

CIO Survey 2013

Executive Summary

**Iniziativa promossa
da**



CIO Survey 2013: Executive Summary

Tanti gli spunti che emergono dall'edizione 2013 della CIO Survey, realizzata da NetConsulting e sponsorizzata da HP, Microsoft e Telecom Italia.

Dalla voce di più di 70 CIO di grandi e medio-grandi aziende sono emerse le principali priorità Business e ICT e le aree di investimento, ma anche l'approccio delle aziende verso tecnologie innovative quali Cloud Computing, Unified Communication & Collaboration, Mobile Applications, Social Enterprise, Internet of Things, Big Data.

Novità dell'edizione 2013 della Survey è un particolare focus sulla figura del CIO e del suo ruolo di "innovatore" in azienda oltre che "gestore della macchina IT".

Quale l'identikit del CIO?

Il **CIO** ha un'età compresa 46 e i 55 anni, con un'anzianità nel ruolo piuttosto elevata (circa 7 anni), un percorso di studi di tipo tecnico-scientifico e un percorso professionale costruito, nella maggior parte dei casi, all'interno dell'azienda attuale e nella divisione Sistemi Informativi. Il CIO utilizza in maniera diffusa strumenti che permettono il lavoro in mobilità (smartphone, laptop e tablet); tra i social network preferisce e utilizza soprattutto LinkedIn, a supporto del sistema relazionale professionale. Nonostante la necessità di portare innovazione in azienda, è ancora troppo assorbito dal day by day, la sua attività si concentra soprattutto sulle attività tipiche della Direzione ICT, nonostante emerga un graduale ampliamento degli impegni che esulano dalla pura gestione ICT e un peso crescente delle relazioni con le altre divisioni aziendali - Vendite, Produzione e Marketing soprattutto. E' tenuto a misurarsi continuamente con i risultati, nella valutazione dell'operato dei CIO prevalgono elementi legati a risultati economico-finanziari e personali - managerialità, competenze tecnologiche e non solo.

Diverse le **sfide** che le aziende, e il CIO, si trovano ad affrontare. In linea con l'inasprimento delle condizioni economiche nazionali e dello scenario mondiale, le principali sfide business delle aziende che hanno partecipato all'attuale edizione della CIO Survey appaiono polarizzate sull'avvio di iniziative finalizzate alla razionalizzazione dei costi. A quest'ultima, tuttavia, seguono la necessità di innovare prodotti e servizi, di migliorare le relazioni con i clienti, l'ottimizzazione dei processi per migliorare l'efficacia commerciale e recuperare efficienza.

Passando alle **priorità ICT**, a fronte di un 2012 focalizzato su iniziative di razionalizzazione e virtualizzazione dell'infrastruttura IT, nel 2013 le priorità ICT delle aziende intervistate si concentrano soprattutto sulle attività di consolidamento in ambito applicativo. Il crescente consolidamento delle dotazioni ICT contribuisce, inoltre, a mantenere elevata l'attenzione verso la

standardizzazione delle architetture e dei processi IT, verso l'introduzione o l'ampliamento di modelli di ICT Governance.

Prioritarie risultano altresì la digitalizzazione dei processi, il re-skilling delle risorse ICT interne, l'insourcing di attività, a fronte di un minor focus sull'outsourcing, anche in considerazione di un possibile ricorso al Cloud Computing.

PRIORITA ICT 2012-2013			
Ranking	Posizione 2012	Trend	Posizione 2013
Consolidare le applicazioni	3°	↑	1°
Standardizzare le architetture ed i processi IT	2°	↔	2°
Introdurre/ampliare modelli di ICT Governance	4°	↑	3°
Consolidare e virtualizzare l'infrastruttura IT	1°	↓ ↓	4°
Revisione organizzazione ICT	5°	↔	5°
Digitalizzare i processi interni	9°	↑ ↑	6°
Digitalizzare processi/interazioni verso l'esterno	11°	↑ ↑	7°
Risk&Security management	8°	↔	8°
Re-Skilling risorse ICT interne	14°	↑ ↑	9°
Supportare la compliance	6°	↓ ↓	10°
Consolidare e qualificare i fornitori	7°	↓ ↓	11°
Insourcing di attività	13°	↑	12°
Outsourcing di attività	10°	↓ ↓	13°
Capacity planning	12°	↓	14°
Introdurre/rivedere le metodologie di sviluppo applicativo	15°	↔	15°

Fonte: NetConsulting, CIO Survey 2013

In **ambito infrastrutturale**, i progetti avviati si concentrano principalmente su attività di migrazione applicativa, in una logica di downsizing o rightsizing. A seguire, si evidenziano progetti di virtualizzazione e consolidamento, avviati negli anni precedenti, e iniziative in ambito Disaster Recovery/Business Continuity, determinate da esigenze di continuità operativa e di security. Il focus sulla Mobility determina un aumento di investimenti finalizzati all'acquisto di dispositivi mobili, sia smartphone che tablet. La revisione delle architetture di storage rappresenta una risposta alla necessità di far fronte alla crescita di dati, soprattutto destrutturati, provenienti ad esempio da social network.

In **ambito applicativo**, i principali progetti IT trasversali a tutti i settori indirizzano l'esigenza pressante di gestire in maniera efficiente la crescente quantità di dati, nonché di sfruttare dati e informazioni per una migliore conoscenza e gestione di clienti e prospect. A tal fine, si stanno introducendo soluzioni avanzate di Business Intelligence/Business Analytics per elaborare più

velocemente le informazioni e realizzare scenari predittivi, si stanno rinnovando sistemi di CRM datati che vengono poi integrati con moduli di Campaign Management per intercettare in maniera più efficace il cliente finale. Non vengono trascurate soluzioni di CRM a supporto dell'area Sales e della forza lavoro.

In ambito Mobility, il 2013 sarà caratterizzato dall'avvio di progetti di sviluppo di applicazioni su piattaforma mobile finalizzate ad un utilizzo sia interno (SFA, WFA, Top Management) sia esterno (app/servizi per il consumatore). Il focus sulla centralità della relazione con il cliente emerge anche da altre aree progettuali in crescita nel 2013: l'adozione di strumenti Web 2.0 (blog, forum, Social Network) e l'avvio di iniziative in ambito e-Commerce.

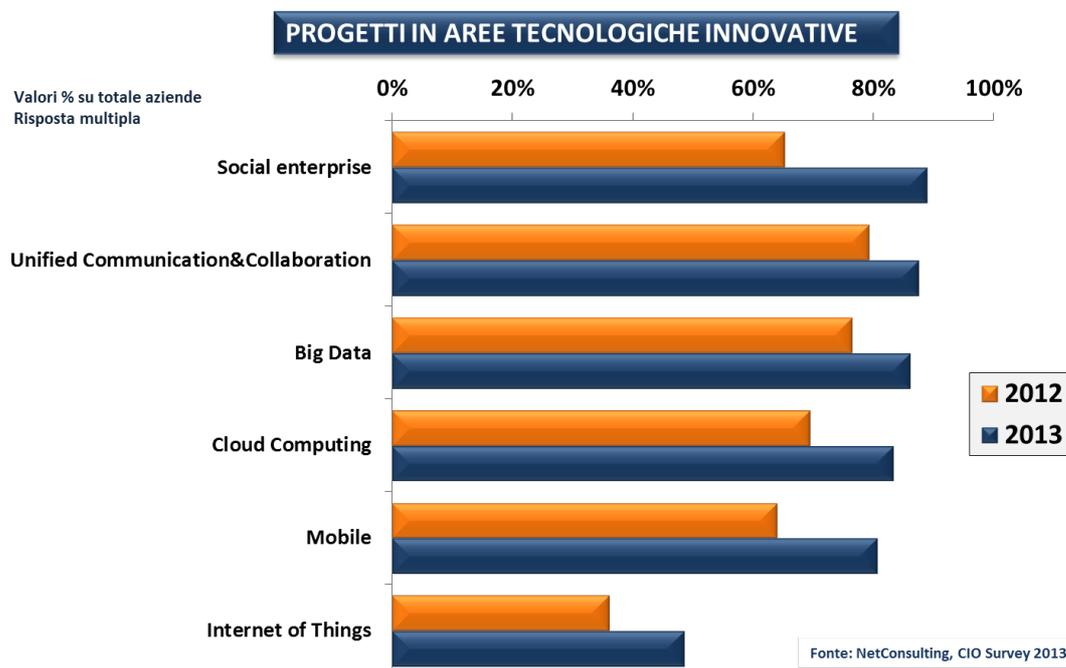
Infine, particolare attenzione ricopre l'area del Document Management, che ha visto l'avvio di diversi progetti già negli anni scorsi. Il focus delle iniziative 2013 in quest'ambito riguarda principalmente le soluzioni di Content Management, il rifacimento/rinnovo di siti e portali, l'introduzione di firma grafometrica su tablet soprattutto in alcuni settori.

In **ambito applicativo verticale**, se nelle Banche il focus è sulla compliance (SEPA, Basilea 3) e l'Internet Banking, le Assicurazioni continuano ad investire sull'area Sinistri e RC Auto, mantenendo costante l'attenzione alla compliance (Solvency 2 ma anche Decreto Crescita 2.0) e intraprendendo progetti di digitalizzazione dei processi. Nell'Industria, buona parte delle attività progettuali riguarda l'ambito ERP, in particolare l'area della Produzione, e la Supply Chain. Il Billing rappresenta un'area d'investimento nel settore Telecomunicazioni e Media, Mobile Payment e Rating sono aree importanti nelle Telecomunicazioni, il DTT nel Media. Nella Grande Distribuzione sono prioritari progetti applicativi relativi alla Gestione Centrale di Acquisto e Gestione Punto Vendita. Nel settore Energy & Utilities priorità è data a progetti nell'ambito della Gestione e Manutenzione Impianti e Infrastrutture, Billing e Stoccaggio. Nel settore Servizi e Trasporti a progetti di Infomobilità si associano quelli legati alla Localizzazione a bordo mezzo, Tracciabilità gestione magazzino.

Quale il livello di interesse, di adozione e i trend d'investimento delle aziende relativamente ad alcune tematiche tecnologiche innovative?

- **Cloud Computing:** l'approccio delle aziende al tema è ancora prudente; il modello di Cloud privilegiato è quello Privato, seguito dal Virtual Private Cloud, in particolare per la gestione delle infrastrutture (IaaS). Il PaaS è ad oggi ancora poco diffuso, seppur previsto in crescita nel 2013, mentre il SaaS ha già una discreta diffusione, in particolare per le soluzioni di posta elettronica, portali web, PEC e soluzioni HR;

- **Unified Communication & Collaboration:** la crescente mobilità dei dipendenti sta spingendo l'adozione di strumenti e soluzioni di Unified Communication & Collaboration, soprattutto da device mobili (smartphone e tablet). Progetti pilota avviati su un numero limitato di sedi o dipendenti vedranno una progressiva estensione nel corso del 2013;
- **Mobile:** tema indirizzato attraverso un aumento della penetrazione di device mobili nelle aziende e lo sviluppo di applicazioni mobile, sia lato consumer, sia lato enterprise. All'attenzione dei CIO sicuramente il Bring Your Own Device che, ad oggi, ha una diffusione ancora limitata, frenata essenzialmente da problematiche relative alla sicurezza;
- **Social Enterprise:** l'adozione di strumenti social sta assumendo una rilevanza sempre maggiore, sia all'interno del contesto aziendale, con la diffusione di Intranet basate su logiche social e community interne per dipendenti, sia nella relazione tra azienda e cliente, con l'implementazione di strumenti di monitoraggio delle conversazioni online e social analytics per analizzare comportamenti e recepire insights dai consumatori;
- **Internet of Things:** il tema dell'interconnessione degli oggetti è, oggi, ancora emergente. Progetti significativi si riscontrano esclusivamente nei settori impattati da normative che spingono in tale direzione (ad esempio nel settore Assicurativo). Si prevede nei prossimi anni una crescita dell'adozione dell'IoT sempre più guidata dalla possibilità di sviluppare nuovi prodotti e servizi;
- **Big Data:** il tema dei Big Data è sempre più rilevante e indirizzato con l'introduzione di tool di Business Analytics avanzati e Appliance, attraverso attività di revisione delle architetture di storage.



Ma quanto e come spendono le aziende per far fronte a queste dinamiche progettuali?

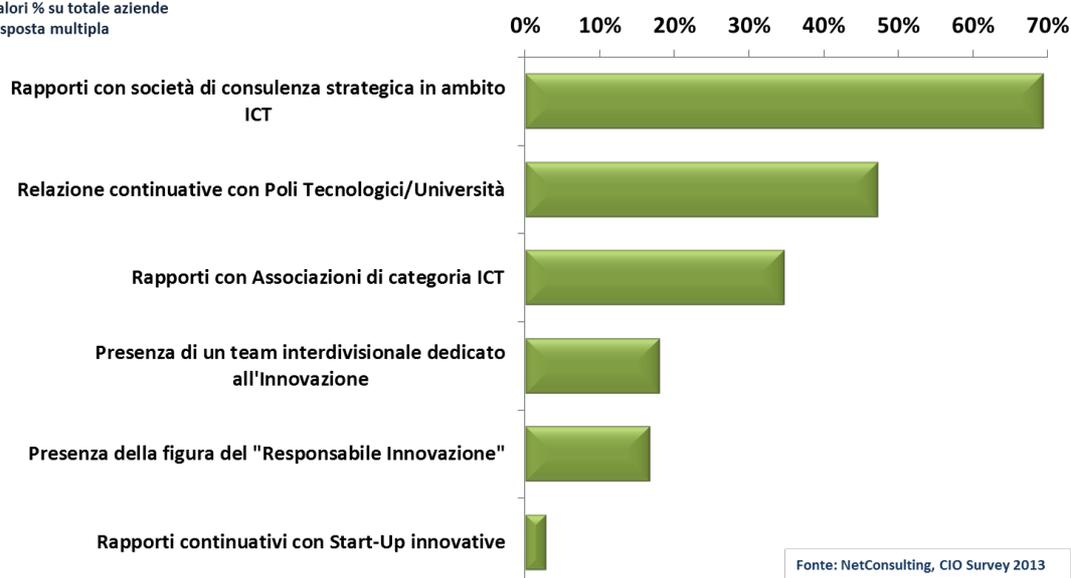
Il quadro che emerge è di un andamento della **spesa ICT** in crescita dell'1,7% nel 2013, caratterizzata da una prevalenza della spesa corrente, di gestione, rispetto alla spesa per investimenti. Tuttavia, la componente di investimenti mostra una lieve crescita nel 2013, segnale positivo che conferma una dinamica di evoluzione in atto presso le aziende del panel.

- La componente con il peso maggiore è quella relativa all'Outsourcing, in particolare nel segmento applicativo, che vedrà un'ulteriore crescita nel 2013; l'Outsourcing Infrastrutturale, invece, è previsto in calo per effetto dello spostamento di parte della domanda verso un modello Cloud;
- Il segmento dell'Hardware risulta in calo; l'andamento è il risultato non solo di una progressiva riduzione dei prezzi di macchine e dispositivi, ma anche delle attività di consolidamento infrastrutturale e del crescente interesse verso il Cloud Computing;
- La componente Software evidenzia un trend positivo, trainata da attività di aggiornamento degli applicativi già presenti in azienda e dall'adozione di nuove soluzioni, in particolare nelle aree core;
- La spesa per servizi di System Integration e Consulenza registrerà un incremento nel 2013, trainata da attività di nuova implementazione e aggiornamento in ambito applicativo;
- Lo spending in ambito Telecomunicazioni appare in lieve incremento, principalmente per effetto degli investimenti in attività di evoluzione dei Data Center.

La necessità di innescare processi di **innovazione in azienda**, oltre che gestire la macchina operativa, è quello che si chiede oggi al CIO, probabilmente più che in passato, per differenziarsi e avere più strumenti per competere. Le imprese utilizzano varie strategie per portare innovazione al proprio interno, sia in termini di processi aziendali interni, sia nell'evoluzione dell'offering e delle relazioni con il consumatore. Un ruolo importante è svolto dalle società di consulenza strategica in ambito ICT, relazioni continuative con le Università e i Poli Tecnologici, prevalentemente a livello nazionale con l'obiettivo di sperimentare determinate tecnologie. Dalle risposte date dai CIO emerge un quadro che vede prevalere il ricorso a soggetti esterni all'azienda nel processo di innovazione, piuttosto che una spinta dall'interno. Infatti, meno del 20% delle aziende ha strutturato al proprio interno un team cross funzionale dedicato all'innovazione; ancora più basso il numero di aziende che hanno identificato una figura con il ruolo di "Responsabile Innovazione".

CANALI UTILIZZATI PER INTRODURRE INNOVAZIONE IN AZIENDA

Valori % su totale aziende
Risposta multipla



Il CIO in definitiva deve gestire bene, sempre meglio, e far evolvere l'ecosistema aziendale attraverso nuovi strumenti, nuove competenze, un nuovo approccio: da una parte ha necessità di migliorare l'esistente, dall'altra deve anticipare esigenze e possibili risposte tecnologiche, e deve farlo anche per evitare di essere bypassato da Linee di Business che sempre più entrano nel merito di aspetti tecnologici, supportati dall'evoluzione che sta caratterizzando le modalità di erogazione e fruizione delle tecnologie.

A fronte di tutto questo, **la figura del CIO e il suo modo di relazionarsi in azienda devono cambiare**. Alcuni CIO hanno già intrapreso questo percorso che, oltre al CIO stesso, coinvolge tutta la sua struttura.

Margini di miglioramento ci sono sicuramente nel **rapporto tra CIO e fornitori ICT**, secondo gli stessi CIO, in particolare per quanto riguarda una maggiore flessibilità contrattuale, competenze di processo e su tecnologie leading - edge, un supporto di valore che presuppone vision da parte del fornitore.

E' evidente che il processo di cambiamento che le aziende, il CIO e le Direzioni ICT stanno intraprendendo richiede un cambiamento necessario anche nel sistema di offerta; il confronto tra le due parti deve essere, quindi, più che mai intenso e proficuo.