rapide in caso di cambiamenti e imprevisti;
- **ottenere l'approvazione dell'azienda e mantenerla allineata** fornendo agli stakeholder una chiara visione di come ciascuna iniziativa supporti gli obiettivi strategici aziendali;
- **allineare il lavoro alle priorità di investimento** per aiutare gli addetti alla pianificazione e i responsabili a scegliere e programmare le attività giuste;
- **supportare più metodologie di consegna**, tra cui quella Agile, quella a cascata e gli approcci ibridi, in modo da poter utilizzare le funzionalità di consegna esistenti ed evolverle senza problemi nel tempo;
- **stabilire criteri di successo e monitorare le prestazioni** per poter valutare se la strategia d'investimento sta dando i risultati attesi e passare all'azione se qualcosa non dovesse andare come previsto.



## Il 70%

degli investimenti nel digitale non riuscirà a produrre entro il 2025 i risultati di business attesi senza un approccio strategico alla gestione del portfolio

Fonte: Gartner, [Gartner® Magic Quadrant™ for Strategic Portfolio Management](#), aprile 2023

# 2

## Best practice

### CREA ESPERIENZE DI FORNITURA SERVIZIO REATTIVE E SEMPRE DISPONIBILI

Dopo aver distribuito un servizio digitale, questo deve funzionare senza problemi. Un servizio di scarsa qualità viene adottato da pochi e, nel caso di servizi visibili al cliente, le interruzioni e i problemi di prestazione possono causare un danno finanziario e d'immagine all'azienda. Se però operi da una piattaforma digitale unificata, elimini le barriere tra i team dei servizi IT e quelli delle operazioni IT, che possono quindi collaborare agevolmente e in tempo reale per velocizzare notevolmente la risoluzione dei problemi legati al servizio e persino prevederli e prevenirli.

Riunendo servizi e operazioni IT in un'unica piattaforma cloud, puoi scalare per crescere e offrire esperienze straordinarie in grado di dare risultati aziendali migliori:

- **Prevedi e previeni le interruzioni del servizio** combinando la potenza di AIOps con la gestione dei cambiamenti e la mappatura dei servizi per valutare il potenziale impatto che le modifiche pianificate potrebbero avere sui servizi prima che vengano approvate. Utilizza il machine learning per identificare e diagnosticare anomalie di servizio che possono causare future interruzioni.
- **Assicurati che i team addetti all'assistenza e alle operazioni** condividano un'area dove visualizzare le stesse informazioni, in modo che, per ogni processo, possano collaborare e risolvere i problemi comuni.
- **Aumenta l'efficienza e la produttività dell'IT** instradando automaticamente gli incidenti ai team interni appropriati utilizzando l'intelligenza artificiale e usando workflow automatizzati e strumenti di collaborazione per coordinare le risposte agli incidenti principali tra più team. Inoltre, velocizza le risposte alle richieste di supporto IT usando il contesto prodotto dall'intelligenza artificiale generativa.
- **Accelera l'innovazione e riduci i rischi automatizzando completamente il processo di cambiamento tecnologico** quando fornisci ai team delle Operazioni IT i dati in tempo reale e quelli storici relativi agli incidenti e alle modifiche. Verifica subito se una modifica autorizzata o meno ha causato un'interruzione del servizio e identifica ed esamina facilmente incidenti simili avvenuti in passato per individuare potenziali cause originarie.
- **Ripristina il servizio in modo più rapido** osservando come incidenti simili siano stati risolti con successo in passato, fornendo playbook intuitivi al team di operatori per guidarli nel processo di ripristino e automatizzando completamente la risoluzione degli incidenti più comuni.

# Il 41,5%

delle aziende ha strutture di reporting diverse per i servizi e le operazioni IT che in definitiva si incontrano solo a livello di Chief Information Officer o Chief Experience Officer

Fonte: Enterprise Management Associates, *IT ServiceOps: Innovation at business speed and scale* (IT ServiceOps: innovazione in linea con i ritmi e le dimensioni aziendali), marzo 2022

# 3

## Best practice

### OTTIMIZZA L'USO E IL BUDGET DELLA TECNOLOGIA

Non solo ci sono più asset che mai prima d'ora a supporto di nuovi servizi digitali, ma sono in continua evoluzione, soprattutto grazie alla straordinaria agilità offerta dal cloud. In molte aziende gli asset sono gestiti in silos, quindi conoscere chi utilizza (o meno) una determinata risorsa (o sapere come e dove viene usata) può risultare difficile. Inoltre, la mancanza di dati sulla conformità espone a spiacevoli audit da parte dei fornitori, a sanzioni e ad azioni legali; la tecnologia obsoleta, invece, lascia le porte aperte alle violazioni della sicurezza.

Con un'unica piattaforma digitale puoi avere la massima trasparenza sugli asset tecnologici e gestirli durante tutto il loro ciclo di vita:

- **Ottieni una visibilità unificata e automatizzata** di tutto il software, l'hardware e di tutte le applicazioni e le risorse cloud: visualizzerai tutto il tuo patrimonio IT quasi in tempo reale e potrai prendere le decisioni in tutta serenità.
- **Cerca di sapere sempre come vengono utilizzati gli asset** associandoli automaticamente a specifici servizi digitali o funzioni aziendali, compresa l'identificazione degli asset in blocco, che possono essere ritirati o ridistribuiti.
- **Automatizza i processi di gestione degli asset** dalla distribuzione iniziale al ritiro finale utilizzando workflow intuitivi per aumentare l'efficienza, rafforzare la governance e creare l'agilità necessaria per anticipare i rapidi cambiamenti.
- **Controlla i costi degli asset per decidere come ridurre il Total Cost of Ownership** di specifici servizi digitali e ottieni consigli per ottimizzare i costi del cloud ridimensionandone le risorse nella maniera corretta.
- **Evita i costosi problemi di conformità del software** osservando come vengono distribuite le licenze, collegandole ai contratti dopo aver effettuato la distribuzione, recuperando automaticamente quelle che sono state distribuite, ma che vengono usate poco o non sono conformi alle policy.



**Il budget destinato alla tecnologia sta crescendo**

# 5,1%

di crescita della spesa mondiale per l'IT, che arriverà a...

# 4,6 bilioni di dollari

nel 2023. Con un...

# 11,3%

di crescita che riguarda la sola spesa per il software

Fonte: Gartner, Gartner forecasts worldwide IT spending to grow 5.1% in 2023 (Gartner prevede una crescita della spesa IT mondiale del 5,1% nel 2023), 19 ottobre 2022

# 4

## Best practice

### ACCELERA LA TRASFORMAZIONE CLOUD

Molte aziende hanno difficoltà a raggiungere gli obiettivi del cloud. Come possono riuscire a scalare queste attività adottando la stessa automazione, sicurezza, resilienza, gestione del rischio e sostenendo gli stessi costi delle attività on premise? I tuoi obiettivi sono: adottare più velocemente, modernizzare l'architettura e promuovere l'agilità e l'innovazione; il tutto, riducendo le spese per i sistemi precedenti e dimostrando un ritorno sugli investimenti nel cloud. Tuttavia i problemi legati alle persone e ai processi, la mancanza di allineamento di business e di pianificazione delle applicazioni, la scarsa visibilità sui costi e i modelli di governance inesistenti rallentano la trasformazione verso un modello operativo basato sul cloud.

Per un approccio cloud-first serve una piattaforma unificata che consenta di ottenere la massima interoperabilità, visibilità e agilità, in modo da permetterti di:

- **pianificare la modernizzazione delle applicazioni** assegnando loro la priorità in base all'impatto aziendale, al risparmio sui costi o al rischio tecnologico. Ottieni la visibilità necessaria per individuare ed eliminare le app ridondanti in modo da liberare l'infrastruttura sottostante, non più necessaria, risparmiando sui relativi costi e recuperando il ROI;
- **scalare più velocemente i processi cloud** grazie all'automazione self-service dei processi di gestione dei cambiamenti, delle richieste e degli incidenti relativi al cloud, che non ostacolano il team DevOps né gli altri. Mantenere la visibilità e la governance dei servizi all'interno di un'unica piattaforma favorisce l'adesione ai processi e ti permette di offrire esperienze ottimali;
- **gestire i servizi cloud con resilienza** utilizzando AIOps, security e osservabilità, anche quando la combinazione di ambienti on premise e cloud è in continua evoluzione. Raccogli in modo automatico i dati provenienti da fonti on premise e cloud per prevenire il peggioramento del servizio, valutare la vulnerabilità negli ambienti cloud e garantire la sicurezza e un approccio al rischio.



## Un'unica piattaforma per far crescere il business digital-first

Oggi, la strategia, l'allineamento e la metodologia di consegna che scegli per la tua azienda sono di fondamentale importanza. In che modo puoi pianificare proattivamente il cambiamento, velocizzare i processi decisionali e aumentare la produttività dei dipendenti? O ancora, come puoi sfruttare al meglio il tuo attuale budget e gli acquisti IT fatti in passato recuperando al contempo il valore perso per finanziare i progetti futuri?

La Now Platform® ti permette di pianificare, fornire servizi, ottimizzare e gestire l'intera struttura IT grazie alla connessione perfetta di tecnologie cloud e on premise. Ottieni un'architettura moderna per gestire al meglio il cambiamento e trasformare le tue operazioni digitali utilizzando le seguenti funzionalità ServiceNow, tutte incluse in un'unica piattaforma:

- Strategic Portfolio Management
- Operazioni e servizi IT
- IT Asset Management
- Trasformazione cloud
- AI generativa



Per scoprire di più sulle soluzioni di ServiceNow, consigliamo i seguenti contenuti:

## Il valore di business di ServiceNow® IT Asset Management

Elimina gli sprechi. Riduci al minimo la non conformità. Massimizza l'impatto dei tuoi investimenti. Questo eBook mostra quanto puoi risparmiare gestendo e ottimizzando sistematicamente gli asset tecnologici dell'intera azienda.

Leggi l'eBook



## Il valore di business di ServiceNow® Service Operations

Nel tuo percorso per fornire un servizio eccezionale e sempre disponibile puoi trovare ostacoli legati a problemi di governance, scalabilità e budget. In questo eBook scoprirai come ServiceOps e l'eccellenza tecnologica possono guidare il tuo cammino.

Leggi l'eBook



## Tre best practice per accelerare la trasformazione cloud

Molte aziende faticano a scalare le attività del cloud come hanno fatto con quelle on premise. Questa guida spiega come pianificare la modernizzazione delle app, scalare i processi e gestire i servizi con resilienza nel cloud.

Leggi la guida



## Trasforma le operazioni digitali con una pianificazione proattiva che favorisca l'agilità

Il cambiamento continuo è la nuova normalità. In questa guida scoprirai come aziende quali Raymond James, Western & Southern e T-Systems prosperano in questo periodo di cambiamento grazie a ServiceNow® Strategic Portfolio Management.

Leggi l'eBook



**servicenow**

### Informazioni su ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) migliora il mondo del lavoro per tutti. La nostra piattaforma e le nostre soluzioni basate su cloud aiutano a digitalizzare e unificare le aziende, cosicché possano trovare modi migliori, più rapidi e più efficaci perché tutto funzioni perfettamente. In questo modo, dipendenti e clienti saranno più connessi, innovativi e agili. Tutti possiamo creare il futuro che immaginiamo. The World Works with ServiceNow™. Per ulteriori informazioni, visita il sito [www.servicenow.com/it](http://www.servicenow.com/it).

© 2023 ServiceNow, Inc. Tutti i diritti riservati. ServiceNow, il logo ServiceNow, Now, Now Platform e altri marchi di ServiceNow sono marchi e/o marchi registrati di ServiceNow, Inc. negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri loghi e nomi di società e prodotti possono essere marchi delle rispettive società a cui sono associati.