

SECONDO ANNUALE

salesforce research

# Stato dell'IT

Spunti per la trasformazione  
e tendenze in crescita  
da oltre 2.200  
innovatori IT globali

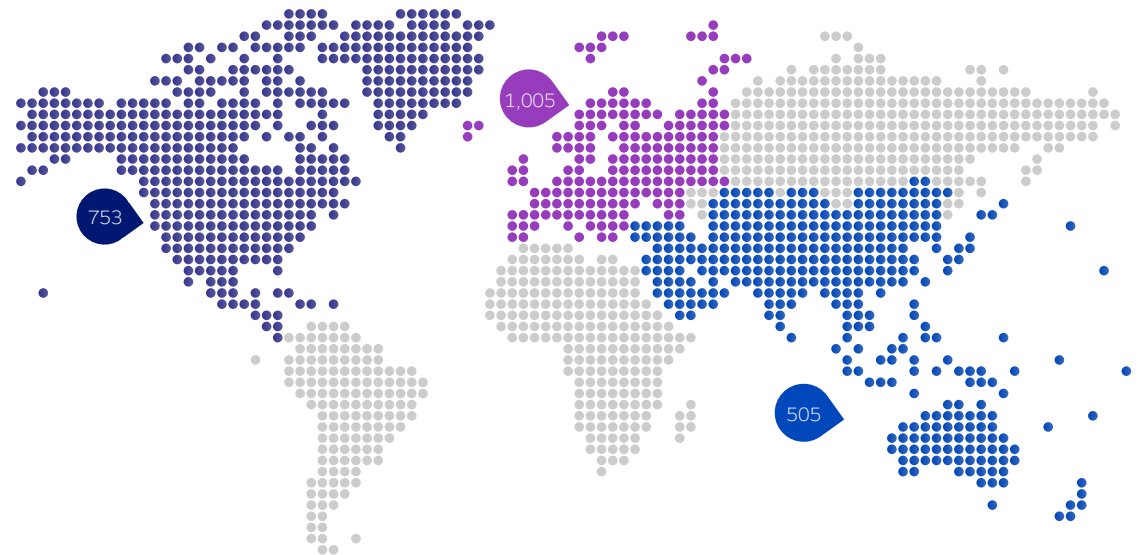


In occasione del secondo report annuale sullo "Stato dell'IT", Salesforce Research ha intervistato oltre 2.200 responsabili IT di tutto il mondo in merito a questi argomenti:

- Evoluzione del ruolo dell'IT in un'epoca incentrata sul cliente
- Ruolo di tecnologie come l'intelligenza artificiale (IA) nel progresso del business
- Caratteristiche distintive dei team IT di successo

In questo report, definiamo "team IT con ad alte performance" quelli che considerano eccellenti sia le proprie performance IT, sia le proprie prestazioni rispetto alla concorrenza. Ulteriori informazioni dettagliate sulle performance verranno fornite a pagina 3.

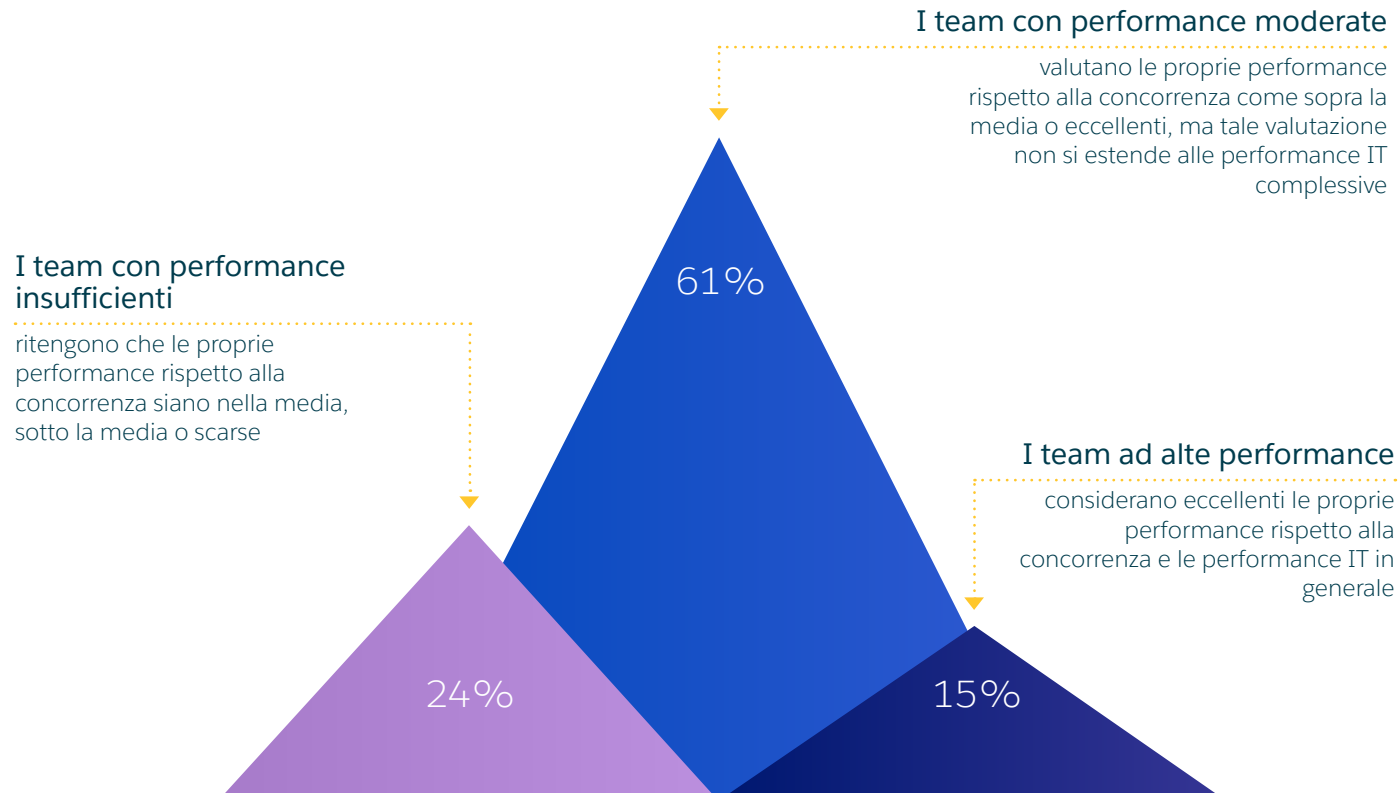
I dati di questo report sono frutto di un sondaggio anonimo condotto nei mesi di gennaio-febbraio 2017, in cui sono state raccolte le risposte di 2.263 responsabili IT a tempo pieno (non solo clienti Salesforce) di Stati Uniti, Canada, Regno Unito/Irlanda, Francia, Germania, Paesi Bassi, Giappone e Australia/Nuova Zelanda. Tutti gli intervistati erano membri di un panel di terzi. A causa dell'arrotondamento, non tutti i totali delle percentuali del report sono pari al 100%. Tutti i calcoli di confronto sono basati sui numeri totali (non sulle cifre arrotondate).



Salesforce Research offre informazioni dettagliate e basate sui dati, per aiutare le aziende a cambiare le strategie per il successo commerciale. Accedi a tutti i report all'indirizzo [salesforce.com/research](https://salesforce.com/research)

## Informazioni dettagliate sulle categorie di performance IT

*I team IT ad alte performance rappresentano il 15% della popolazione complessiva intervistata. Ulteriori dati demografici sono disponibili a pagina 46.*



<b>Introduzione:</b> L'IT entra nell'era della centralità del cliente .....	6
<b>01</b>   Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi.....	9
<b>02</b>   L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri .....	13
<b>03</b>   L'IT affronta la sfida della velocità .....	19
<b>04</b>   L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale .....	22
<b>Conclusioni:</b> priorità dei team IT di successo.....	25
<b>Profili nazionali</b> .....	26
<b>Appendici</b> .....	35
<b>Dati demografici dell'indagine</b> .....	46

# Sintesi per i dirigenti

## Quattro concetti chiave

Ora che le aziende tendono sempre più ad adottare modelli incentrati sui clienti, l'IT si trova di fronte a un bivio. Unità aziendali quali vendite, assistenza clienti e marketing vedono l'IT come un partner strategico.

Nel frattempo l'IT tenta in tutti modi di promuovere la trasformazione digitale e le iniziative per migliorare l'esperienza del cliente, sforzandosi di offrire livelli superiori di coinvolgimento, connessione e innovazione.

### 01 | **Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi**

(Pagina 9)

La maggior parte dei responsabili IT ritiene che il settore si trovi di fronte a un cambiamento di ruolo senza precedenti, che prevede l'evoluzione da centro di costo incentrato sull'infrastruttura a broker di servizi basato sul valore, per sostenere la trasformazione del business. Oggi l'IT costituisce il centro nevralgico del successo di business e collabora con i vari reparti per orchestrare esperienze con origini dati connesse e nuove funzionalità.

### 02 | **L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri**

(Pagina 13)

La battaglia tra innovazione e "garanzia dell'operatività" non è certo una novità per i responsabili IT, ma il desiderio di innovazione delle aziende aumenta di minuto in minuto. I team di maggior successo sono più propensi ad affermare che l'innovazione costituisce una priorità critica, per distinguersi dalla concorrenza ma anche per rivoluzionare il settore. Al tempo stesso, i responsabili delle tecnologie devono affrontare le carenze di preparazione critiche del personale in quasi tutte le aree dell'IT.

### 03 | **L'IT affronta la sfida della velocità**

(Pagina 19)

La velocità riveste un'importanza critica per i team IT e viene inclusa tra le massime priorità, gli indicatori di performance chiave e le sfide. Al fine di migliorare la velocità, i responsabili IT stanno esaminando le soluzioni low-code (soprattutto i team con le performance più elevate), ma esitano a cedere il controllo agli utenti business, a causa dei problemi di sicurezza e dei livelli insufficienti di governance o formazione. Ciononostante, la maggior parte dei responsabili IT prevede di fornire agli utenti business alcune funzionalità per la creazione di applicazioni, seppur limitate.

### 04 | **L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale**

(Pagina 22)

Clienti e dipendenti si aspettano moltissimo dalle tecnologie intelligenti, ma non tutti i team IT aspettano a braccia aperte i cambiamenti tecnologici correlati all'intelligenza artificiale (IA), o non sono ugualmente preparati a farlo. I team ad alte performance prevedono di sfruttare queste funzionalità prima di quelli con performance insufficienti, implementandole in tutta l'azienda. I team di vendita presentano un atteggiamento ancora più aggressivo in relazione all'implementazione dell'IA, e il reparto IT potrebbe essere costretto ad allinearsi ad alcune delle proprie controparti per quanto riguarda l'impatto di queste tecnologie.

## L'IT entra nell'era della centralità del cliente

L'IT è entrato in una nuova era, dominata dalle aspettative dei clienti. **Il 70% dei consumatori afferma che, grazie alla tecnologia, oggi può lavorare ovunque con la massima facilità, mentre il 58% sostiene che la tecnologia ha cambiato notevolmente le sue aspettative in merito alle modalità di interazione con le aziende.**<sup>1</sup> Questi cambiamenti impongono ai team IT di trasformare completamente la tecnologia rivolta ai clienti, anziché limitarsi a migliorarla. L'anno scorso, gli studi correlati su vendite, assistenza e marketing hanno mostrato un macro-riallineamento incentrato sull'evoluzione delle aspettative dei clienti e la conseguente trasformazione del panorama competitivo.<sup>2</sup>

**93%** dei responsabili IT ad alte performance si considera il principale fattore delle iniziative per migliorare l'esperienza del cliente, contro il **64%** dei team con performance insufficienti.

Essendo un elemento *determinante* per l'esperienza del cliente, l'IT costituisce un partner critico per le altre unità aziendali. Senza la struttura di sostegno fornita dall'IT, questi reparti non sono in grado di affrontare le iniziative cruciali necessarie per migliorare l'esperienza del cliente.

## L'IT compie un passo importante verso il miglioramento dell'esperienza del cliente

*Se da un lato i reparti vendite, assistenza e marketing insistono per intraprendere nuove iniziative volte a migliorare l'esperienza del cliente, dall'altro l'IT è perfettamente consapevole dell'evoluzione verso un'operatività incentrata sul cliente.*



<sup>1</sup> "State of the Connected Customer", Salesforce Research, ottobre 2016.

<sup>2</sup> "State of Marketing", "State of Sales" e "State of Service", Salesforce Research, 2016-2017.

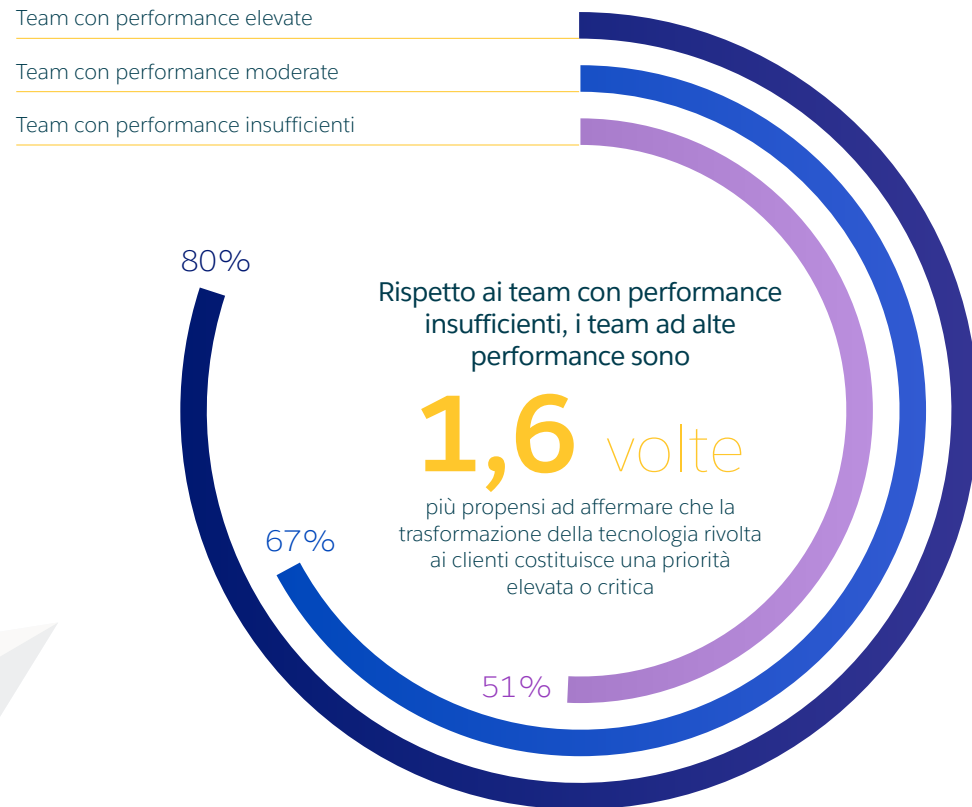
## L'IT entra nell'era della centralità del cliente

Anche se la maggior parte delle operazioni IT si svolge dietro le quinte, queste attività giocano un ruolo determinante nelle interazioni con i clienti, ad esempio migliorando le funzionalità di gestione dei dati per consentire un coinvolgimento proattivo del cliente. Alcuni team IT si accontentano di migliorare la tecnologia rivolta ai clienti, ma quelli ad alte performance puntano a trasformarla, se necessario introducendo nuove funzionalità, ristrutturando i sistemi o connettendo i sistemi di registrazione con quelli di coinvolgimento.

Sebbene l'81% di tutti i reparti IT sta guidando l'azienda nel percorso di trasformazione digitale (in aumento, rispetto al 75% del 2016), sono i team ad alte performance a essere 2,8 volte più propensi ad affermare che la trasformazione della tecnologia rivolta ai clienti costituisce una priorità critica, rispetto a quelli con performance insufficienti.

## I team IT di maggior successo si concentrano sulla trasformazione delle tecnologie per i clienti

La prima interazione tra il cliente e l'azienda avviene in genere attraverso una tecnologia di qualche tipo, Web o mobile. I team IT di maggior successo sono completamente concentrati sulla trasformazione della tecnologia, per offrire le migliori esperienze possibili.



# Primo piano

## Aumento dell'importanza delle tecnologie per i dipendenti

I clienti non sono i soli ad aspettarsi di più. La domanda di esperienze mobile-first, connesse e personalizzate da parte dei clienti sta influenzando anche i desideri dei dipendenti per i propri ambienti di lavoro.

**Il 71% dei dipendenti desidera ricevere dalla propria azienda lo stesso livello di tecnologia che utilizza nella vita privata.<sup>3</sup>**

La maggior parte dei team IT afferma che i livelli di soddisfazione dei dipendenti costituiscono una metrica di successo estremamente importante. Negli ultimi due anni è stato inoltre riscontrato un aumento dell'importanza attribuita all'esperienza dei dipendenti.

Questa tendenza è particolarmente evidente tra i team di maggior successo. Rispetto ai team IT con prestazioni inferiori, quelli ad alte performance sono 2,8 volte più propensi ad affermare che l'importanza dei progetti correlati all'esperienza digitale dei dipendenti è aumentata rispetto a due anni fa.

### Il KPI che misura la soddisfazione dei dipendenti diventa sempre più importante

*Per quantificare il proprio successo, la maggior parte dei team tiene conto dei livelli di soddisfazione dei dipendenti. Inoltre, non si limita a rilevare la soddisfazione dei propri team interni, ma punta ad assicurare esperienze digitali più soddisfacenti per tutti i dipendenti dell'azienda.*



<sup>3</sup> Sondaggio "State of the Connected Customer", Salesforce Research, giugno 2016. I dati potrebbero non essere riportati nel report "State of the Connected Customer".



# 01 Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Nell'era incentrata sul cliente, l'IT non può più operare senza tener conto della strategia di business e dalla sua esecuzione. L'IT è diventato il centro nevralgico per il successo dell'azienda, e svolge un ruolo determinante per la modalità con cui le unità aziendali sfruttano al massimo i dati dei clienti e semplificano i processi interfunzionali (ad esempio, upselling da parte dei team di assistenza, collaborazione tra reparti vendite e marketing e così via).

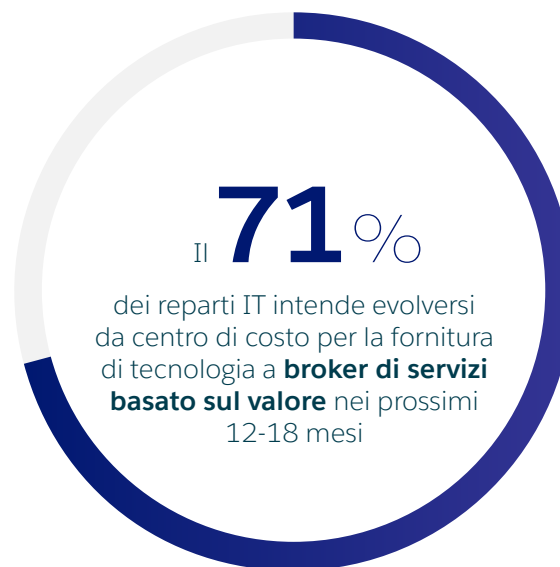
Proprio per questo, il ruolo del CIO si sta radicalmente trasformando nel ruolo di leader aziendale.

Il **75%** dei responsabili tecnologici afferma che l'IT si trova di fronte a un cambiamento di ruolo senza precedenti.

Anziché essere visto come centro di costo, l'IT si sta affermando sempre più come broker di servizi basato sul valore. In altre parole, il vecchio modello dell'IT come responsabile dell'efficienza dell'infrastruttura esistente sta cedendo il passo a una nuova mentalità, in cui l'IT aggiunge capacità innovative che aumentano il vantaggio competitivo dell'azienda. Il 74% dei responsabili IT ci ha rivelato che i team di business con cui collaborano vedono l'IT come il principale driver di successo dell'azienda.

## L'IT assume un ruolo di primo piano nella strategia aziendale

*Quasi tutti concordano sull'evoluzione del ruolo dell'IT da centro di costo a broker di servizi basato sul valore, e sul fatto che costituisca un partner essenziale per le unità aziendali che desiderano implementare una strategia incentrata sul cliente.*



## Problematiche principali per i team IT che si stanno trasformando in broker di servizi basati sul valore

1

Piattaforme e infrastrutture legacy

2

Personale privo delle competenze e dell'esperienza necessarie per trasformarsi in un provider di servizi basati sul valore

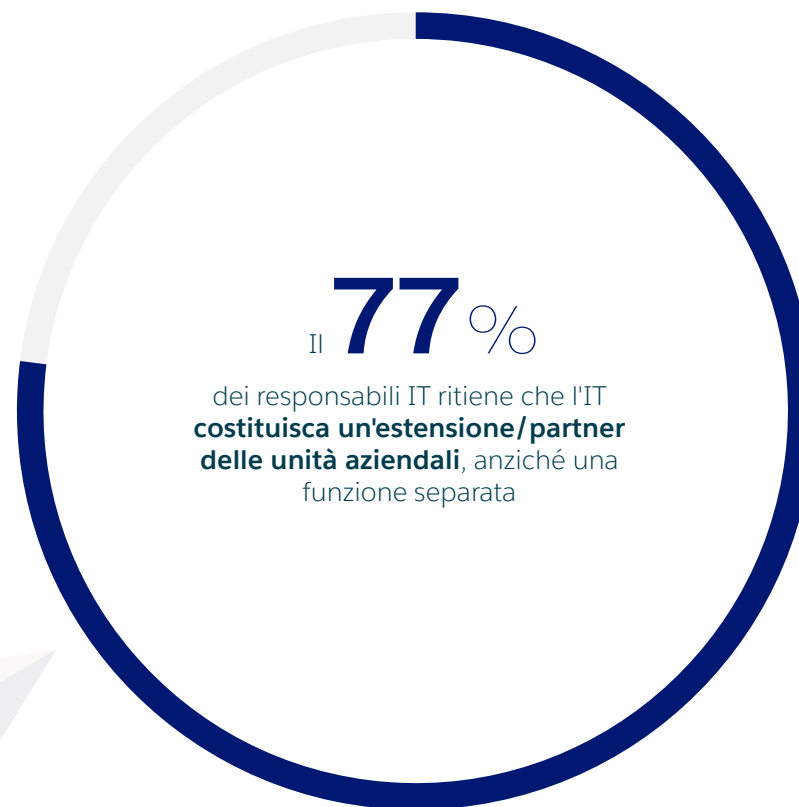
# 01 Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Uno dei principali strumenti utilizzati dai team IT per quantificare il proprio successo come broker di servizi è costituito dal livello di soddisfazione aziendale. Anche se il 74% dei responsabili IT ritiene che il livello di soddisfazione aziendale costituisca uno degli indicatori di performance chiave (KPI) più importanti, i team IT sono in grado di supportare in media solo il 56% delle iniziative di business rivolte ai clienti. In altre parole, quasi la metà delle richieste ricevute dai team IT non viene soddisfatta.

Per identificare e privilegiare i progetti con il massimo impatto di business, i team IT si stanno concentrando sull'allineamento a livello dell'intera azienda. **Il 67% dei team IT afferma che il miglioramento della collaborazione con le altre linee di business costituisce una priorità elevata**, che in tal modo si colloca al secondo posto nella categoria, cedendo il passo solo al miglioramento delle politiche e procedure di sicurezza.

## Oggi l'IT costituisce un'estensione delle unità aziendali

*Per garantire il successo nell'era incentrata sul cliente, i team IT collaborano con le unità aziendali per unificare e accelerare le operazioni.*



# 01 Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Quale che sia il numero delle unità aziendali all'interno dell'impresa, i clienti vedono una singola azienda e desiderano interazioni coerenti con tutti i reparti, ovvero vendite, assistenza e marketing. Proprio per questo, l'IT deve consolidare i dati dei clienti in una singola fonte affidabile. **Per il 61% dei responsabili IT, fornire una visione unica del cliente costituisce una priorità elevata per i prossimi 12-18 mesi. I team ad alte performance sono 3,2 volte più propensi a classificarla come priorità critica, rispetto a quelli con performance insufficienti.**

Inoltre, i team IT ad alte performance sono almeno 3,6 volte più propensi di quelli con le performance inferiori a considerare eccellente il proprio legame di partnership con i reparti assistenza, marketing e vendite.

## L'allineamento delle priorità fra le unità aziendali aiuta l'IT a eccellere

*Per quanto riguarda l'allineamento eccellente delle priorità interfunzionali, nonostante la differenza sostanziale fra i team IT ad alte performance e quelli con performance insufficienti, i principali responsabili delle tecnologie hanno comunque la possibilità di allinearsi con i propri partner delle unità aziendali.*

### Percentuale dei responsabili IT che eccellono nell'allineamento delle priorità strategiche tra le unità aziendali



Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**4,0** volte più propensi

# Primo piano

## I problemi impediscono di ottenere una visione unica del cliente

Ottenere una visione unica del cliente è molto importante per un alto numero di responsabili IT, ma **solo il 29% afferma di aver integrato almeno il 75% delle sorgenti dati.**

Questo è probabilmente dovuto alla natura altamente distribuita dei dati dei clienti. Poiché i dati risiedono in vari sistemi legacy e manca un modello di sicurezza unico, per l'IT non è facile ottenere visibilità in modo coerente.

I principali ostacoli al raggiungimento di una singola visione condivisa del cliente sono costituiti dai problemi di sicurezza e privacy, dalle difficoltà di integrazione dei sistemi legacy e dalla mancanza di visibilità sulla posizione di archiviazione dei dati. In media, i responsabili IT sostengono di non controllare direttamente il 42% della tecnologia aziendale. La tecnologia che sfugge alla governance dell'IT costituisce una delle principali cause della mancanza di visibilità dei dati.

Il miglioramento delle politiche e delle procedure di sicurezza rappresenta ancora la principale priorità critica dei team IT per i prossimi 12-18 mesi: è logico, poiché è alla base della fiducia dei clienti e costituisce il presupposto per la creazione di relazioni più profonde.

### La mancanza di visibilità sui dati come ostacolo per i team IT

*I tentativi dei team IT di combinare i dati per ottenere una singola visione condivisa del cliente sono ostacolati da sistemi legacy difficili da integrare e dalla mancanza di visibilità sui dati.*

#### Principali ostacoli incontrati dai reparti IT che tentano di integrare le origini dati per ottenere una singola visione condivisa dei dati dei clienti\*

1

Problemi di sicurezza o privacy

2

Sistemi legacy difficili da integrare

3

Mancanza di visibilità sulla posizione di archiviazione dei dati

\* Elenco di risposte parziale.

Vista la maggiore attenzione dell'IT al valore di business, non stupisce che l'innovazione costituisca una delle priorità principali dei responsabili delle tecnologie. Ma anche se il 65% dei team IT sottolinea l'estrema importanza dell'innovazione per distinguersi dalla concorrenza, **per i team IT l'innovazione aziendale costituisce il principale ostacolo al raggiungimento degli obiettivi strategici.**

La battaglia tra innovazione e "garanzia dell'operatività" non è certo una novità per i responsabili IT, ma il desiderio delle aziende di implementare capacità più avanzate e distintive aumenta di minuto in minuto. Il 57% dei consumatori afferma che l'innovazione costituisce un aspetto assolutamente critico o molto importante per le aziende da cui acquistano.<sup>4</sup>

I team di maggior successo affermano che l'innovazione è ancora più essenziale per rivoluzionare il settore, spingendo il cambiamento fino all'adozione di soluzioni radicali.

**Rispetto ai team con performance insufficienti, i team ad alte performance sono**

**3,5** volte più propensi ad affermare che l'innovazione costituisce una priorità critica per rivoluzionare il settore

## I responsabili IT innovano per aumentare la competitività

*In un'era in cui per i consumatori è molto importante acquistare da aziende innovative, anche i team IT ritengono che l'innovazione costituisca la base della competitività.*



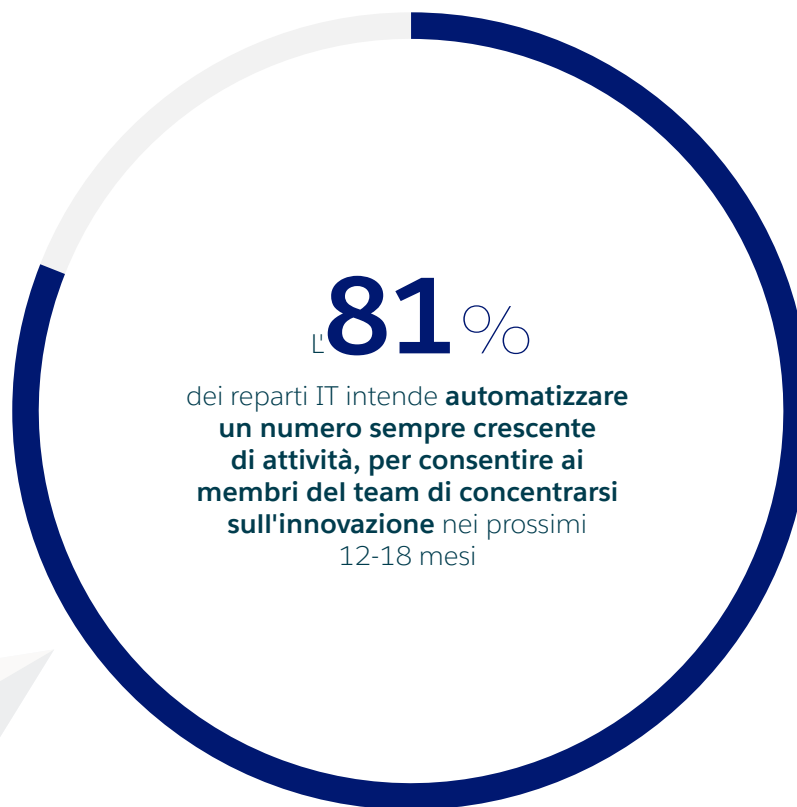
<sup>4</sup> "State of the Connected Customer", Salesforce Research, ottobre 2016.

Pur sapendo quanto sia importante privilegiare l'innovazione, i responsabili IT dedicano ancora molto tempo alle attività necessarie per garantire la continuità operativa (in media, il 54%). La maggior parte dei responsabili IT intende automatizzare le attività di routine per lasciare ai team più tempo da dedicare all'innovazione.

Anche le tecnologie legacy e la carenza di competenze critiche contribuiscono alla mancanza di innovazione dell'IT (ulteriori informazioni a pagina 18). **Più della metà (52%) dei responsabili IT dichiara che le tecnologie legacy costituiscono un notevole ostacolo al raggiungimento degli obiettivi strategici.**

## L'IT si ritaglia il tempo per l'innovazione

*I responsabili IT riconoscono che i propri team hanno bisogno di dedicare più tempo all'innovazione. Molti stanno implementando sistemi e processi per automatizzare le attività di base, al fine di lasciare ai propri team il tempo necessario per concentrarsi sull'innovazione.*



Oggi i responsabili IT combattono con le tecnologie legacy, ma puntano a implementare a breve soluzioni informatiche capaci di trasformare il business. Le tre tecnologie che dovrebbero produrre l'impatto più significativo per la trasformazione del business entro il 2020 sono il cloud computing, la IA e le tecnologie mobile per i clienti.

Per quanto riguarda il cloud computing, l'83% dei responsabili IT afferma di conoscere molto meglio le problematiche di sicurezza del cloud rispetto a cinque anni fa. **Il 65% prevede di incrementare i volumi di dati memorizzati nel cloud nei prossimi 12-18 mesi.**

## Cloud, IA e mobile sono considerate le tecnologie con la maggiore probabilità di reinventare il business

*Le tre tecnologie che dovrebbero produrre l'impatto più significativo per la trasformazione del business entro il 2020 sono il cloud computing, l'intelligenza artificiale (IA) e le tecnologie mobile per i clienti.*

### Tecnologie che dovrebbero produrre l'impatto più significativo per la trasformazione del business entro il 2020\*

1

Cloud computing

2

Intelligenza artificiale

3

Tecnologie mobile per i clienti

\* Elenco di risposte parziale. L'elenco completo è disponibile a pagina 43.

In un modello in cui l'IT svolge il ruolo di broker di servizi, il successo dipende dalla profonda comprensione delle esigenze delle unità aziendali. I team IT rilevano che le unità aziendali con cui collaborano privilegiano le tecnologie che risultano utili in tre aree principali:

- Intelligence
- Velocità
- Agilità (pagina 17)

I team IT di maggior successo rilevano che le unità aziendali stanno andando oltre le funzioni base del cloud. Questi team manifestano un notevole interesse per nuove aree della tecnologia, dalla IoT alla IA, fino allo sviluppo low-code.

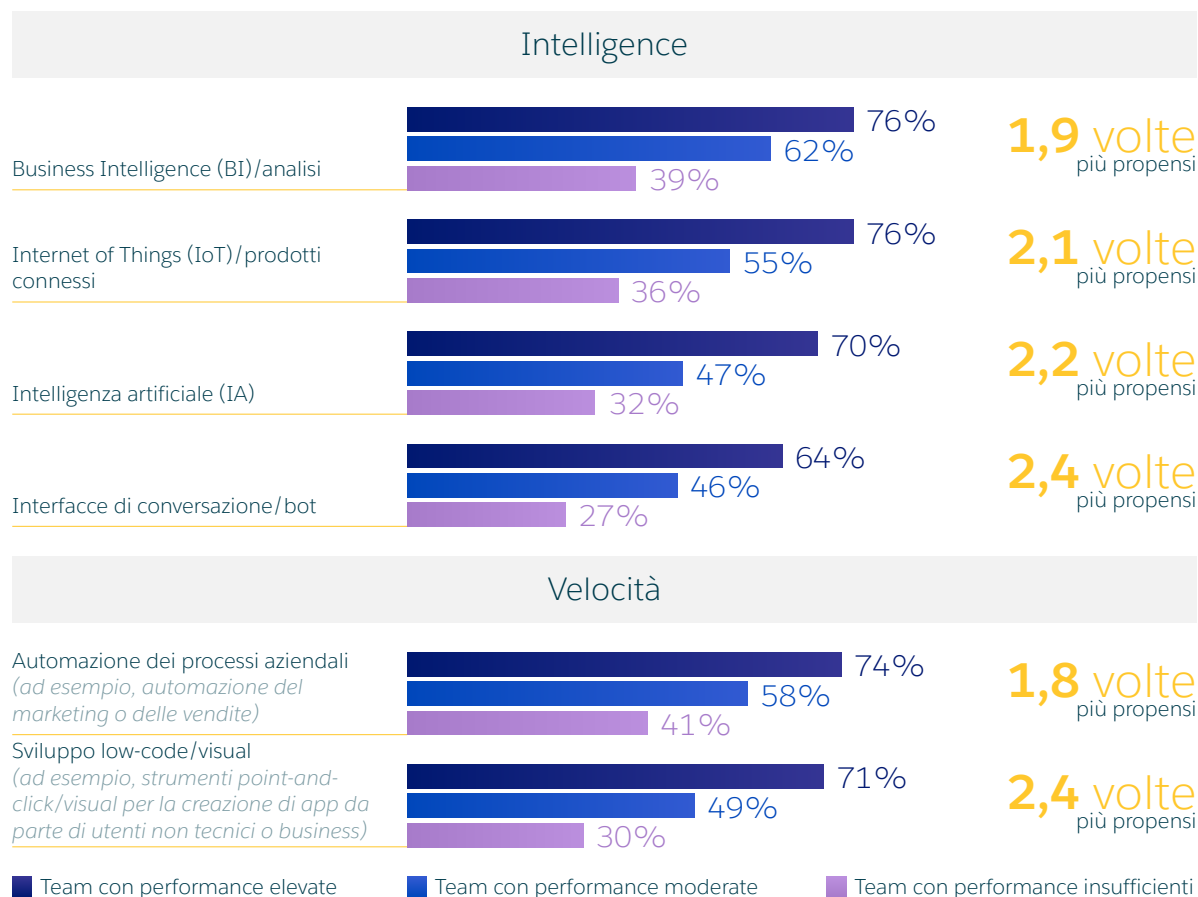
Anche se la IA è relativamente nuova, i team IT di maggior successo la considerano una priorità importante o critica, quasi quanto il cloud computing, facendone un argomento scottante per i team ad alte performance.

## Le unità aziendali usano la tecnologia per intelligence, velocità e agilità

Le principali differenze fra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti riguardano le tecnologie ad alto impatto, come la IA e lo sviluppo low-code. Continua a pagina 17.

### Percentuale dei responsabili IT secondo i quali le seguenti tecnologie costituiscono una priorità importante o critica per le linee di business

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti





Oltre ad attribuire la massima priorità a intelligence e velocità, le unità aziendali si rivolgono all'IT per ottenere soluzioni capaci di aumentarne l'agilità, così da riuscire a tenere il passo con le aspettative dei clienti.

I team di maggior successo sono più interessati alle tecnologie mobile per dipendenti e clienti, oltre che alle tecnologie di collaborazione per migliorare la comunicazione in tempo reale.

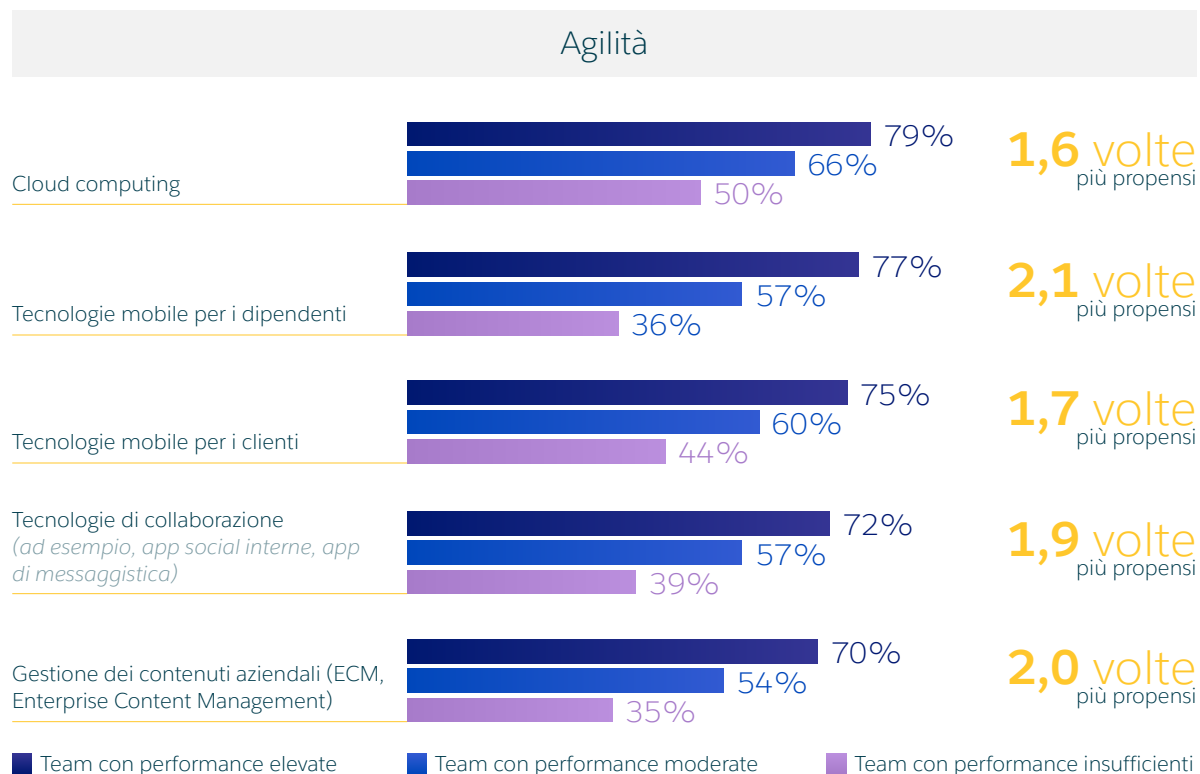
Oggi più che mai, le aziende dipendono dall'IT per offrire esperienze più rapide e intelligenti tanto ai clienti quanto ai dipendenti.

## Le unità aziendali usano la tecnologia per intelligence, velocità e agilità (continua)

Le tecnologie di base, come cloud, mobile e analisi, rimangono priorità importanti per tutti i team.

### Percentuale dei responsabili IT secondo i quali le tecnologie seguenti costituiscono una priorità importante o critica per le linee di business

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti



# Primo piano

## L'IT si trova di fronte a carenze di preparazione critiche in quasi tutte le aree

I reparti IT devono affrontare carenze di preparazione critiche in quasi tutti i campi. Oltre a ostacolare l'innovazione, a causa di queste carenze è difficile anche soddisfare le esigenze aziendali quotidiane.

Le carenze attuali, più marcate nelle aree della sicurezza e dello sviluppo per dispositivi mobile, costituiscono già un problema per i team IT, ma in futuro sono destinate ad amplificarsi in tutte le aree.

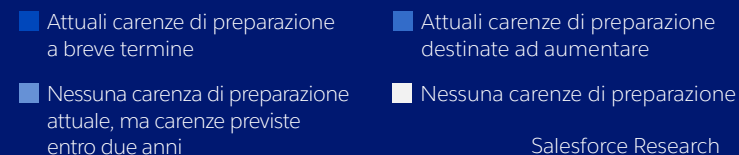
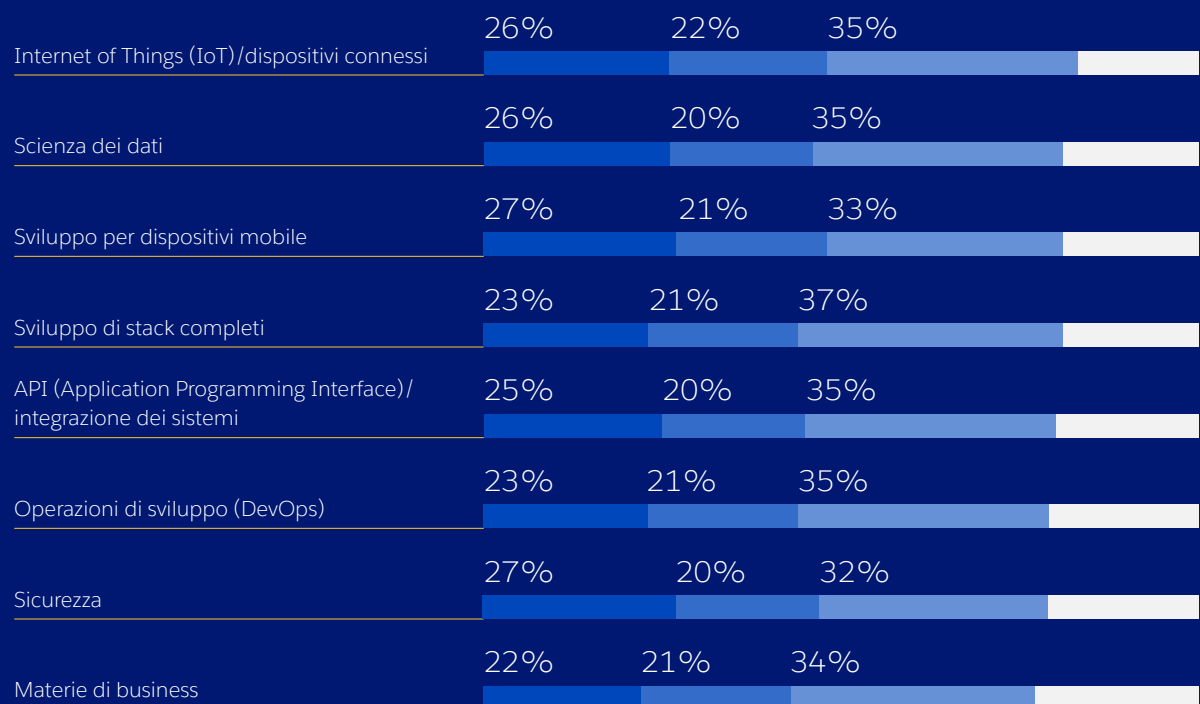
Nei prossimi due anni i responsabili IT dovranno affrontare carenze di preparazione sempre più pesanti nel campo dello sviluppo di stack completi, IoT, scienza dei dati e mobile. Se da un lato la rapida diffusione della IA e dei dispositivi connessi sta creando carenze di preparazione in materia di IoT e scienza dei dati, nell'era dei nativi mobile si prevede che assisteremo anche a una mancanza di competenze sulle tecnologie mobile.

Persino l'area con la massima percentuale di risposte "Nessuna carenza di preparazione" presenta valori decisamente bassi. Solo il 22% afferma infatti di non presentare carenze di preparazione in materia di business.

### Le carenze di preparazione minacciano i responsabili IT

*I responsabili IT risentono già degli effetti delle carenze di preparazione. In prospettiva, molti prevedono che tali carenze siano inesorabilmente destinate ad aumentare nei prossimi due anni.*

#### Percentuale dei reparti IT che riscontra già, o prevede di presentare, carenze di preparazione nelle aree seguenti



# 03 L'IT affronta la sfida della velocità

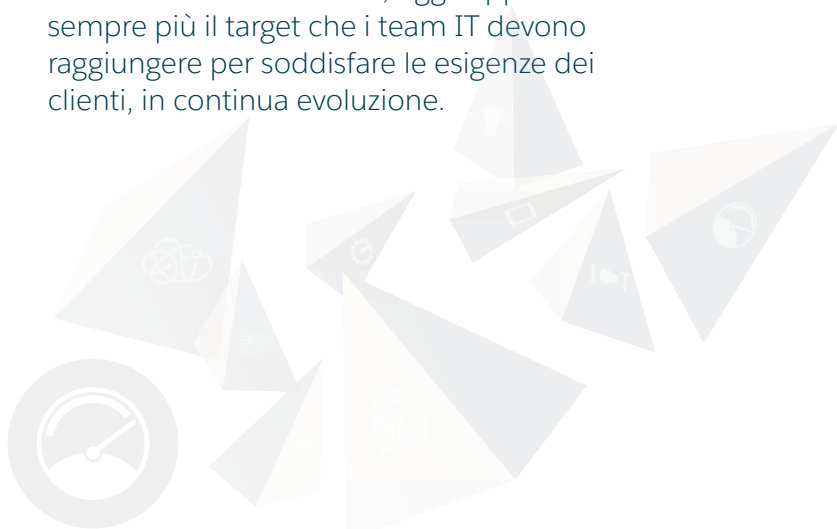
Per i team IT, la velocità costituisce un problema onnipresente. Oltre a comparire tra le priorità (aumento della velocità dei cicli di sviluppo) e i KPI (velocità delle applicazioni/ implementazione dei progetti) principali, è inclusa anche tra le problematiche più importanti (velocità di completamento dei progetti da parte dell'IT). I team IT fanno tutto il possibile per accelerare lo sviluppo e le implementazioni, ma al momento non hanno ancora trovato una soluzione.

**Solo il 45% dei responsabili IT riesce a creare il design/prototipo di un'app conforme ai requisiti di business in meno di un mese, e non più del 47% riesce a implementare un'app meno di un mese.**

Mentre fino a qualche anno fa queste tempistiche costituivano un obiettivo estremamente ambizioso, oggi rappresentano sempre più il target che i team IT devono raggiungere per soddisfare le esigenze dei clienti, in continua evoluzione.

## L'aumento della velocità come priorità principale

*Se da un lato la velocità di sviluppo e implementazione costituisce una priorità elevata e un KPI importante, dall'altro i team IT affermano che la velocità con cui riescono a completare i progetti costituisce il secondo ostacolo, per importanza, al raggiungimento degli obiettivi strategici.*

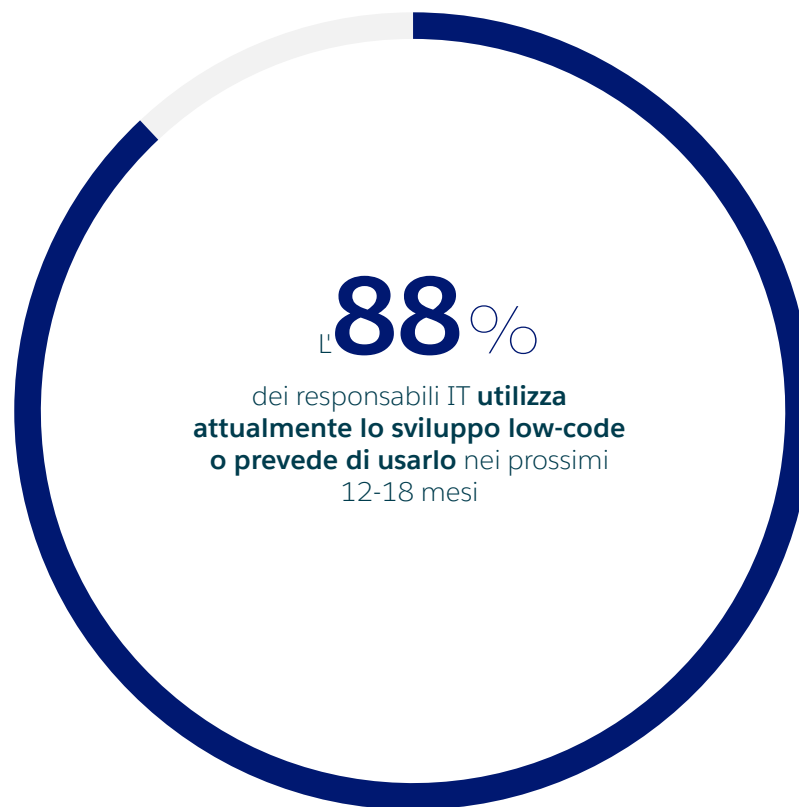


A causa delle esigenze di velocità, un numero relativamente basso di reparti IT prevede di incrementare lo sviluppo di stack completi, che richiede un notevole impiego di tempo e risorse (il 49% nei prossimi 12-18 mesi). Invece, un numero sempre crescente di team sta esaminando le soluzioni low-code. Quasi 9 responsabili IT su 10 (88%) utilizza o prevede di usare soluzioni low-code nei prossimi 12-18 mesi.<sup>5</sup> I responsabili IT affermano che, oltre alla velocità, lo sviluppo low-code permette anche di aumentare la produttività, consentendo al personale tecnico di concentrarsi su iniziative e innovazioni più strategiche.

**Soprattutto i team IT ad alte performance comprendono l'importanza di aumentare la velocità dei cicli di sviluppo e sono 2,9 volte più propensi ad affermare che costituirà una priorità critica nei prossimi 12-18 mesi.**

## Le soluzioni low-code riducono il carico degli sviluppatori IT

*I responsabili IT vedono lo sviluppo low-code come una soluzione per consentire al personale tecnico di concentrarsi su iniziative e innovazioni più strategiche.*



<sup>5</sup> Low-Code Snapshot Survey, Salesforce Research, febbraio 2017.

# Primo piano

## Potenziale aumento dei citizen developer

L'IT sta iniziando a considerare il citizen development (ovvero il fenomeno per cui utenti business creano app tramite ambienti di sviluppo approvati dall'IT) come ulteriore strumento per aumentare la produttività e accelerare lo sviluppo. Ma per consentire ai citizen developer di raggiungere il loro massimo potenziale, è necessario affrontare alcuni problemi di implementazione. I responsabili IT si preoccupano della governance IT e della necessità di programmi di formazione adeguati per gli utenti business e gli altri non sviluppatori. **Solo il 24% afferma di applicare procedure di governance IT per consentire ai non sviluppatori di realizzare app, mentre il 29% afferma di possedere programmi di formazione adeguati.**<sup>6</sup>

Ciononostante, la maggior parte dei responsabili IT prevede di fornire agli utenti business alcune opportunità per la creazione di applicazioni, seppur limitate.

Il **74%** dei responsabili IT prevede di aumentare le responsabilità relative alla realizzazione di applicazioni affidate agli utenti business nei prossimi 12-18 mesi.

### L'IT vede il citizen development come uno strumento per aumentare la velocità

*I responsabili IT vedono i citizen developer come uno strumento per aumentare la produttività del personale e migliorare la velocità di sviluppo.*

#### Fattori che influenzano maggiormente i piani dell'IT di fornire agli utenti business strumenti per la realizzazione autonoma delle app\*

- 1 Incremento della produttività del personale IT esistente
- 2 Incremento della velocità di sviluppo
- 3 Nuovi strumenti che consentono all'IT di collaborare con le unità aziendali
- 4 Possibilità di dedicare il personale tecnico ad attività/iniziativa più complesse
- 5 Eliminazione del divario tra esigenze aziendali ed esecuzione tecnica

\* Elenco di risposte parziale.

Clienti e dipendenti si aspettano moltissimo dalla IA. Tre quarti dei buyer aziendali (e il 51% dei clienti) prevedono che, entro il 2020, le aziende anticiperanno le loro esigenze e offriranno consigli pertinenti in modo predittivo. Tra i dipendenti, il 65% afferma che l'uso della IA per l'automazione o la semplificazione delle attività lavorative produrrà un impatto medio-alto sulla vita quotidiana professionale dell'azienda entro il 2020.<sup>7</sup>

Pur essendo consapevoli del rapido aumento dell'interesse per la IA, i team IT non sono completamente preparati a ricoprire il ruolo corrispondente nella propria azienda. Solo il 20% dei responsabili IT afferma di possedere piani tecnologici completamente definiti relativamente alla IA, e il 23% afferma lo stesso per i piani aziendali relativi alla IA.

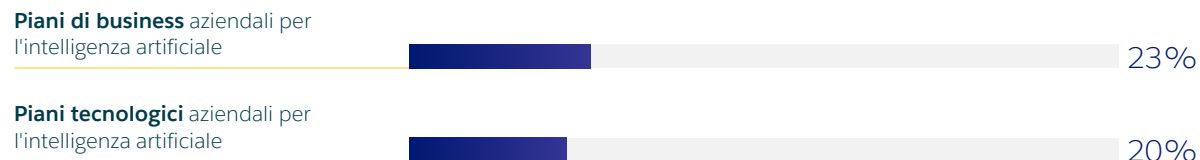
## Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**2,9** volte più propensi ad affermare di possedere un piano completo per la strategia di business in relazione alle tecnologie emergenti

## L'IT definisce piani IA per rispondere all'aumento della domanda

*Mentre l'interesse per la IA continua ad aumentare, i team IT iniziano a consolidare i propri piani per l'implementazione. Ma mentre molti team tecnologici stanno definendo attivamente i piani IA, meno di un quarto ha delineato un percorso completo per il futuro.*

### Percentuale dei responsabili IT che afferma di possedere piani completamente definiti per l'intelligenza artificiale



<sup>7</sup> "State of the Connected Customer", Salesforce Research, ottobre 2016.

Nei prossimi 12-18 mesi, l'IT prevede di implementare la IA principalmente a livello di reparto. Con questa strategia, può identificare le soluzioni valide su scala limitata prima di implementarle in tutta l'azienda. Ad esempio, può testare un componente IA nel sistema CRM del reparto vendite prima di estenderla alle altre unità aziendali.

In un altro sondaggio sulla leadership di vendite, assistenza e marketing, i sistemi CRM, i data warehouse e le piattaforme social sono risultate le prime tre origini dati per importanza elevata o critica nella strategia IA aziendale. Manca tuttavia la fiducia nell'implementazione, poiché **solo il 25% delle aziende si fida completamente delle competenze tecniche dei dipendenti per l'implementazione di una strategia IA aziendale.**<sup>8</sup>

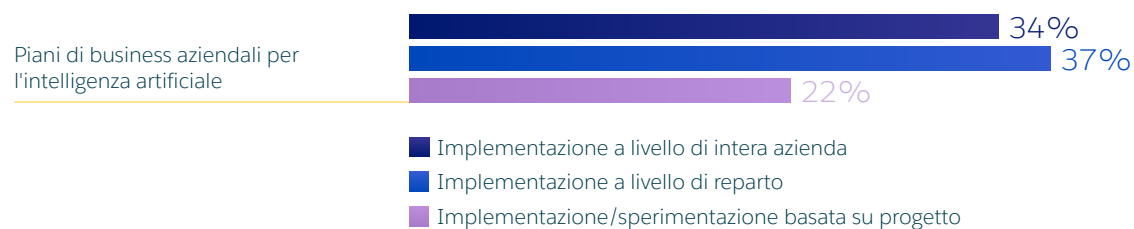
**Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti**

Probabilità **1,9** volte superiore di aver già implementato o pianificato l'implementazione della IA su vasta scala nell'intera azienda nei prossimi 12-18 mesi

## I piani IA cominciano a trasformarsi in azione

*Tra i responsabili IT che affermano di usare o sperimentare la IA, il 37% sta implementando o prevede di implementare la IA a livello di reparto nei prossimi 12-18 mesi.*

### Misura in cui le aziende che utilizzano o prevedono di utilizzare la IA intendono implementarla nei prossimi 18 mesi



<sup>8</sup> AI Snapshot Survey, Salesforce Research, febbraio 2017.

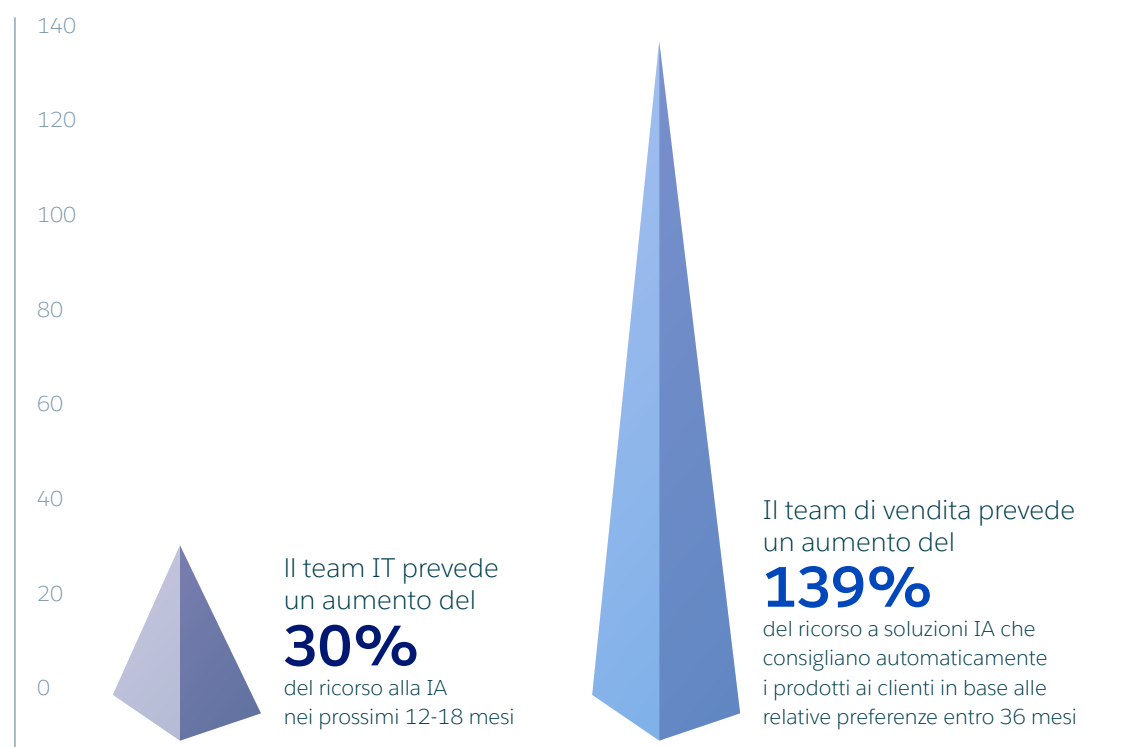
Considerando tutti questi fattori, i team IT prevedono un aumento del 30% dell'uso della IA nei prossimi 12-18 mesi. Tuttavia, alcune delle unità aziendali che collaborano con l'IT desiderano sfruttare maggiormente la IA. I team di vendita, ad esempio, presentano un atteggiamento ancora più aggressivo in relazione all'implementazione della IA, e il reparto IT potrebbe essere costretto ad allinearsi ad alcune delle proprie controparti per quanto riguarda l'impatto di queste tecnologie intelligenti.

Questa discrepanza nelle previsioni di crescita sottolinea l'importanza di allineare l'IT con le unità aziendali, soprattutto durante questa era di transizione alle tecnologie intelligenti.

## I team IT e di vendita prevedono una maggiore adozione della IA a breve termine

*I team IT, che desiderano massimizzare le applicazioni della IA nell'intera azienda, prevedono che l'adozione dell'IA salirà al 30%. I team di vendita presentano un atteggiamento più aggressivo in relazione all'uso della IA previsto nel proprio reparto, sottolineando la necessità di allinearsi con l'IT.*

### Aumento dell'adozione della IA previsto per i singoli reparti nei prossimi 12-36 mesi.<sup>9</sup>



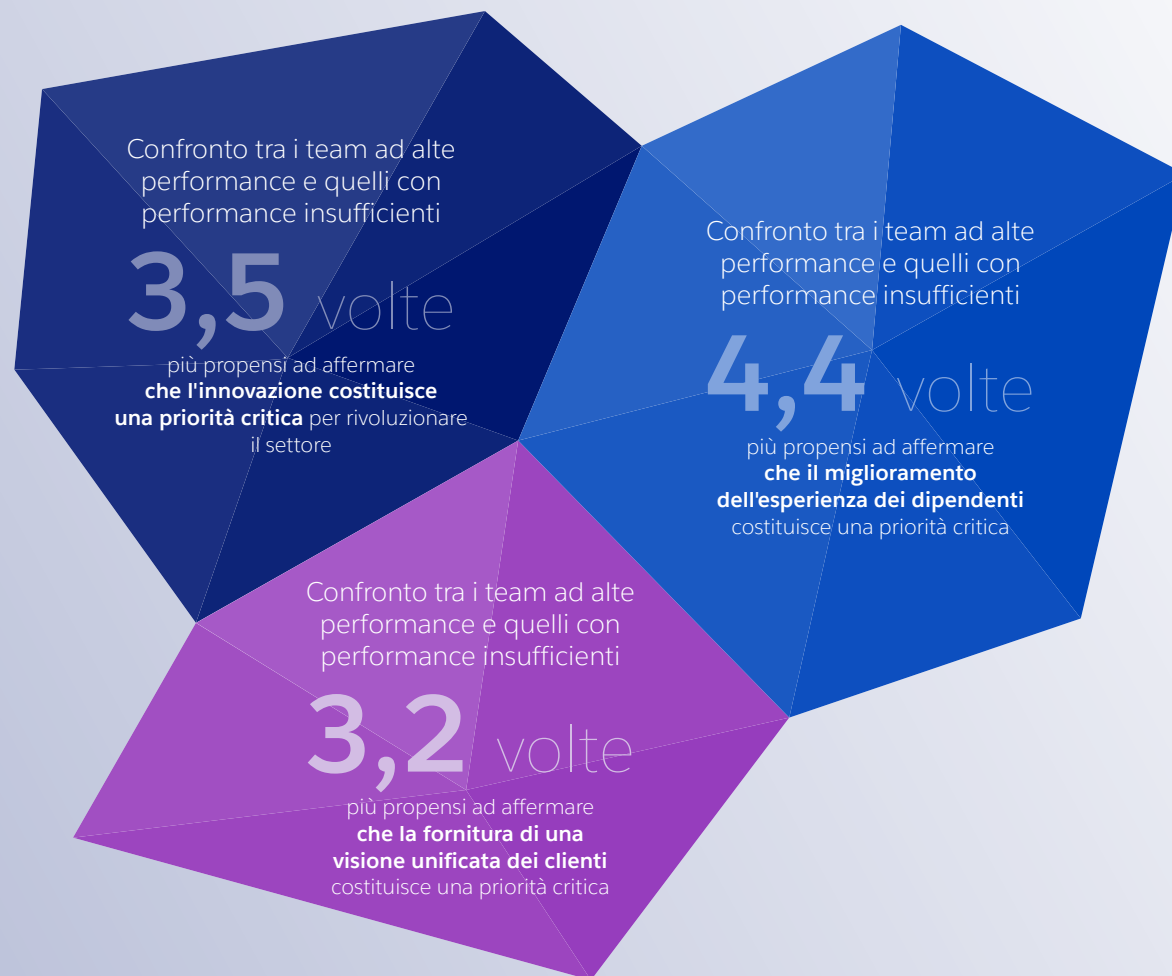
<sup>9</sup> "State of Sales", Salesforce Research, novembre 2016.



# Conclusioni

## Priorità dei team IT di successo

In questo report sono evidenziate le numerose aree in cui i team IT ad alte performance si distinguono dalla massa. La ricerca dimostra che i team di maggior successo presentano tre priorità critiche, ovvero intendono utilizzare l'innovazione per rivoluzionare il business, ottenere una visione unificata dei clienti e migliorare l'esperienza dei dipendenti.



# Profili nazionali

# Profilo del paese

## Stati Uniti (500 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

Il **91%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

Il **87%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

Il **87%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Il **75%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

Il **84%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

Il **74%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

Il **89%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

Il **69%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



Il **81%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

Il **71%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

Il **59%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

**34%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 61% dichiara di utilizzare attualmente la IA)

# Profilo del paese

## Canada (253 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

Il **79%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

Il **79%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

Il **77%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Il **66%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

Il **79%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

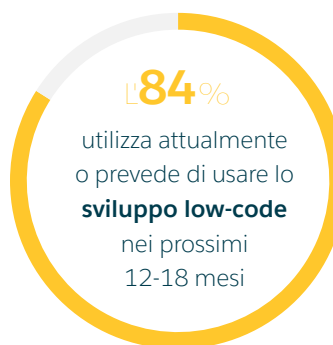
Il **56%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

Il **85%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

Il **60%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



Il **79%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

Il **63%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

Il **47%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

Il **33%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 51% dichiara di utilizzare attualmente la IA)

# Profilo del paese

## Francia (250 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

Il **79%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

Il **79%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

Il **75%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Il **62%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

Il **75%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

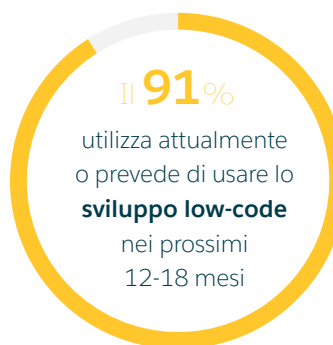
Il **62%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

Il **80%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

Il **60%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



Il **68%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

Il **68%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

Il **51%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

**33%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 57% dichiara di utilizzare attualmente la IA)

# Profilo del paese

## Germania (254 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

Il **81%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

Il **75%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

Il **77%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Il **74%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

Il **66%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

Il **67%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

Il **76%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

Il **70%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



Il **77%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

Il **70%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

Il **60%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

**41%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 59% dichiara di utilizzare attualmente la IA)

# Profilo del paese

Paesi Bassi (250 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

**L'82%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

**L'84%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

**L'83%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

**L'85%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

**L'83%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

**L'80%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

**Il 85%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

**Il 79%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



**Il 74%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

**Il 77%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

**Il 78%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

**Il 12%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 86% dichiara di utilizzare attualmente la IA)

# Profilo del paese

## Regno Unito/Irlanda (251 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

**L'85%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

**L'85%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

**L'81%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

**Il 71%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

**Il 77%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

**Il 63%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

**L'81%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

**Il 56%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



**Il 77%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

**Il 64%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

**Il 47%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

**Il 35%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 51% dichiara di utilizzare attualmente la IA)



# Profilo del paese

## Australia/Nuova Zelanda (250 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

**L'81%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

**L'84%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

**L'80%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

**Il 75%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

**Il 78%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

**Il 69%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

**L'81%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

**Il 70%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



**Il 75%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

**Il 64%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

**Il 65%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

**Il 17%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 75% dichiara di utilizzare attualmente la IA)

# Profilo del paese

## Giappone (255 professionisti IT)

L'IT entra nell'era della centralità del cliente

Il **62%** ritiene che i reparti IT **guidino l'azienda nel percorso di trasformazione digitale**

Il **70%** ritiene che l'IT **entrerà in una nuova era dominata dalle aspettative dei clienti** nei prossimi 12-18 mesi

Il **65%** ritiene che l'IT costituisca l'**elemento chiave per la realizzazione delle iniziative di miglioramento dell'esperienza del cliente**

Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

Il **56%** ritiene che l'IT **si evolverà da centro di costo per la fornitura di tecnologia a broker di servizi basato sul valore** nei prossimi 12-18 mesi

Il **64%** ritiene che le **funzioni IT costituiscano un'estensione/partner delle unità aziendali**, anziché una funzione separata

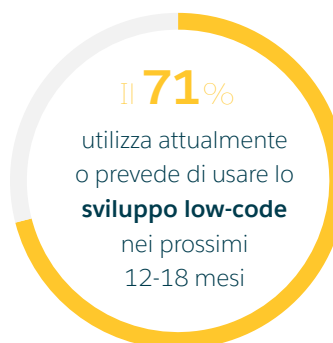
Il **57%** afferma che la **collaborazione tra IT e linee di business** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

Il **62%** intende **automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione** nei prossimi 12-18 mesi

Il **54%** afferma che l'**innovazione come strumento per distinguersi dalla concorrenza** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT affronta la sfida della velocità



Il **72%** afferma che la **velocità di implementazione di applicazioni/progetti** costituisce un KPI di importanza elevata o critica

Il **55%** afferma che il **miglioramento della velocità dei cicli di sviluppo** costituirà una priorità importante o critica nei prossimi 12-18 mesi

L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

Il **46%** ritiene che l'**intelligenza artificiale produrrà effetti rivoluzionari o sostanziali** sulla propria azienda entro il 2020

Il **44%** prevede un **aumento del ricorso all'intelligenza artificiale** nei prossimi 12-18 mesi (il 45% dichiara di utilizzare attualmente la IA)

# Appendice

## L'IT entra nell'era della centralità del cliente

**La maggior parte (84%) dei responsabili IT afferma di aver compreso chiaramente l'evoluzione delle aspettative dei clienti, tuttavia i team con performance insufficienti faticano a guidare l'azienda in questa direzione.** *Rispetto ai team IT con performance insufficienti, quelli di maggior successo sono 1,4 volte più propensi ad affermare che l'IT costituisce l'elemento chiave per la realizzazione delle iniziative per migliorare l'esperienza del cliente e guidare l'azienda nel percorso di trasformazione digitale.*

### Percentuale di responsabili IT che concorda con le affermazioni seguenti



■ Team con performance elevate   ■ Team con performance moderate   ■ Team con performance insufficienti

### Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

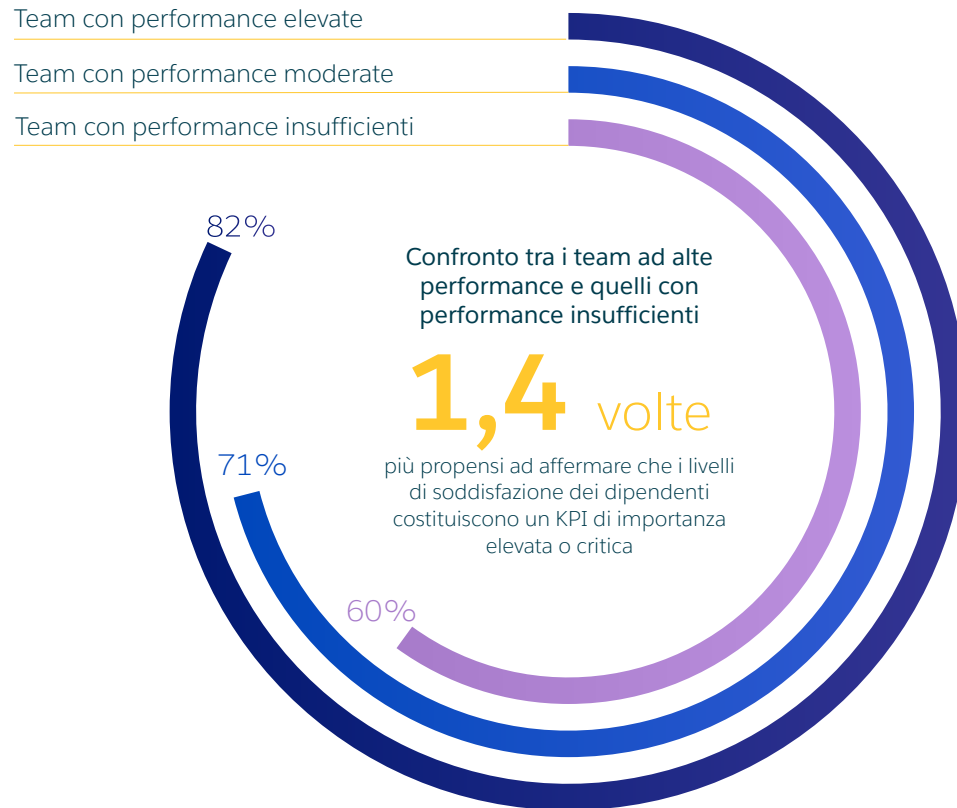
**1,4 volte**  
più propensi

**1,4 volte**  
più propensi

**1,4 volte**  
più propensi

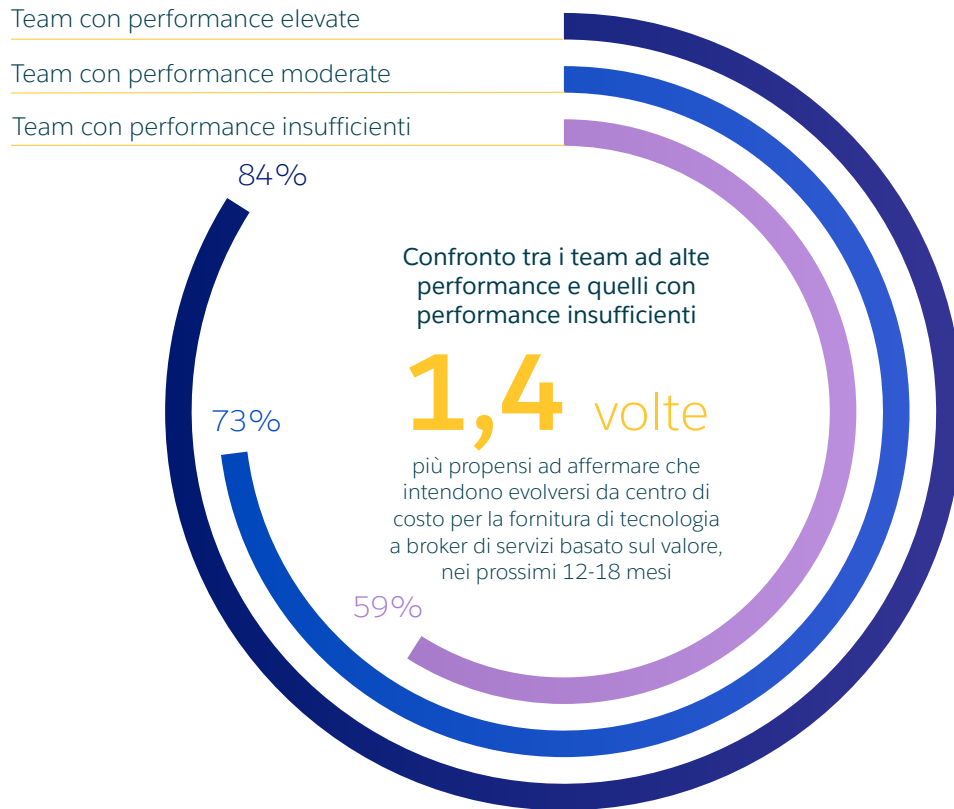
**1,3 volte**  
più propensi

**I team ad alte performance hanno capito che il successo parte dall'interno.** Rispetto ai team IT con performance insufficienti, quelli ad alte performance sono 1,4 volte più propensi ad affermare che i livelli di soddisfazione dei dipendenti costituiscono un KPI di importanza elevata o critica.



## Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

**Le piattaforme e le infrastrutture legacy costituiscono il principale ostacolo affrontato dall'IT nell'evoluzione da centro di costo per la fornitura di tecnologie a broker di servizi basato sul valore.** Rispetto ai team IT con performance insufficienti, quelli di maggior successo sono 1,4 volte più propensi ad affermare che prevedono di evolversi nei prossimi 12-18 mesi.



# Appendice

## Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

**Una strategia IT di successo dipende da allineamento e collaborazione.** Rispetto ai team IT con performance insufficienti, quelli ad alte performance sono 1,9 volte più propensi a valutare come eccellente o sopra la media il proprio allineamento con le varie linee di business.

### Percentuale di responsabili IT che concorda con le affermazioni seguenti

Le funzioni IT costituiscono un'estensione/partner delle unità aziendali, anziché una funzione separata



■ Team con performance elevate ■ Team con performance moderate ■ Team con performance insufficienti

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,4 volte**  
più propensi

### Percentuale di responsabili IT che attribuiscono una priorità critica o elevata agli aspetti seguenti

Miglioramento della collaborazione tra IT e linee di business



■ Team con performance elevate ■ Team con performance moderate ■ Team con performance insufficienti

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

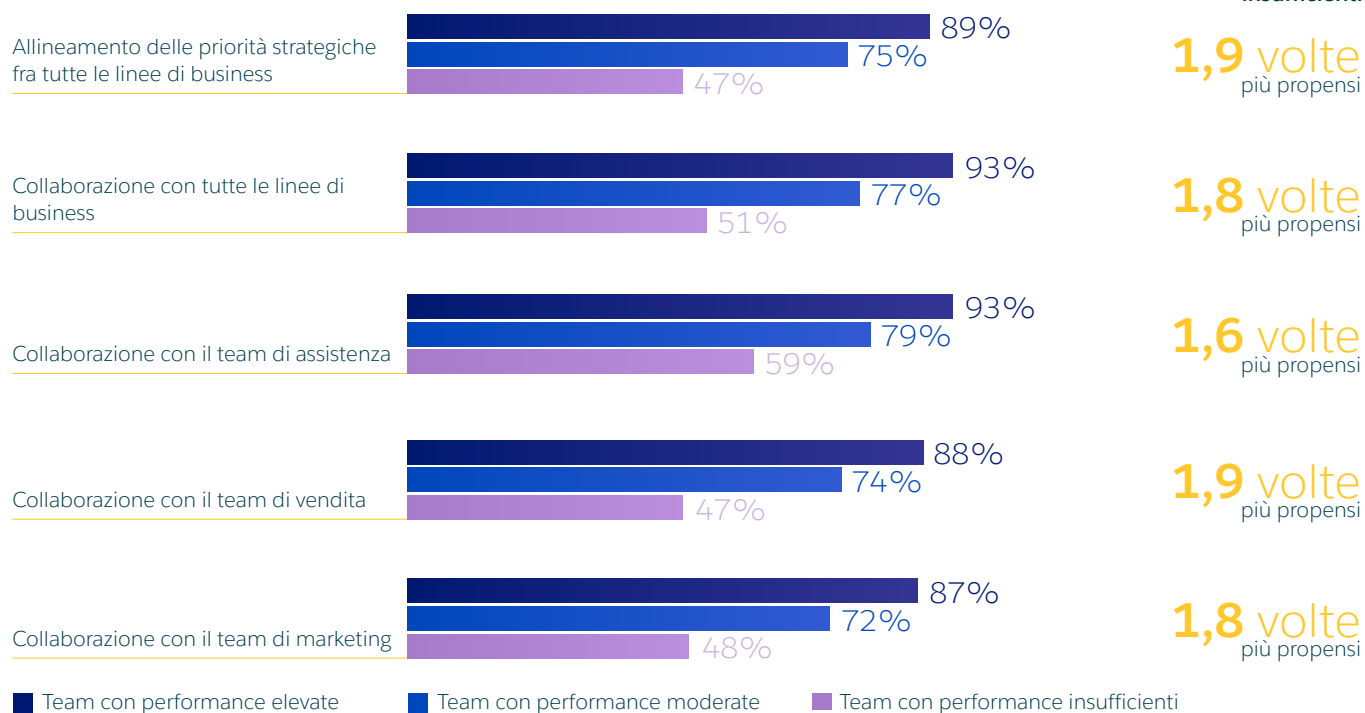
**1,4 volte**  
più propensi

# Appendice

## Le barriere tra reparto IT e le altre linee di business iniziano a sfocarsi

**I team di maggior successo riconoscono l'importanza della collaborazione.** I reparti IT ad alte performance vantano relazioni solide con le relative controparti dei team di assistenza, vendite e marketing.

### Percentuale di responsabili IT che valuta come eccellente o sopra la media i propri livelli di collaborazione e allineamento





# Appendice

## L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

**L'innovazione è importante.** I team IT ad alte performance sono più propensi a innovare per distinguersi dalla concorrenza e rivoluzionare il settore.

### Percentuale di responsabili IT che attribuiscono una priorità critica o elevata agli aspetti seguenti nei prossimi 12-18 mesi



■ Team con performance elevate ■ Team con performance moderate ■ Team con performance insufficienti

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,6** volte più propensi

**1,9** volte più propensi

## L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

**I responsabili IT puntano sull'automazione.** Per aumentare le efficienze e lasciare ai propri team più tempo da dedicare all'innovazione, i responsabili IT intendono aumentare l'automazione.

### Percentuale di responsabili IT che concorda con le affermazioni seguenti

L'IT intende automatizzare un numero sempre crescente di attività, per consentire ai membri del team di concentrarsi sull'innovazione, nei prossimi 12-18 mesi



■ Team con performance elevate ■ Team con performance moderate ■ Team con performance insufficienti

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,3 volte**  
più propensi

### Percentuale di responsabili IT che attribuiscono una priorità critica o elevata ai KPI seguenti

Percentuale di processi aziendali automatizzata



■ Team con performance elevate ■ Team con performance moderate ■ Team con performance insufficienti

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,5 volte**  
più propensi

### Percentuale di responsabili IT che considerano ampiamente o completamente definiti i seguenti piani tecnologici

Automazione dei processi aziendali (ad esempio, automazione del marketing o delle vendite)



■ Team con performance elevate ■ Team con performance moderate ■ Team con performance insufficienti

Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,6 volte**  
più propensi

## L'imperativo dell'innovazione sposta gli equilibri

**I responsabili IT ritengono che il cloud computing produrrà il massimo effetto di trasformazione sulla propria azienda e le relative operazioni entro il 2020.** Il 64% dei responsabili IT afferma che le linee di business attribuiscono la massima priorità al cloud computing, ma solo il 31% afferma di possedere piani completamente definiti in tale area.

### Classifica delle tecnologie che produrranno l'impatto più significativo per la trasformazione di business/operazioni entro il 2020

- 1 Cloud computing
- 2 Intelligenza artificiale (IA)
- 3 Tecnologie mobile per i clienti
- 4 Internet of Things (IoT)/prodotti connessi
- 5 Tecnologie mobile per i dipendenti
- 6 Automazione dei processi aziendali (ad esempio, automazione del marketing o delle vendite)
- 7 Interfacce di conversazione/bot



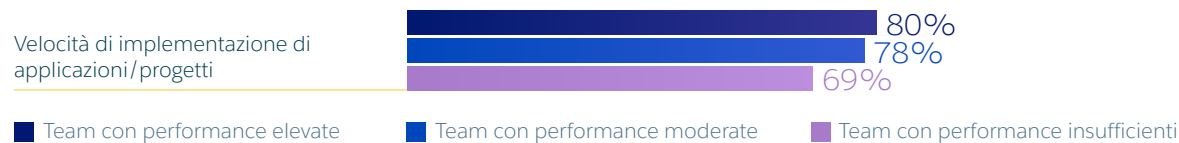
**Percentuale di responsabili IT che afferma di possedere piani ampiamente o completamente definiti per il cloud computing**



## L'IT affronta la sfida della velocità

**In generale, i responsabili IT hanno compreso che l'incapacità di consegnare puntualmente i progetti influisce sull'utile netto dell'azienda.** *I reparti IT faticano ancora a rispettare gli impegni, e ritengono che questo costituisca il secondo ostacolo per importanza al raggiungimento degli obiettivi strategici. Inoltre, i team con performance insufficienti non rilevano un particolare interesse a privilegiare lo sviluppo low-code da parte delle linee di business.*

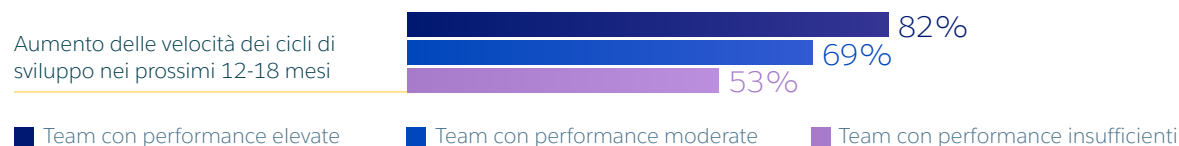
### Percentuale di responsabili IT che attribuiscono una priorità critica o elevata ai KPI seguenti



Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,2 volte**  
più propensi

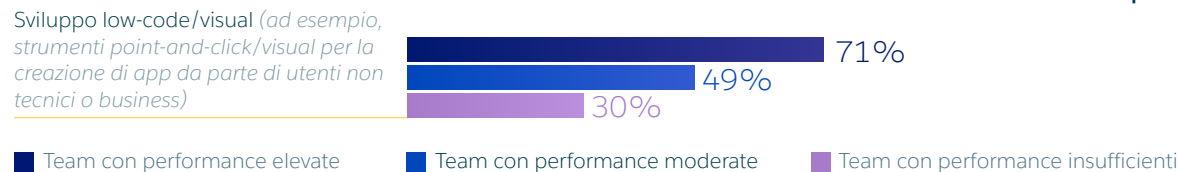
### Percentuale di responsabili IT che attribuiscono una priorità critica o elevata agli aspetti seguenti



Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,3 volte**  
più propensi

### Percentuale di responsabili IT secondo i quali le linee di business attribuiscono una priorità critica o elevata agli aspetti seguenti



Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

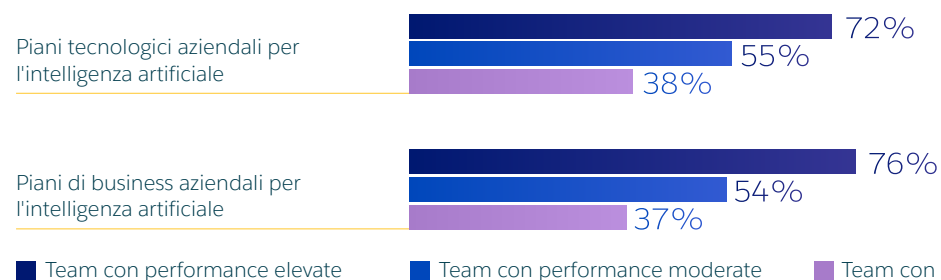
**2,4 volte**  
più propensi

# Appendice

## L'IT si prepara alla tempesta dell'intelligenza artificiale

**I team IT di maggior successo dispongono di piani più definiti per la IA.** Nei prossimi 18 mesi, i team ad alte performance sono più propensi a utilizzare la IA a livello aziendale o di reparto.

### Percentuale dei responsabili IT che affermano di possedere piani ampiamente o completamente definiti per l'intelligenza artificiale

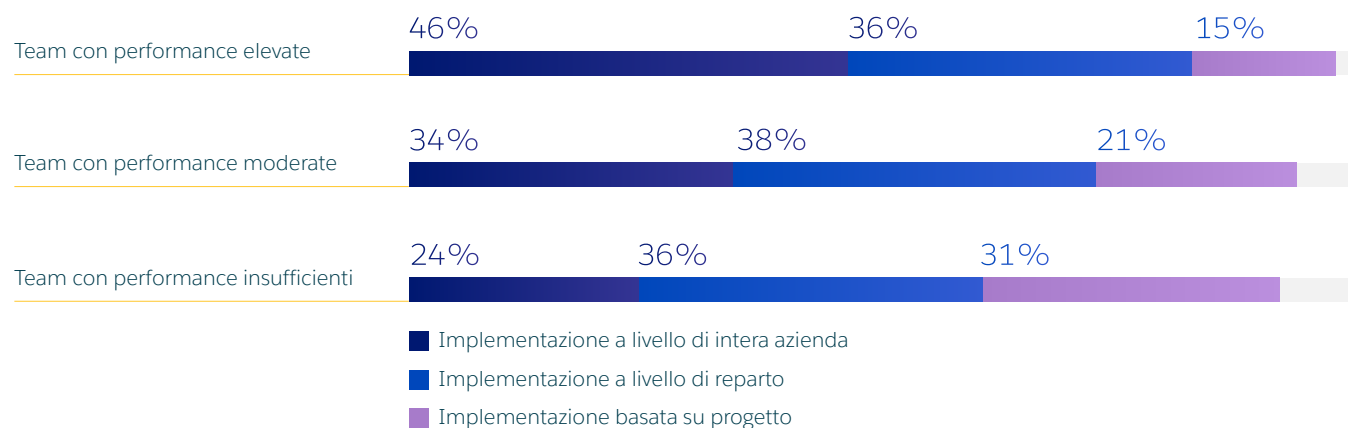


Confronto tra i team ad alte performance e quelli con performance insufficienti

**1,9** volte più propensi

**2,1** volte più propensi

### Misura in cui le aziende intendono o prevedono di implementare l'intelligenza artificiale nei prossimi 18 mesi



# Dati demografici dell'indagine

## Settore

High-tech .....	26%
Produzione e vendita all'ingrosso .....	13%
Servizi finanziari .....	11%
Prodotti di consumo e vendita al dettaglio ....	10%
Servizi professionali.....	7%
Sanità e scienze naturali .....	6%
Ingegneria, edilizia e mercato immobiliare ....	6%
Comunicazioni.....	5%
Istruzione.....	3%
Energia .....	3%
Settore pubblico.....	3%
Settore automobilistico .....	3%
Media e intrattenimento .....	2%
Settore alberghiero, viaggi, trasporti.....	2%
Settore agricolo e minerario .....	1%
Altro .....	1%

## Dimensioni azienda

Piccola (1-100 dipendenti).....	17%
Media (101-3.500 dipendenti) .....	67%
Grande impresa (più di 3.501 dipendenti) .....	16%

## Generazione

Baby boomer/tradizionalisti.....	10%
Generazione X.....	51%
Millennial .....	39%

## Paese

Stati Uniti .....	22%
Regno Unito/Irlanda.....	11%
Germania.....	11%
Canada.....	11%
Francia.....	11%
Giappone.....	11%
Paesi Bassi.....	11%
Australia/Nuova Zelanda .....	11%

## Regione

EMEA.....	44%
NAM .....	33%
APAC.....	22%

## App in fase di sviluppo

App di produttività per i dipendenti.....	40%
App di produttività per i partner .....	27%
App commerciali per i clienti.....	33%

## Ambiente AppDev\*

Piattaforma tecnologica interna con licenza ...	78%
Strumenti open source interni .....	46%
Outsourcing a provider/partner di servizi...	41%
Tecnologia interna senza licenza.....	4%

## Ruolo nei reparto IT

Direttore, responsabile o equivalente .....	38%
SVP o VP tecnologico o equivalente.....	11%
CIO, CDO, CTO o altro dirigente tecnico....	33%
CEO, proprietario o equivalente .....	17%

## Aree funzionali supervisionate\*

Sviluppo di software/app .....	56%
Test di software/app .....	47%
Progettazione/amministrazione delle reti.....	40%
Operazioni di sviluppo.....	40%
Sicurezza .....	38%
Amministrazione dei sistemi .....	36%
Analisi dei sistemi .....	35%
Gestione dei prodotti.....	33%
Analisi di business .....	31%
Architettura aziendale.....	25%

\* Domanda a risposta multipla.



Accedi a tutti i report all'indirizzo [salesforce.com/research](https://salesforce.com/research).