

Scopri i 12 *pionieri dell'IT*

COME I VISIONARI DELL'IT AIUTANO TUTTI
A DARE IL MEGLIO GRAZIE A SALESFORCE.

salesforce



A woman with curly hair is looking at a tablet computer. A man is pointing at the screen. The background is a blurred office environment.

L'evoluzione del ruolo dell'IT

Il ruolo della tecnologia e del CIO stesso all'interno delle organizzazioni sta cambiando velocemente. Per via di funzionalità all'avanguardia rese possibili dalle nuove tecnologie, di una carenza sempre maggiore di sviluppatori disponibili e della presenza di utenti aziendali sempre più esperti in ambito tecnologico, il ruolo dell'IT, in particolare quello del CIO, tende sempre di più alla consulenza strategica, diventando un motore di innovazione all'interno delle aziende.

In che modo i responsabili IT possono gestire questa transizione e sfruttare i vantaggi offerti dalle opportunità che stanno emergendo così velocemente? In questo eBook, incontrerai 12 visionari che stanno guidando le trasformazioni dell'IT all'interno delle proprie organizzazioni. Ognuno di loro condividerà suggerimenti su ciò che è stato realizzato e su quello che su cui stanno lavorando all'interno dei team per raggiungere il successo. Scopri come questi leader stanno guidando il passaggio al livello successivo, lavorando più a stretto contatto con l'azienda, gestendo processi di distribuzione più agili, realizzando esperienze coinvolgenti e garantendo uno sviluppo rapido delle applicazioni su vasta scala.

4 modi in cui i pionieri dell'IT stanno individuando nuovi percorsi verso il successo.

CAPITOLO 1

Adottare una strategia IT orientata all'azienda

- 5 Toby Lester, Vice Presidente Tecnologia, Architettura e Innovazione, Brown-Forman
- 6 Sheri Rhodes, Vice Presidente Applicazioni IT globali, Symantec
- 7 Craig Butler, Vice Presidente Sistemi informatici, Workday

CAPITOLO 2

Anticipare ogni volta il cambiamento

- 9 Pradip Sitaram, SVP e CIO, Enterprise Community Partners
- 10 Paul Clarke, CTO, Ocado
- 11 Mike Anderson, CIO, CROSSMARK

CAPITOLO 3

Focus sull'esperienza

- 13 Paul Risk, Responsabile delle applicazioni globali e dell'architettura, Warranty Group
- 14 Antoine De Kerviler, CIO, Eurostar
- 15 Chetna Mahajan, Direttore Applicazioni aziendali, Stato del Colorado

CAPITOLO 4

Liberare i dati

- 17 Andrew O'Hare, Vice Presidente Tecnologia digitale, Forever Living
- 18 David Baker, Vice Presidente IT, St. Joseph Health
- 19 Mark Brewer, SVP e CIO, Seagate

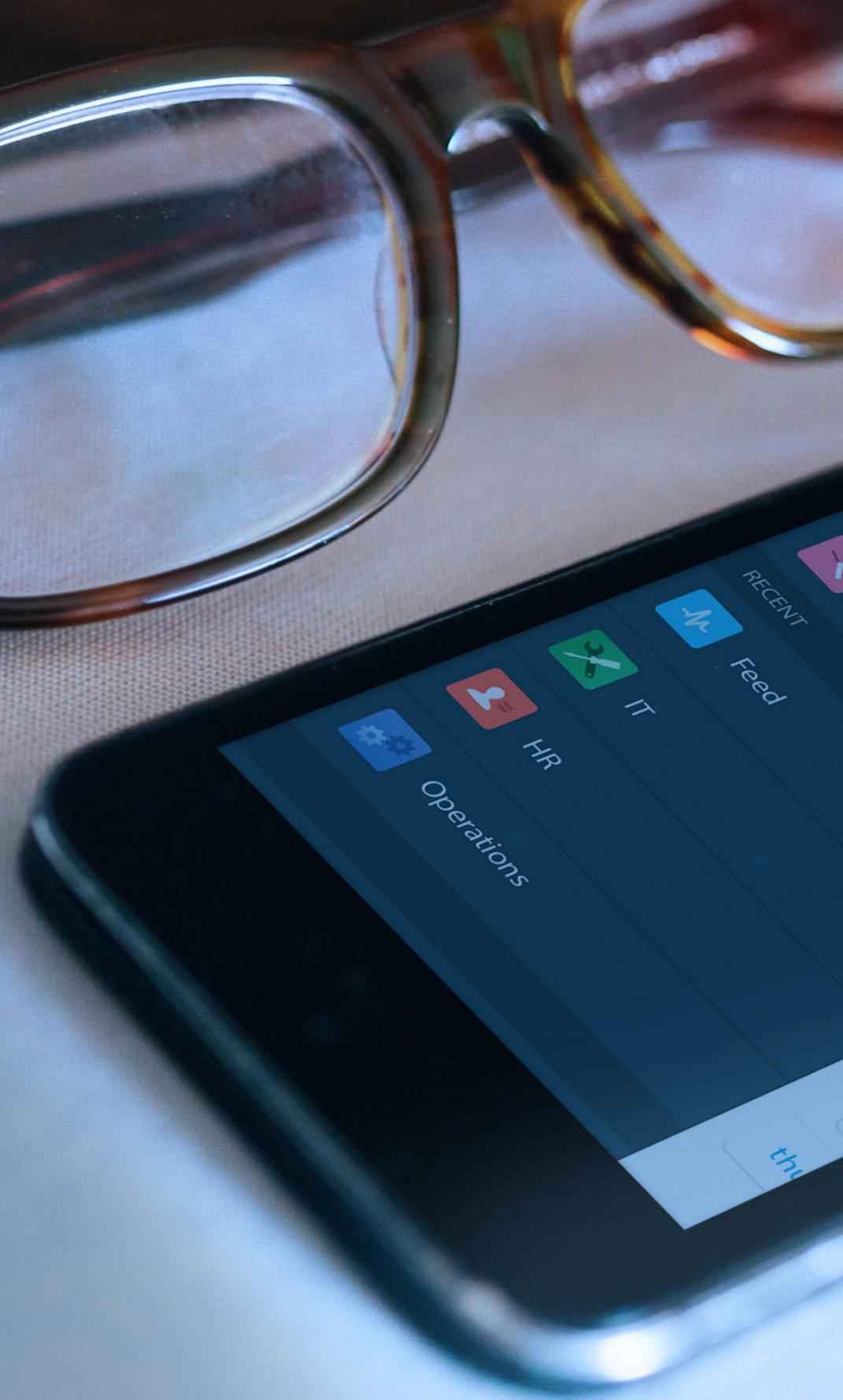


1

Adottare una strategia IT orientata all'azienda

Al primo posto le applicazioni.
Al primo posto l'azienda.

In ambito aziendale, l'IT ha sempre avuto un ruolo quasi marginale. Oggi, invece, i responsabili IT hanno lo stesso potere decisionale degli altri ruoli. Scopri come i responsabili hanno sfruttato il loro nuovo ruolo per collaborare più da vicino al raggiungimento degli obiettivi aziendali, garantire valore e promuovere l'IT come motore di innovazione.



BROWN-FORMAN

Toby Lester
Vice Presidente Tecnologia
Architettura e Innovazione



Anno di fondazione: 1870

SEDE: Louisville, KY

Numero di dipendenti: 4.400

Settore: Produttore di bevande



Quando l'azienda ha nominato Toby Lester come Vice Presidente Tecnologia, Architettura e Innovazione cinque anni fa, Toby ha ricevuto l'incarico di adottare nuove tecnologie in grado di supportare meglio i 4.400 dipendenti a livello globale della Brown-Forman.

“Avevamo bisogno di una piattaforma presente ovunque e in grado di funzionare in qualunque luogo e in qualunque lingua”, ha affermato Lester. Quando Lester ha iniziato a svolgere il proprio incarico, gli sviluppatori di Brown-Forman utilizzavano un certo numero di strumenti non integrati fra loro. Di conseguenza, Lester ha incaricato il proprio team di adottare una soluzione unificata. Il team ha scelto Force.com per via della sua facilità d'uso e per la possibilità di integrarsi con qualsiasi altro prodotto in modo semplice.

Grazie a Force.com, Lester ha messo il team nelle condizioni di passare dall'infrastruttura all'innovazione, lavorando più a stretto contatto con l'azienda nel processo. “Avevamo diverse sale per i server e un'architettura a tre livelli, pertanto dovevamo garantire il funzionamento di un'infrastruttura molto grande”, ha dichiarato Lester.

Dopo aver adottato Salesforce, il ruolo dell'IT alla Brown-Forman si è evoluto rapidamente. “Oggi siamo catalizzatori, agiamo da collante con l'azienda lavorando a stretto contatto con essa”, ha affermato Lester. “Se vogliamo continuare a supportare la nostra azienda, dobbiamo essere agili. Force.com ci consente di sviluppare prodotti, renderli operativi e reinterarli molto rapidamente”.

Negli ultimi anni, Brown-Forman ha sostituito oltre 50 applicazioni. Oggi l'azienda ha una visione unica di ogni aspetto, compreso il modo in cui le persone creano informazioni e vi accedono. “Anche le applicazioni sono coerenti fra loro”, ha dichiarato Lester. “Inoltre possiamo modificarle. Se dobbiamo cambiare qualche aspetto, l'aggiornamento non richiede settimane, ma solo 20 minuti”.



DI BROWN-FORMAN

APPLICAZIONE MY BF

COS'È?

Un'Intranet social mobile che mette in contatto i dipendenti in tutto il mondo.

COSA FA?

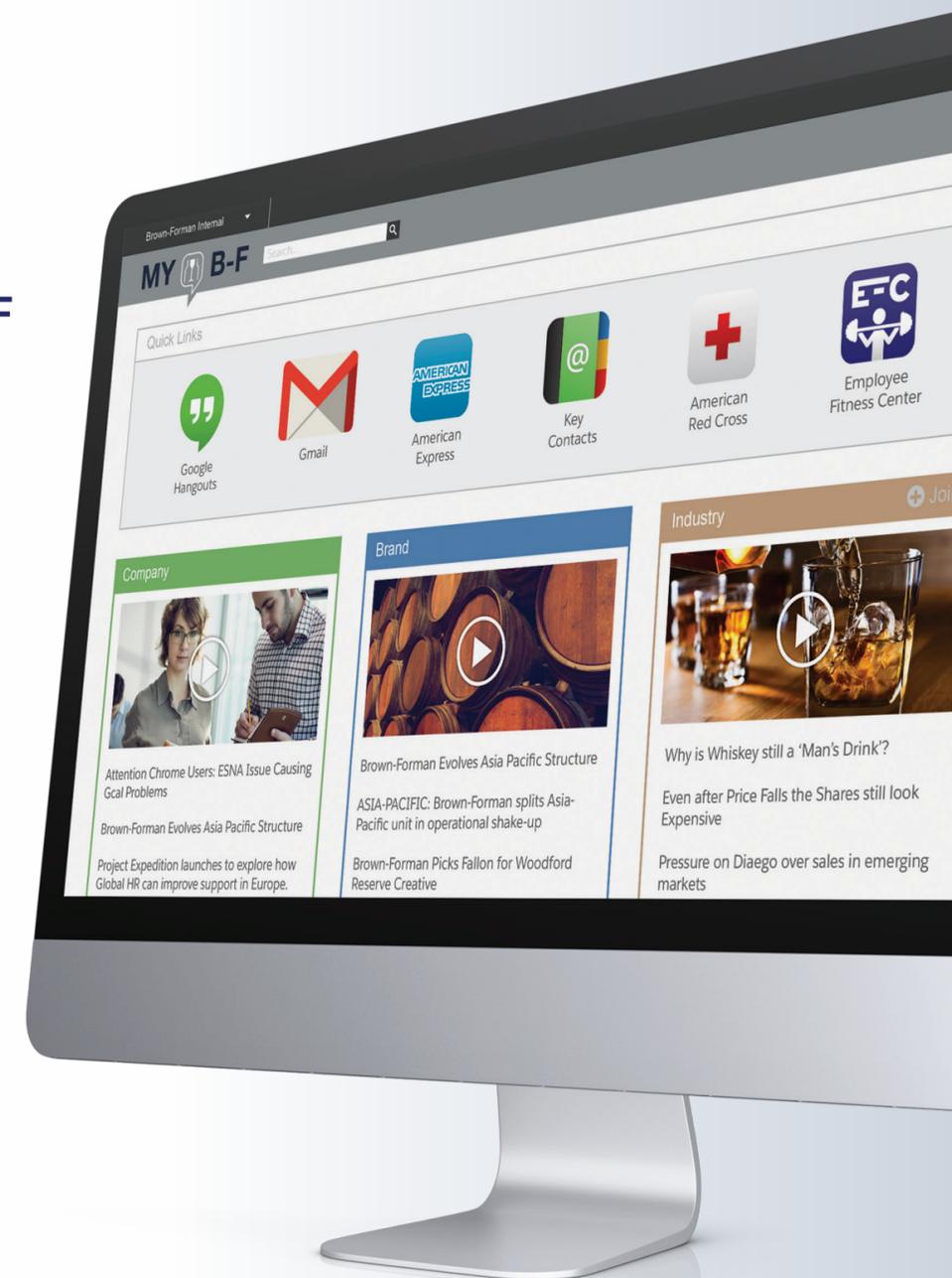
My B-F è un hub personalizzato per la collaborazione dedicato ai 4.400 dipendenti di Brown-Forman nel mondo.

COME È STATO SVILUPPATO?

Tramite Force.com e Salesforce Chatter, in soli tre mesi e con l'integrazione in SAP.

Vedi la storia completa di Brown-Forman.

[GUARDA IL FILMATO](#)



Per avere potere decisionale, è necessario dimostrare il proprio valore aiutando l'azienda a crescere. Grazie a Salesforce, abbiamo dimostrato che l'IT può aiutare l'azienda a raggiungere gli obiettivi.



Toby Lester, Vice Presidente Tecnologia, Architettura e Innovazione

SYMANTEC

Sheri Rhodes
Vice Presidente Applicazioni IT globali



Anno di fondazione: 1983

SEDE: Mountain View, CA

Numero di dipendenti:
oltre 18.500

Settore: Software



In quanto Vice Presidente Applicazioni IT globali di Symantec, Sheri Rhodes è responsabile dei servizi applicativi. Ha fatto crescere il proprio team, che fa parte del reparto IT aziendale, passando da 40 a 300 dipendenti in due anni.

Prima dell'arrivo di Rhodes, il 95% dello sviluppo di Symantec era affidato ad aziende esterne. Tutto questo è cambiato quando sviluppo e progettazione e i relativi ruoli e funzioni sono passati all'interno dell'azienda. "Volevamo essere più agili e apportare più valore all'azienda, nonché migliorare i contatti con i nostri stakeholder", ha affermato Rhodes. "Essere in sintonia con l'azienda è fondamentale, dal momento che è l'IT a far evolvere i servizi".

Creare applicazioni da zero può sembrare molto difficile, sia dal punto di vista dei sistemi che dell'utente. "Il motivo per cui apprezzo il servizio platform-as-a-service (PaaS) e Salesforce in particolare è il fatto che gli aspetti fondamentali dello stack applicativo sono già disponibili", ha dichiarato Rhodes. "Le strutture e i flussi standard sono già a portata di mano. Per sviluppare correttamente le applicazioni personalizzate, è necessario stabilire il processo finale in modo estremamente dettagliato. In caso contrario, i problemi non tarderanno ad arrivare".

La velocità di sviluppo su Salesforce consente al team di Rhodes di valutare diverse opzioni nell'ambito del processo di sviluppo. "Abbiamo molte opzioni a nostra disposizione. Ci siamo resi conto che questo ha avuto un impatto molto positivo. Sviluppiamo numerosi proof of concept che poi testiamo nei sandbox Salesforce", ha affermato.

Il team di Rhodes ha sviluppato diverse applicazioni per i dipendenti su Salesforce, compresa un'applicazione personalizzata per la gestione degli sconti, un'applicazione per monitorare i tipi di richieste in corso di elaborazione nell'IT, con l'obiettivo di migliorare la gestione dei ticket nel sito e un'applicazione per il monitoraggio e l'elaborazione dei pagamenti ribassati. Il mobile è stato un fattore chiave verso l'adozione di queste nuove applicazioni: i dipendenti apprezzano la possibilità di accesso da qualunque luogo e le funzionalità disponibili.



SYMANTEC

APPLICAZIONE PER LA RICHIESTA DI APPROVAZIONE DEGLI SCONTI

COS'È?

Un'applicazione mobile che semplifica il processo di richiesta di sconti da parte dei dipendenti, consentendo ai team di vendita di richiedere gli sconti e ai responsabili di approvarli in tempi rapidi da qualunque luogo.

COSA FA?

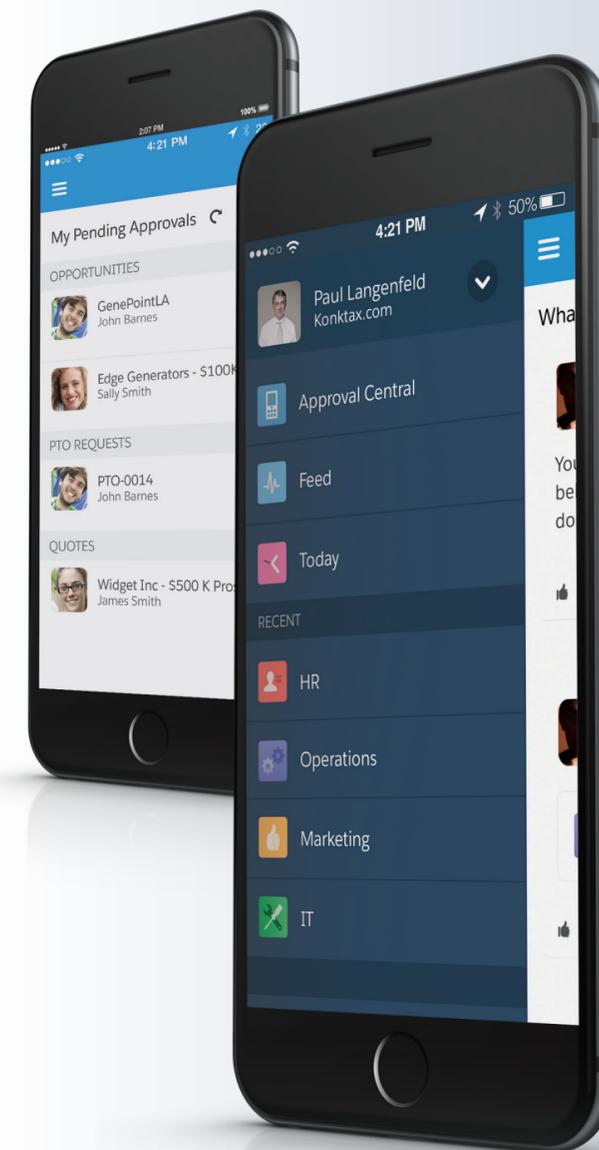
Offre ai dipendenti la possibilità di lavorare, collaborare, condividere contenuti e accedere facilmente alle informazioni aziendali in un unico luogo molto coinvolgente.

COME È STATO SVILUPPATO?

Pagina di Visualforce su Apex, progettata per le funzionalità mobili avanzate, con un layout intuitivo che si inserisce nei flussi di approvazione già esistenti.

Quanto è veloce lo sviluppo di applicazioni con Lightning?

[GUARDA LA DEMO](#)



“Volevamo essere più agili e apportare più valore all'azienda, nonché migliorare i contatti con i nostri stakeholder. Essere in sintonia con l'azienda è fondamentale, dal momento che è l'IT a far evolvere i servizi.”

Sheri Rhodes, Vice Presidente Applicazioni IT globali, Symantec

WORKDAY

Craig Butler
Vice Presidente Sistemi informatici



Anno di fondazione: 2005

SEDE: Pleasanton, CA

Numero di dipendenti: oltre 4.100

Settore: Tecnologia



Workday è un importante provider di applicazioni cloud aziendali per contabilità e risorse umane. Fondata nel 2005, l'azienda è cresciuta rapidamente fino a raggiungere un organico di 4.400 dipendenti.

Craig Butler, Vice Presidente Sistemi informatici, ha gestito il team IS/IT di Workday negli ultimi due anni e mezzo, impegnandosi fin dal primo giorno a garantire una produttività senza ai dipendenti dell'azienda a livello globale. "Quando si cresce così velocemente, è fondamentale mantenere le persone connesse e informate", ha dichiarato Butler. "Ogni dipendente, che sia impiegato a tempo pieno o solo un lavoratore a contratto, deve essere accolto in maniera corretta affinché possa lavorare al massimo delle sue possibilità".

Il team di Butler ha creato una soluzione per le comunicazioni unificate, unendo chat e conferenze audio e Web. Inoltre, l'azienda ha avviato un portale per la collaborazione dei dipendenti sviluppato su Force.com e personalizzato da Simplr, un partner di Salesforce AppExchange. "Anche se lo sviluppo di applicazioni Intranet non è al centro della nostra attività, la piattaforma Salesforce ci offre un notevole vantaggio", ha dichiarato Butler.

Butler ha adottato un approccio piramidale all'implementazione del software nel cloud. Salesforce Sales Cloud, Service Cloud e Community Cloud ne hanno costituito la base. Il livello successivo implica l'utilizzo di terze parti, comprese 10 o 15 applicazioni di AppExchange. Al vertice troviamo lo sviluppo di applicazioni personalizzate su Force.com.

Questo sistema sostiene l'innovazione, aiutando Butler e il reparto IT a tenere sotto controllo l'obiettivo principale: garantire l'efficienza lavorativa di ogni dipendente. "Maggiore è l'efficienza che possiamo ottenere dai dipendenti, maggiore sarà l'efficienza che essi garantiranno a clienti e partner. Considerate le reazioni positive dei nostri clienti, direi che tutto questo funziona", ha affermato.



WORKDAY

APPLICAZIONE GOODCO

IN COLLABORAZIONE CON SIMPLR

COS'È?

Un portale di collaborazione per i dipendenti

COSA FA?

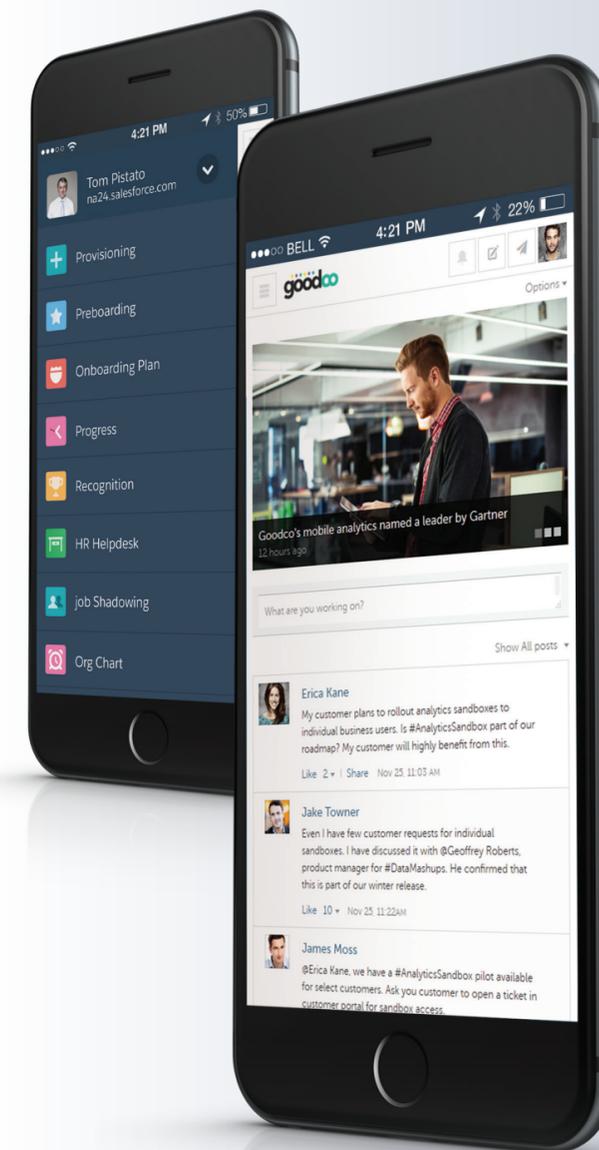
Offre ai dipendenti la possibilità di lavorare, collaborare e accedere facilmente alle informazioni aziendali in un unico luogo molto coinvolgente.

COME È STATO SVILUPPATO?

Su Force.com e Simplr.

Trova più spunti dalle applicazioni per le Risorse umane.

[SCARICA IL FOGLIO DATI](#)



“Quando si cresce così rapidamente, è fondamentale mantenere le persone connesse e informate.”

Craig Butler, Vice Presidente Sistemi informatici

2

Anticipare ogni volta il cambiamento

Trova la tua strada per la perfezione.

Il vecchio paradigma dell'IT era "comanda e controlla", ovvero definire i requisiti e quindi iniziare una maratona lavorativa praticamente senza orari fino alla pubblicazione del prodotto finale, spesso a distanza di mesi. Oggi tutto questo non sarebbe efficace. I requisiti cambiano in modo improvviso e l'IT deve restare al passo. Inoltre, oggi gli utenti aziendali sono molto più esperti in ambito tecnologico. Il risultato è una nuova generazione di sviluppatori interni più vicini all'azienda, in grado di sviluppare applicazioni che soddisfino le sue esigenze specifiche.

In questa sezione, i responsabili IT condividono i propri punti di vista sul modo in cui promuovono una metodologia di distribuzione agile, si concentrano sullo sviluppo della quantità minima di prodotti e consentono ai nuovi sviluppatori interni di consegnare agli utenti prodotti funzionanti in tempi più brevi.

ENTERPRISE COMMUNITY PARTNERS

Pradip Sitaram
SVP e CIO



Anno di fondazione: 1982

SEDE: Columbia, MD

Numero di dipendenti: oltre 600

Settore: Imprese no profit/
dedicate al sociale

Pradip Sitaram supervisiona la direzione e la gestione del portfolio informatico di Enterprise Community Partners, un'organizzazione nazionale che crea e sostiene abitazioni accessibili nelle comunità in via di sviluppo. In quanto CIO e SVP, Sitaram ha guidato la modernizzazione del reparto IT dell'azienda tramite la tecnologia cloud, per automatizzare i processi aziendali, riunire fonti di dati diverse e creare applicazioni personalizzate.

“Quando ho iniziato a lavorare per l'azienda, ho riscontrato problemi in ogni aspetto dello stack tecnologico”, ha affermato Sitaram. “Avevamo una vasta gamma di applicazioni e database estremamente complessi. Alcuni di questi erano isolati, dunque la comunicazione era del tutto assente, mentre altri erano integrati talmente a fondo che era impossibile apportare modifiche senza creare altri problemi”.

Collaborando con Salesforce, uno degli sviluppatori di Sitaram ha creato una soluzione per l'automazione in poche settimane. “Abbiamo ottenuto un primo successo che ci consentirà di ottenere supporto per i progetti successivi”, ha affermato. “La tecnologia basata sul cloud è alla base di questo modello di sviluppo agile, dal momento che possiamo testare i prodotti prima di distribuirli su vasta scala”.

Oggi, l'azienda gestisce le operazioni più importanti su Salesforce. Sono state create numerose applicazioni negli ultimi tre anni e oggi l'azienda è orientata allo sviluppo di applicazioni per ogni singolo reparto aziendale. “I risultati in termini di adozione e acquisizione di utenti sono incredibili”, ha dichiarato.

“Lavoro nell'IT da 25 anni e non ho mai visto niente di simile”. “I risultati ottenuti grazie a questa tecnologia non hanno precedenti. Stiamo lavorando da quattro a otto volte più velocemente, con un abbattimento del 90% dei costi rispetto allo sviluppo tradizionale. Credo che oggi, a livello aziendale, l'IT sia visto davvero come un partner e non solo come un provider di servizi”.



ENTERPRISE COMMUNITY PARTNERS

APPLICAZIONE E.P.I.C.

COS'È?

Un'applicazione di gestione delle domande di prestito per i dipendenti

COSA FA?

Offre ai dipendenti un sistema di gestione dei prestiti. Comprende informazioni su distribuzione, supervisione e rapporti per tutti i prestiti nel portfolio.

COME È STATO SVILUPPATO?

Su Force.com.

Qual è l'impatto dei wearable devices sull'attività?

[LEGGI IL REPORT](#)



“Spesso, l'IT propone soluzioni talmente innovative e così diverse dalle aspettative dell'azienda da rendere lo sviluppo di prototipi funzionanti la soluzione più efficace per presentarle.”

Pradip Sitaram, SVP e CIO

OCADO

Paul Clarke
CTO

 **ocado**

Anno di fondazione: 2000

SEDE: Hatfield, Inghilterra

Numero di dipendenti: oltre 9.000

Settore: Vendita al dettaglio

Ocado è il più grande rivenditore solo online di generi alimentari al mondo. L'azienda con sede nel Regno Unito ha raggiunto oltre il 70% delle famiglie britanniche, consegnando più di 165 mila ordini alla settimana. Paul Clarke, Chief Technology Officer, gestisce un team di oltre 650 ingegneri software e specialisti IT, responsabili della creazione dell'intera soluzione tecnologica di Ocado.

Clarke deve gestire un lungo elenco di applicazioni in arretrato da sviluppare per i dipendenti, ma in un'azienda come Ocado, i problemi relativi ai clienti hanno sempre la priorità. Di conseguenza, Clarke si è messo alla ricerca di una piattaforma che consentisse agli analisti di gestire l'elenco di applicazioni in arretrato, per sfoltirlo senza distrarre gli ingegneri software.

Salesforce si è imposta rapidamente come soluzione ideale grazie alla semplicità di sviluppo offerta agli analisti di Ocado. L'offerta include un numero elevato di servizi già pronti all'uso, come la sicurezza e la gestione delle autorizzazioni, i rapporti, le API e l'integrazione, spesso sottovalutati ma di fatto vitali per le aziende.

Il team di Clarke ha messo Salesforce alla prova. Sono state create tre applicazioni mobili dall'elenco di quelle in arretrato. "Abbiamo chiesto a un analista di studiare a fondo la piattaforma Force.com e di creare le prime tre applicazioni", ha dichiarato Clarke. "Sono state necessarie solo sei settimane".

Durante la prima prova, il team di Clarke ha sviluppato applicazioni per la gestione delle spese e del ciclo di vita dei progetti, nonché per il monitoraggio e le proposte di questi ultimi. Inoltre, ha sviluppato un'applicazione per la segnalazione dei problemi dedicata alle strutture, che doveva essere mobile per consentire agli utenti di segnalare i problemi da qualunque luogo tramite l'applicazione mobile Salesforce1.



OCADO

APPLICAZIONE PER L'ACCOGLIENZA

COS'È?

Un'applicazione che consente di personalizzare e automatizzare l'accoglienza dei nuovi dipendenti.

COSA FA?

Offre ai nuovi dipendenti un elenco di attività introduttive e invia notifiche circa le nuove azioni per ogni fase del percorso dei neoassunti. Inoltre offre ai responsabili una visione del processo, in modo da poter analizzare il rendimento dei nuovi dipendenti.

COME È STATO SVILUPPATO?

Tramite Force.com da un unico analista in sole sei settimane.

Cerchi altri spunti? Esplora la nostra guida alle applicazioni e la nostra galleria.

[INIZIA QUI](#)



Abbiamo chiesto a un analista di studiare a fondo Force.com e di creare le prime tre applicazioni. Sono state necessarie solo sei settimane.

Paul Clarke, CTO



CROSSMARK

Mike Anderson
CIO

CROSSMARK

Anno di fondazione: 1906

SEDE: Plano, TX

Numero di dipendenti:
oltre 40.000

Settore: Vendita e marketing



CROSSMARK è un'importante azienda di servizi di vendita e di marketing nel settore del commercio al dettaglio e dei beni di consumo, le cui soluzioni vengono implementate lungo tutto il percorso cliente, dalla presentazione all'acquisto. Con sede in Plano, Texas, CROSSMARK ha oltre 40.000 dipendenti e varie sedi negli Stati Uniti, in Canada, Messico, Australia e Nuova Zelanda.

Quando Mike Anderson è entrato come CIO alla fine del 2013, l'azienda disponeva di un gran numero di applicazioni chiuse e isolate. "L'IT era percepito come lento ed eccessivamente costo e questo ha provocato una spaccatura fra l'azienda e il reparto", ha dichiarato Anderson.

Anderson ha analizzato i servizi software-as-a-service (SaaS) e platform-as-a-service (PaaS) più adatti all'azienda. Si è messo alla ricerca di una piattaforma che consentisse di sviluppare applicazioni, acquistare quelle esistenti e di integrarle tutte con i dati e i sistemi di back-end.

L'investimento su Salesforce ha già dato i suoi frutti per via della rinnovata possibilità di lavorare velocemente e su vasta scala. Ad esempio, il team di Anderson ha ricevuto l'incarico di creare una soluzione solida per l'AARP in 45 giorni. My Afiniti è un programma in cui i titolari di carte AARP possono utilizzare la propria carta presso i rivenditori per ricevere sconti sui prodotti delle più importanti aziende di beni di consumo. Il reparto IT di CROSSMARK ha rispettato le scadenze creando un portale per i consumatori su Heroku che consente ai 38 milioni di membri dell'AARP di registrarsi tramite la propria carta, controllare le offerte e tenere traccia dei risparmi.

"Salesforce ci ha aiutato a diventare un'azienda più agile", ha dichiarato Anderson. "Gli sviluppatori possono creare i proof of concept in pochi giorni e ottenere feedback immediati e un'iterazione più veloce. A un certo punto, la velocità di sviluppo ci ha permesso di definire obiettivi giornalieri". Questa velocità ha consentito a CROSSMARK di eliminare le attività IT non previste dai piani aziendali e consolidare lo sviluppo su Salesforce.



CROSSMARK

APPLICAZIONE MY AFINITI

COS'È?

Un'applicazione mobile e un sito Web per la fidelizzazione dei clienti che visitano i rivenditori locali.

COSA FA?

I membri dell'AARP possono recarsi presso un rivenditore e usare la carta AARP per ottenere uno sconto immediato direttamente sullo scontrino. Sul sito Web, offre informazioni trasparenti sul denaro risparmiato dai consumatori grazie all'iscrizione all'AARP.

COME È STATO SVILUPPATO?

Utilizzando Heroku in soli 45 giorni.

Conosci gli 8 servizi principali di una vera piattaforma cloud?

[SCOPRI DI PIÙ](#)



Salesforce ci ha aiutato a diventare un'azienda più agile. Gli sviluppatori possono creare i proof of concept in pochi giorni e ottenere feedback immediati e un'iterazione più veloce.



Mike Anderson, CIO

3

Focus sull'esperienza

L'esperienza utente è tutto.

Spesso, in ambito IT, non si assegna la giusta priorità all'esperienza utente, dal momento che richiede un team di sviluppatori molto esteso. Tuttavia, l'esperienza utente è vitale per creare adozione, crescita e raggiungere il successo completo. D'altronde, a che serve un'applicazione se nessuno la utilizza? I tre leader seguenti hanno riconosciuto l'esigenza di passare da applicazioni meramente funzionali a prodotti che invogliano gli utenti a interagire. Concentrandosi sulla creazione di un'esperienza utente in grado di coinvolgere, riducendo la complessità e ricevendo sempre in anticipo i commenti dell'utenza, queste persone sono state capaci di offrire applicazioni di successo che hanno fatto realmente la differenza.



WARRANTY GROUP

Paul Risk
Responsabile delle applicazioni
globali e dell'architettura



the warranty group

Anno di fondazione: 1964

SEDE: Chicago, IL

Numero di dipendenti: 1,700 in 33 Paesi

Settore: Assicurazioni

Il reparto IT di Warranty Group non riusciva a gestire e mantenere l'intricato insieme dei sistemi di generazione precedente. Il tempo veniva speso in altri ambiti, distraendo il reparto dalla creazione di offerte innovative in grado di aiutare le aziende a vendere i contratti di assistenza e le garanzie in modo più efficace.

Paul Risk, Responsabile delle applicazioni globali e dell'architettura di Warranty Group è stato assunto proprio per rimuovere questo ostacolo. "Durante il colloquio, ho detto al CIO che ero consapevole del problema e che potevo risolverlo affidando ogni aspetto a Salesforce", ha dichiarato Risk.

E così è iniziato il processo di trasformazione a livello di tecnologia, processo e persone. Il nuovo Salesforce App Cloud ha permesso all'IT di accelerare le proprie attività, dallo sviluppo alla correzione di bug. "Una delle cose che ho notato personalmente è che, al manifestarsi di un problema, riusciamo a individuarne l'origine in pochi minuti. Prima ci volevano dei giorni", ha affermato Risk.

Warranty Group ha sfruttato la potenza di Heroku per creare un'applicazione mobile che consente ai clienti di acquistare le garanzie direttamente, anziché recarsi presso rivenditori o distributori. L'applicazione consente ai clienti di selezionare il prodotto, il marchio e il prezzo, inoltre è possibile caricare foto delle ricevute durante il processo di acquisto. Grazie a Heroku Connect, tutti i dati passano direttamente a Salesforce in tempo reale e da qui vengono consultati facilmente dai dipendenti e dal centro di revisione.

In questo modo, i clienti possono interagire in modo moderno e semplice con l'azienda, senza sovraccaricare le risorse IT.

Grazie alla gestione di Risk, adesso l'azienda ha un piano biennale per lo sviluppo di ulteriori applicazioni. "La tecnologia cambia molto velocemente. L'IT deve anticipare i tempi o rischia di diventare obsoleta. Tutto sta passando al cloud. Scegliere la piattaforma cloud giusta fa davvero la differenza", ha dichiarato Risk.



WARRANTY GROUP

APPLICAZIONE PROTECTION PLACE

COS'È?

Un'applicazione mobile per l'acquisto delle garanzie dedicata ai clienti.

COSA FA?

Offre ai clienti una linea diretta per creare account, scegliere le garanzie e acquistarle da Warranty Group. Inoltre, offre all'azienda l'accesso a tutti i dati dei clienti direttamente da Salesforce.

COME È STATO SVILUPPATO?

Su Heroku ed Heroku Connect.

Trai ispirazione dalle applicazioni per i servizi finanziari.

[SCARICA IL FOGLIO DATI](#)



“L'IT ha fatto di più in 18 mesi con Salesforce di quanto abbia mai fatto negli ultimi 18 anni.”

Paul Risk, Responsabile delle applicazioni globali e dell'architettura

EUROSTAR

Antoine de Kerviler
CIO



Anno di fondazione: 1994
SEDE: Londra, Inghilterra
Numero di dipendenti: 1.800
Settore: Trasporti



Dall'inaugurazione del servizio nel 1994, Eurostar ha trasportato oltre 150 milioni di passeggeri verso e da Regno Unito, Francia, Belgio e oltre, attraverso il Tunnel della Manica. Lo scopo di questo servizio ferroviario ad alta velocità è offrire l'esperienza di viaggio più apprezzata d'Europa, partendo dal rendere piacevole e semplice ogni interazione con i clienti.

Di conseguenza, Eurostar necessitava di un partner tecnologico in grado di aiutarla a offrire questo tipo di esperienza ai propri clienti. La visione del CIO Antoine de Kerviler era rendere Salesforce il punto strategico per la collaborazione e la conoscenza dei clienti in Eurostar. "Grazie a Salesforce, disponiamo della piattaforma cloud più efficiente e scalabile. Questo significa che possiamo concentrarci sul servizio ai clienti e non sulla creazione di server e sulla gestione dell'infrastruttura", ha affermato de Kerviler.

L'azienda ha sostituito la vecchia Intranet con una moderna community social creata su Force.com. In caso di interruzioni dei server, i dipendenti Eurostar possono condividere informazioni in tempo reale da qualsiasi dispositivo. I viaggiatori inviano le preferenze per il cambio di prenotazione tramite un modulo Salesforce personalizzato. I casi a priorità elevata vengono gestiti immediatamente e vengono emessi i rimborsi richiesti. La roadmap di sviluppo di Eurostar comprende la creazione di 15 o 20 ulteriori applicazioni per sostituire i processi manuali in tutta l'azienda.

È già in lavorazione un'applicazione di viaggio per lo staff, in cui i dipendenti possono gestire i biglietti scontati ricevuti come benefit aziendale. "Salesforce ci ha permesso di pubblicare le applicazioni in pochi giorni o settimane e non mesi o anni", ha dichiarato de Kerviler.



EUROSTAR

INTRANET SOCIAL PER I DIPENDENTI

COS'È?

Intranet social per i dipendenti.

COSA FA?

I dipendenti Eurostar possono condividere informazioni in tempo reale da qualsiasi dispositivo e collaborare per assistere i clienti in tempi brevi.

COME È STATO SVILUPPATO?

Su Community Cloud e Force.com.

Scopri quanto è veloce la creazione di un'Intranet social mobile.

[SCOPRI DI PIÙ](#)



“L'IT non dovrebbe mai rallentare l'azienda quando si offrono prodotti o servizi ai clienti. Mai.”

Antoine de Kerviler, CIO

STATO DEL COLORADO

Chetna Mahajan
Direttore delle applicazioni aziendali



Numero di agenzie: 19
Numero di dipendenti: 40.000
Settore: Settore pubblico



Gli enti governativi stanno subendo un'importante trasformazione a livello tecnologico per servire al meglio i cittadini. In Colorado, il Governatore John Hickenlooper ha emesso un mandato per richiedere ai dipendenti statali di concentrarsi sull'innovazione.

Questo nuovo modo di pensare ha determinato la nomina di Chetna Mahajan come Direttore delle applicazioni aziendali per il dipartimento informatico dell'ufficio del Governatore. Mahajan è stata assunta per stabilire nuovi standard, processi e strumenti di sviluppo per il dipartimento. Di conseguenza, Mahajan e il suo team di oltre 400 dipendenti stanno sfruttando Salesforce per semplificare le 1200 diverse applicazioni distribuite su tutti i livelli dell'amministrazione.

In passato, il Colorado disponeva di diverse applicazioni personalizzate per aspetti quali lo sviluppo economico, il turismo e la creazione di posti di lavoro e ognuno di essi richiedeva aggiornamenti completi. "Il vantaggio offerto da Salesforce", ha dichiarato Mahajan, "è che l'ufficio informatico può abbandonare i modelli di assistenza a compartimenti stagni sviluppati su applicazioni uniche e iniziare a gestire un vero e proprio portfolio di servizi, rendendo flessibili le risorse in tutti gli enti secondo necessità".

Ad esempio la nuova applicazione PEAK dello Stato del Colorado, creata con Force.com, è un portale medico rivolto ai cittadini. Il servizio semplifica e velocizza l'accesso da parte dei beneficiari alle informazioni assistenziali, nonché l'invio di richieste di partecipazione ad altri programmi. Il sito è disponibile su computer fissi e dispositivi mobili, un servizio mai offerto prima dallo Stato del Colorado.

Inoltre, sono state create applicazioni per il personale interno, come il sistema di monitoraggio legislativo, che rileva l'impatto fiscale e monitora lo stato di tutti i progetti di legge in sospeso. Inoltre, è stato creato un centro di eccellenza interno per guidare il cambiamento aziendale. Tutto questo è stato reso possibile da Salesforce, in cui l'implementazione delle applicazioni richiede solo sei settimane e non sei mesi.



STATO DEL COLORADO

APPLICAZIONE PEAK

COS'È?

Un'applicazione che consente agli abitanti del Colorado di monitorare i programmi di assistenza sanitaria, alimentare, finanziaria e per l'assistenza all'infanzia, nonché di presentare le domande di partecipazione.

COSA FA?

Offre ai cittadini un portale intuitivo e pensato per il mobile attraverso cui entrare in contatto con lo Stato del Colorado, accedere alle informazioni sull'account e fare domanda per ricevere prestazioni sanitarie.

COME È STATO SVILUPPATO?
Su Force.com e Visualforce.

Scopri il segreto delle applicazioni mobili di successo.

SCARICA L'EBOOK



Tutti desiderano che il governo sia più responsabile. Salesforce ci sta aiutando a rispondere ai cittadini in modo migliore.



Chetna Mahajan, Direttore delle applicazioni aziendali

4

Liberare i dati

Mettere le informazioni nelle mani giuste

In sostanza, i dati sono al centro di tutto. Mettere i dati giusti, che provengano da dispositivi, sistemi di back-end o dai propri clienti, nelle mani delle persone giuste può essere un compito molto difficile. Ma i vantaggi per l'azienda sono troppi per poter essere ignorati. I responsabili IT che troverai di seguito si sono concentrati sull'offrire visibilità e accesso ai dati per guidare l'innovazione nelle rispettive aziende.



FOREVER LIVING

Andrew O'Hare
Vice Presidente Tecnologia



Anno di fondazione: 1978

SEDE: Scottsdale, AZ

Numero di dipendenti: 10.000

Settore: Beni di consumo

Forever Living è il più grande coltivatore e distributore di prodotti a base di aloe nel mondo. Per connettere la propria vasta rete di oltre 10 milioni di titolari d'impresa indipendenti, distribuiti in più di 150 Paesi, Andrew O'Hare e il suo team hanno creato una community chiamata FLP360 su Salesforce.

FLP360 offre ai titolari d'impresa un modo innovativo per sviluppare l'attività e monitorare i progressi. Lo strumento offre un sistema completo di CRM, la possibilità di creare siti Web personalizzati e l'accesso senza precedenti a rapporti e informazioni dettagliate. FLP360 è accessibile anche in movimento tramite un'applicazione mobile abbinata.

“Abbiamo sorpreso tutti, pubblicando FLP360 in 46 Paesi il primo giorno”, ha dichiarato O'Hare. “Entro 90 giorni è stata disponibile in oltre 100 Paesi e in 32 lingue. Di solito, l'IT deve lavorare Paese per Paese, area per area, ma questo tipo di processo non era adatto alla nostra azienda, poiché è presente in tutto il mondo”.

Inoltre, Forever Living ha personalizzato altri prodotti Salesforce come Service Cloud, sostituendo l'interfaccia utente Salesforce con una completamente personalizzata e con il proprio marchio. L'azienda voleva semplificare il flusso di lavoro degli agenti del call center, ridurre la durata delle chiamate e fornire una grande quantità di informazioni con un solo clic. “Salesforce ci permette di adattarci in base ai commenti dell'utenza. Le nostre applicazioni restano sempre pertinenti, dato che continuiamo a migliorarle”, ha affermato O'Hare.

Il passo successivo è creare un nuovo sistema di gestione dei contenuti per ForeverLiving.com. “Sappiamo che ogni elemento creato su Salesforce è destinato ad avere successo”, ha dichiarato.



FOREVER LIVING

APPLICAZIONE FLP360

COS'È?

Un portale e un'applicazione mobile per la community di distributori

COSA FA?

Connette una vasta rete di titolari d'impresa indipendenti ai clienti e ai dati.

COME È STATO SVILUPPATO?

Con Force.com, Visualforce, Heroku, Heroku Connect e Community Cloud.

Vedi la storia completa di Forever Living.

GUARDA IL FILMATO



Salesforce ci ha permesso di innovare e iterare in modi che prima non erano possibili. Grazie alla partnership con Salesforce, la qualità delle nostre applicazioni e i tempi di accesso al mercato ora non hanno rivali.



Andrew O'Hare, Vice Presidente Tecnologia

ST. JOSEPH HEALTH

David Baker
Vice Presidente IT



Anno di fondazione: 1929

SEDE: Orange, CA

Numero di dipendenti: oltre 24.000

Settore: Sanità

Oggi i dipendenti si aspettano di poter utilizzare a lavoro gli stessi strumenti mobili e social a cui accedono in privato. Pertanto, David Baker ha deciso di creare un'Intranet social mobile per aumentare la collaborazione e migliorare la produttività per i dipendenti delle 14 strutture distribuite in tre stati.

“Credo che, a volte, il personale IT abbia paura”, ha affermato Baker. “Tutti vogliono pubblicare un prodotto perfetto. Ma è più importante rilasciarlo, raccogliere il feedback e apportare modifiche di conseguenza, anziché ambire alla perfezione dal primo giorno”.

Grazie a Salesforce, il team di Baker ha sostituito la vecchia Intranet che risultava sottoutilizzata (meno del 4% dei dipendenti si era iscritto e solo 100 di loro erano stati attivi negli ultimi tempi) e ha pubblicato un progetto pilota denominato Staffhub con 50 utenti. Tramite il passaparola, la base utenti è cresciuta fino a 3000 iscritti nel giro di poche settimane.

“Ho chiesto ai dirigenti di accedere e leggere alcuni dei post ogni giorno, ogni volta che avevano qualche minuto a disposizione”, ha dichiarato Baker. “E ho chiesto loro di impegnarsi a pubblicare un post alla settimana. Alle persone interessava il punto di vista della dirigenza e i nostri Vice Presidenti e i CEO hanno già iniziato a partecipare regolarmente. Ciò sta contribuendo alla riuscita del progetto”.

Staffhub offre agli utenti una personalità ineguagliabile rispetto alle e-mail e incoraggia le interazioni da tutte le zone e le aree geografiche in cui è presente l'azienda. “Stiamo realmente liberando i dati e le informazioni”, ha dichiarato Baker. “Le persone in California del Nord, del Sud e in Texas potrebbero non aver capito che ci sono altre persone che lavorano ad aspetti simili e che ora possono entrare in contatto. Tutto questo ci sta aiutando a diventare una vera azienda enterprise”.



ST. JOSEPH'S HEALTH

APPLICAZIONE STAFFHUB

COS'È?

Un'Intranet aziendale social, mobile e conforme allo standard HIPAA.

COSA FA?

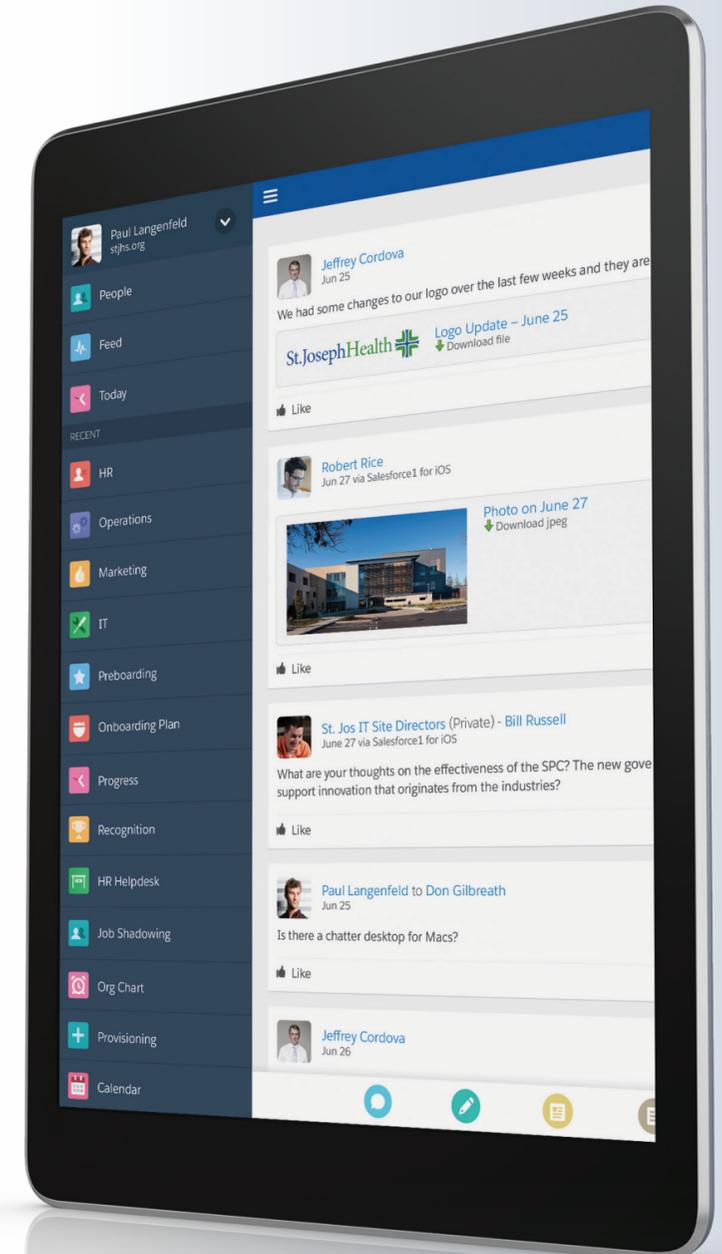
Staffhub mette in contatto i dipendenti fra loro e con la dirigenza aziendale. Offre strumenti di gestione dei progetti e di condivisione delle informazioni, nonché un sistema di ticket per tutti i servizi condivisi.

COME È STATO SVILUPPATO?

Con Community Cloud, Force.com e Chatter in nove settimane. Si integra con LinkedIn.

Scarica applicazioni straordinarie per la sanità.

SCARICA IL FOGLIO DATI



“Tutti vogliono pubblicare un prodotto perfetto. Ma è più importante rilasciarlo, raccogliere il feedback e apportare modifiche di conseguenza, anziché ambire alla perfezione dal primo giorno.”

David Baker, Vice Presidente IT

SEAGATE

Mark Brewer
SVP e CIO



Anno di fondazione: 1978
SEDE: Cupertino, CA
Numero di dipendenti: 60.000
Settore: Tecnologia

Seagate Technology si trovava davanti a un bivio. Il leader globale per le soluzioni di archiviazione dati e cloud gestiva diverse applicazioni Java personalizzate e in loco, con costi e tempi di gestione sempre più elevati. Seagate poteva continuare a proseguire nella stessa direzione o cambiare il passo, modernizzando lo sviluppo delle proprie applicazioni.

La soluzione è giunta da Salesforce. In quanto cliente Salesforce di lungo tempo, Seagate disponeva già dell'esperienza degli sviluppatori interni. "Le nuove applicazioni personalizzate che abbiamo creato hanno esteso di fatto il CRM a vendite e marketing", ha dichiarato il SVP e CIO Mark Brewer. "Infatti, gli analisti aziendali hanno creato prototipi basati su alcune delle attività degli sviluppatori delle applicazioni di front-end".

Un ulteriore beneficio è stata l'eliminazione della precedente e complicata infrastruttura applicativa, nonché delle impegnative attività di manutenzione che richiedeva. Oggi le applicazioni aziendali di Seagate sono sempre più attive nel cloud, dove sono accessibili da parte di clienti e partner per l'uso esterno. Tutte le applicazioni offrono funzionalità moderne integrate, come funzioni social e mobili.

Un altro grande vantaggio per Seagate è il fatto che le applicazioni si basano su dati comuni. "Siamo stati in grado di integrare alla perfezione tutti i dati di back-office da Oracle ERP", ha dichiarato Brewer. "Questo ci permette di garantire la massima coerenza e precisione, dal momento che quando i dati vengono aggiornati in un luogo, l'aggiornamento si estende a tutti gli altri".

Seagate ha creato oltre 40 applicazioni per sette diverse linee di business. Le applicazioni tendono naturalmente a essere globali e, in molti casi, sostituiscono diverse soluzioni sviluppate a livello locale. Ad esempio, sono presenti un'applicazione per l'autovalutazione ergonometrica, un'applicazione temporizzata per il monitoraggio dei cartellini di presenza e delle ferie, un'applicazione per le richieste di modifiche alle strutture e una per gestire gli hub VMI, destinata a utenti interni ed esterni.



SEAGATE

APPLICAZIONI PER LA RICHIESTA DI PERMESSI DI CONGEDO

COS'È?

Un'applicazione per la gestione del tempo dedicata ai dipendenti.

COSA FA?

Consente ai dipendenti di inviare e monitorare le richieste dei permessi di congedo direttamente dai responsabili. I responsabili possono approvare le richieste e tenere traccia dei permessi complessivi dei dipendenti.

COME È STATO SVILUPPATO?

Su Force.com.

Connettiti a qualsiasi database in pochi minuti e non mesi.

SCOPRI COME.



“Siamo stati in grado di integrare alla perfezione tutti i dati di back-office da Oracle ERP. Questo ci permette di garantire la massima coerenza e precisione, dal momento che quando i dati vengono aggiornati in un luogo, l'aggiornamento si estende a tutti gli altri.”

Mark Brewer, SVP e CIO



The Salesforce logo, consisting of the word "salesforce" in white lowercase letters inside a blue cloud-like shape.

salesforce

In che modo l'IT può aiutare tutti a lavorare in modo più intelligente, veloce e produttivo? Pensando come un pioniere.

L'IT sta affrontando cambiamenti enormi e rapidissimi, ecco perché i visionari dell'IT rispondono a tali cambiamenti con tecnologie altrettanto grandi e veloci. Il filo conduttore di tutte queste storie è il modo in cui i responsabili IT si adattano velocemente ai nuovi scenari, cambiando subito gli strumenti per soddisfare la domanda sempre più elevata di applicazioni migliori, più mobili e connesse in tutta l'azienda.

Salesforce unisce la tua visione alla nostra. Grazie a prodotti come App Cloud, offriamo tutti gli strumenti e i servizi già utilizzati dalle aziende di ogni dimensione e settore per creare e gestire oltre 4 milioni di applicazioni personalizzate. Tutto questo in una piattaforma che connette vendita, assistenza e marketing con una soluzione che consente a chiunque, dagli sviluppatori agli utenti aziendali, di creare velocemente applicazioni coinvolgenti e di qualità. Scopri cosa può fare Salesforce per la tua azienda.

Scopri cosa può fare Salesforce per la tua azienda.

SCOPRI DI PIÙ