

Assinform, il manifesto per la crescita digitale

Una nuova visione per l'offerta IT: il Digital Service Management

Robin Purohit

President IT Services Management BMC



Come è emerso nel corso dell'Incontro del 2 luglio organizzato in Eexpo da Assinform e Confindustria Digitale, è in atto una importante trasformazione digitale. È importante che anche in Italia cresca il numero delle imprese, di ogni settore e dimensione, che puntano alla digitalizzazione del business.

Tutto cambia all'insegna del digitale, ed è importante muoversi di conseguenza: le imprese all'avanguardia nella cosiddetta Digital Transformation già oggi, per Cap Gemini e Mit School of Management, sono mediamente più profittevoli del 26%. In questo giocano un ruolo chiave nuovi servizi digitali che vanno emergendo, molto diversi dai servizi informatici del passato con una velocità ed una scala che non abbiamo mai visto nell'IT tradizionale: fruibili in mobilità, intuitivi, evolutivi e pervasivi. La disponibilità di funzionalità e informazioni rilevanti per quello che si fa in un dato momento, è ciò che più risponde oggi alla necessità di raggiungere livelli di produttività nettamente superiori, che possono sommarsi ai plus del made in Italy.

Per noi di BMC, ci sono quattro aree in cui i nuovi servizi digitali a valore aggiunto rivelano grandi potenzialità per l'innovazione digitale del business.

Digital Workplace, con le funzionalità che

permettono al personale di svolgere il proprio lavoro senza vincoli di tempo e luogo, come se fossero sempre alla loro scrivania;

Customer View a 360°, che identifica un ambiente applicativo in cui è possibile avere una visione del cliente funzionale a seguirlo in continuo, in termini di proposta e di servizio. E qui la spinta è per un'IT integrata con tutti i canali di dialogo con il cliente, a partire da vendite, marketing e assistenza;

Digital Marketplace, che si riferisce ai servizi che massimizzano i ricavi dai canali digitali, senza impegno diretto con i clienti. Sono servizi che permettono di inserirsi in marketplace evoluti tramite enterprise app store; Internet of Things (IoT) Scale Automation, l'ambito in cui l'IoT conferisce nuovo valore all'automazione delle funzionalità IT, ora chiamata a dare funzionalità abilitante al di là dei firewall e dei data center. Sta già accadendo con i dispositivi ai punti di vendita, l'energy management, il monitoraggio dei pazienti con dispositivi biometrici. L'esperienza che noi di BMC stiamo vivendo su questi fronti è molto promettente. E lo è quanto più appare ben spiegato il vantaggio di combinare backend, IT Service Management e IT Operations Management, per arrivare al Digital Service Management, che integra tutto quanto concorre a trasformare l'attività dell'impresa in digitale.