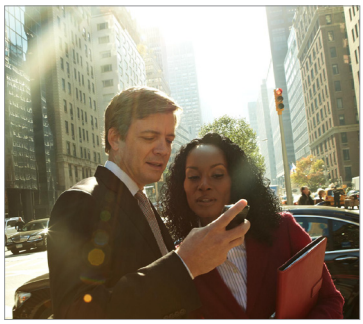
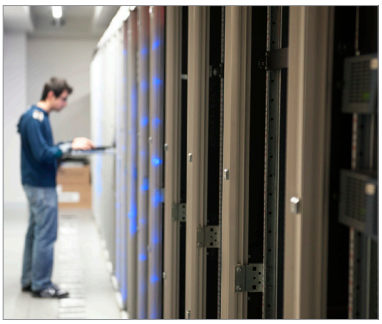
Report sullo studio

L'Impatto del cloud sui modelli di utilizzo dell'IT

Conclusioni dello studio condotto da Cisco e Intel su 4.226 leader IT di 18 settori in 9 mercati di riferimento

Joseph Bradley
James Macaulay
Andy Noronha
Hiten Sethi

Redatto in collaborazione con Intel®

Una delle espressioni più evidenti di questo cambiamento dovuto al cloud è l'affermazione delle linee di business (LoB) (tra cui risorse umane, reparto vendite, ricerca e sviluppo che sono utenti finali dell'IT), in quanto sono fruitori diretti dei servizi basati su cloud ed esercitano al contempo un'influenza crescente sui programmi IT delle aziende.

Introduzione

Negli ultimi anni la vertiginosa crescita di Internet ha creato opportunità straordinarie, ma ha anche posto nuove sfide per i leader IT. Ora si sta schiudendo una trasformazione ancora più epocale: " Internet of Everything" (IoE), che Cisco definisce come la connessione in rete tra persone, processi, dati e oggetti.

Secondo le stime di Cisco, nel 2000 gli oggetti connessi a Internet erano " appena" 200 milioni. Sulla scia di un'innovazione senza precedenti su vari fronti, tra cui video, uso di dispositivi mobili, social media e cloud, oggi gli oggetti connessi sono circa 10 miliardi, mentre per il 2020 si prevede un forte aumento dei dispositivi connessi che saranno 50 miliardi. Connettendo ciò che non è ancora connesso, IoE creerà nuove fonti di valore per le aziende nei prossimi anni (http://www.internetofeverything.com). Il cloud, in quanto elemento di democratizzazione del valore generato dall'IT, sarà uno dei principali promotori di questa trasformazione.

Benché la traiettoria di crescita del cloud risulti già ampiamente tracciata, non è ancora chiaro l'impatto che il cloud è destinato ad avere sulle aziende e sui reparti IT in termini di competenze, struttura e strategie. In uno studio di ampio respiro Cisco® Consulting Services in collaborazione con Intel® ha definito in modo più preciso l'impatto del cloud sui cambiamenti nell'IT Nello studio " L'impatto del cloud sui modelli di utilizzo dell'IT" vengono esaminati i cambiamenti radicali che stanno investendo l'IT in tutte le principali fasi del ciclo di vita di utilizzo, ossia pianificazione, approvvigionamento, implementazione, funzionamento e governance dell'IT. In presenza di un quadro più chiaro degli ambiti e delle modalità in cui il cloud cambierà i modelli di utilizzo dell'IT, i vertici aziendali ottimizzeranno le strategie per affrontare questa trasformazione e predisporranno i servizi necessari per centrare gli obiettivi aziendali.

Una delle espressioni più evidenti di questo cambiamento dovuto al cloud è l'affermazione delle linee di business (LoB) (tra cui risorse umane, reparto vendite, ricerca e sviluppo che sono utenti finali dell'IT), in quanto sono fruitori diretti dei servizi basati su cloud ed esercitano al contempo un'influenza crescente sui programmi IT delle

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Il cloud (pubblico, privato o ibrido) rappresenta già una quota significativa della spesa IT degli intervistati, attestandosi al 23% del totale.

aziende. Il cloud sta rendendo possibiliinnovazioni tecnologiche in passato impensabili, molte delle quali si stanno verificando al di là della sfera di competenza del " reparto IT " tradizionalmente intesa. Il fenomeno del cosiddetto " Bring Your Own Device" (BYOD) (http://www.cisco.com/web/about/ac79/re/horizons.html) è solo un esempio di questo cambiamento che genera nuove dinamiche per il reparto IT (vedere la figura 1). Poiché il cloud riduce gli ostacoli all'adozione e riduce i costi in conto capitale associati all'IT, promuovendo al contempo innovazioni potenziali per le LoB, si innesca un cambiamento radicale nel rapporto tra l'azienda e l'IT.

Figura 1. I fattori determinanti del cambiamento dell'IT.

Fonte: studio condotto da Cisco e Intel sul cloud, 2013

In un panorama in cui convivono diversi modelli di cloud le aziende hanno una vasta scelta in relazione all'utilizzo delle soluzioni cloud nelle varie fasi del ciclo di vita dell'IT. Il mercato dei fornitori si caratterizza infatti per un notevole dinamismo in termini di offerte cloud e di possibilità di scelta senza precedenti per le aziende intese come fruitori di servizi IT. Le opzioni disponibili comprendono pacchetti completi di funzionalità per cloud privati o singole applicazioni aziendali erogate come servizio tramite un provider di cloud pubblico. Lo studio si prefigge in primo luogo di tracciare il quadro complessivo sul cloud: il panorama attuale, gli utilizzi futuri delle tecnologie secondo le previsioni dei dirigenti aziendali (in termini di acquisto, gestione e supporto) e le conseguenze per le aziende.

Cosa devono sapere i leader IT in merito al ruolo che le LoB sono destinate ad assumere nel ciclo di vita dell'utilizzo IT? In che modo i responsabili decisionali IT percepiscono questo cambiamento epocale in azienda? Come si presenteranno i reparti IT tra tre anni? E come devono agire i leader IT per garantire un contatto continuo con l'attività aziendale? Le risposte a queste domande sono fondamentali affinché l'IT possa continuare a svolgere un ruolo più ampio per promuovere l'innovazione e l'agilità aziendale.

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

L'influenza delle LoB andrà a interessare tutte le fasi del ciclo di vita dell'IT, generando un livello di complessità senza precedenti per i reparti IT, che dovranno affrontare problemi di sicurezza e garantire il supporto tecnico in sedi fisicamente molto distanti tra loro.

Riepilogo esecutivo

Risultati principali dello studio:

- **Il cloud è un fattore positivo per i responsabili dei processi decisionali IT.** Nel complesso il cloud è considerato uno sviluppo positivo per i reparti IT, nonostante le problematiche e le turbative che potrebbe comportare. Ad esempio, la sicurezza è considerata sia come un ostacolo per il cloud che come una soluzione ai problemi di sicurezza. Nel complesso oltre quattro intervistati su cinque ritengono che il cloud avrà un impatto positivo in azienda.
- **Il cloud è già una realtà... ed è in espansione.** Il cloud, pubblico, privato o ibrido, è già una realtà. Attualmente rappresenta una quota significativa della spesa IT, ossia il 23%, percentuale che secondo gli intervistati è destinata a raggiungere il 27% entro il 2016. Il metodo di implementazione prevalente del cloud è quello privato cui corrisponde una quota del 45%.
- **Mercati emergenti.** Nonostante una visione generale positiva del cloud, emergono alcune differenze sostanziali tra i mercati industrializzati e quelli emergenti. I leader IT dei mercati emergenti sono più ottimisti rispetto al cloud, in particolare a fronte del suo potenziale innovativo e di trasformazione. Nei mercati industrializzati il cloud è invece considerato più come uno strumento per abbattere i costi.
- **Livello di soddisfazione elevato per i provider di servizi cloud.** In un mercato competitivo i provider di servizi cloud devono fornire soluzioni end-to-end e coordinare un'ecosistema di partner. Pertanto, l'elevato grado di soddisfazione per i provider di servizi cloud rilevato dallo studio si accompagna ad aspettative altrettanto elevate in termini di funzionalità di sicurezza, soluzioni personalizzate e garanzie dei livelli di servizio.
- **La sicurezza nel cloud è un imperativo per l'IT.** I problemi di sicurezza e privacy sono la principale preoccupazione e sono visti come evidenti ostacoli alla crescita del cloud a prescindere dal settore o dall'area geografica oggetto dello studio. Inoltre, le funzionalità avanzate per la sicurezza e la protezione dei dati sono state indicate come elementi imprescindibili per i provider di servizi cloud.
- **Non esiste un approccio valido per tutti.** In un panorama in cui convivono diversi modelli cloud (pubblico, privato e ibrido) ogni azienda deve elaborare un approccio idoneo a centrare i propri obiettivi fondamentali. I leader IT devono instaurare una collaborazione efficace con i principali interlocutori, come le LoB e i fornitori terzi, perseguendo un approccio personalizzato per soddisfare le proprie necessità specifiche.
- **L'IT è visto come centro pulsante...** Nonostante la crescente influenza delle LoB, gli intervistati in ambito IT, in particolare nei mercati emergenti, ritengono che l'IT manterrà un ruolo centrale e otterrà i finanziamenti necessari per gestire le piattaforme cloud con soluzioni di sicurezza e policy coerenti. Rispetto all'Europa e al Nord America, quasi il doppio degli intervistati nell'area Asia Pacifico e America Latina prevedono un aumento delle dimensioni del proprio reparto IT.
- **...ma le LoB esercitano un'influenza crescente.** L'influenza delle LoB andrà a interessare tutte le fasi del ciclo di vita IT, generando un livello di complessità senza precedenti per i reparti IT, che saranno chiamati ad affrontare questioni relative alla sicurezza e al supporto tecnico. Con la trasformazione dell'IT in base al modello " as-a service", le relazioni tra IT e LoB dovranno cambiare.
- **La partnership tra IT e LoB.** Sebbene l'effettiva possibilità di coniugare

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Se, da un lato, le LoB sono alla ricerca di offerte cloud e applicazioni aziendali per soddisfare le proprie esigenze specifiche, dall'altro lato, l'IT è destinato ad assolvere a un ruolo di mediazione e di coordinamento fondamentale nell'azienda, supervisionando il servizio, l'approvvigionamento e la realizzazione pratica delle attività e garantendo al contempo l'assistenza tecnica e la sicurezza.

centralizzazione e maggiori risorse per l'IT sia ancora da dimostrare, l'IT dovrà senza dubbio collaborare con le LoB secondo modalità molto più complesse. Nell'ottica dei leader IT intervistati, l'IT si trasformerà in un intermediario fondamentale per i servizi alle LoB e assolverà a un ruolo di mediazione e di coordinamento di soluzioni cloud interne ed esterne all'azienda, garantendo al contempo l'assistenza tecnica e la sicurezza.

- **Un segnale chiaro per l'IT.** A fronte della crescente importanza che stanno assumendo le LoB, l'IT deve dimostrarsi all'altezza di nuove sfide: deve muoversi velocemente, consolidare l'innovazione, consentire nuove esperienze agli utenti finali e generare un impatto positivo e misurabile sui risultati aziendali.

Dettagli dello studio

Lo stato attuale del cloud

Lo studio Cisco e Intel indica chiaramente che il cloud è già una realtà e che è in rapida espansione. All'interno dei nove paesi oggetto dello studio il cloud in media assorbe già il 23% della spesa IT. Gli intervistati prevedono un incremento della spesa per il cloud fino al 27% nell'arco di tre anni con un tasso di crescita superiore al 17% della quota complessiva dell'IT riconducibile al cloud nei prossimi anni.[1]

Alcuni dei principali fattori determinanti per il cloud mettono in luce una differenza chiave tra mercati emergenti e industrializzati. Nei paesi industrializzati, quali Stati Uniti, Regno Unito, Germania e Canada, l'abbattimento dei cosi si colloca al primo posto tra i fattori determinanti. Oltre a essere considerato uno strumento per ridurre i costi, il cloud permette anche l'adozione di un modello " pay-as-you-grow" e un controllo più gestibile sui costi. Nei paesi emergenti, come Brasile, Cina e India, il primo fattore determinante è l'incremento della produttività e dell'agilità aziendale.

Queste conclusioni sono in linea con i risultati di altri studi condotti recentemente da Cisco, tra cui " L'impatto finanziario del BYOD" (http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/re/byod/BYOD-Economics_Econ_Analysis.pdf) e " IoE Value Index" (http://internetofeverything.cisco.com/learn/2013-ioe-value-index-whitepaper). Da entrambi gli studi è emerso, tra gli intervistati nei mercati emergenti, un particolare interesse per il potenziale innovativo nell'uso dell'IT. Probabilmente questa differenza riflette anche la tendenza dei mercati emergenti a " passare direttamente" alle tecnologie più recenti, evitando ad esempio l'implementazione delle tradizionali architetture a rete fissa tuttora predominanti in alcuni paesi industrializzati.

Per quanto riguarda i fattori principali che inibiscono l'adozione del cloud, la sicurezza è al primo posto in assoluto. Questo dato probabilmente non sorprende, visto il numero di processi aziendali in fase di migrazione a cloud esterni, al di là del firewall aziendale. Si tratta di un fattore di preoccupazione costante a prescindere dalle differenze geografiche e dai settori di attività. Ad ogni modo,

[1] Va osservato che, per partecipare allo studio condotto da Cisco e Intel, era necessario avere già implementato il cloud all'interno della propria azienda o quanto meno essere in una fase di valutazione attiva di implementazione. Di conseguenza, gli intervistati generalmente conoscono molto bene le soluzioni cloud e molti di loro stanno già investendo ampiamente in questa tecnologia. Pertanto, i cambiamenti previsti (ovvero le variazioni della spesa dedicata entro il 2016) riflettono una base iniziale di adozione elevata. Un eventuale studio tra intervistati provenienti da aziende che non hanno ancora intrapreso alcuna iniziativa orientata al cloud potrebbe evidenziare una crescita prevista ancora maggiore.

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Mentre i mercati emergenti si concentrano sul potenziale di " trasformazione" del cloud, gli intervistati dei paesi industrializzati lo considerano anzitutto come uno strumento per abbattere i costi.

si rileva un'interessante dualità nelle percezioni della sicurezza del cloud. Il cloud rappresenta, inoltre, un fattore di innovazione nell'ambito della sicurezza grazie all'applicazione automatica delle policy e ad altre funzionalità di nuova generazione. Per questo motivo generalmente si ritiene che il cloud possa garantire maggiore sicurezza.

Di conseguenza, la sicurezza è al contempo il primo ostacolo all'adozione del cloud e il terzo fattore determinante sia per mercati emergenti che per quelli industrializzati (il secondo ostacolo è la crescente complessità). La gestione di fornitori e servizi cloud di terze parti implicherà nuove sfide per l'IT.

Questo fattore diventerà particolarmente evidente man mano che le LoB affermeranno la propria indipendenza, procedendo anche con acquisti " non ufficiali" di servizi di cloud pubblico e aggirando il tradizionale processo decisionale IT. Il 55% degli intervistati ha riscontrato un aumento " moderato" o " significativo" della cosiddetta " spesa IT ombra" negli ultimi due anni.

Il terzo principale ostacolo è rappresentato invece dalla mancanza di integrazione e di interoperabilità tra i sistemi interni e quelli dei provider. Con la diffusione delle connessioni tra i sistemi basati su cloud e i sistemi tradizionali, il reparto IT dovrà risolvere i problemi tecnici per garantire tempi di attività ed esperienze utente coerenti.

Le sfide, però, sono già chiare. Per alcuni aspetti, i leader IT si trovano in una fase di transizione: sono chiamati a fornire rapidamente soluzioni innovative e al contempo devono garantire che l'operatività proceda normalmente, assicurando l'interoperabilità dei sistemi, la prevenzione dei guasti e così via. Questo duplice imperativo sarà un banco di prova per i leader IT in un contesto che si caratterizza per la crescente influenza che stanno assumendo le LoB sulla spesa per la tecnologia e sulla domanda di innovazione.

Gli intervistati hanno espresso un livello di soddisfazione elevato sui provider di servizi cloud esistenti. Partendo da una visione generale, in diversi settori e aree geografiche, emerge che oltre la metà è " molto soddisfatta" a cui si aggiunge un 35% che è " abbastanza soddisfatto" per un totale di valutazioni positive dell'86%.

A fronte di queste valutazioni i provider di servizi cloud si collocano in una posizione molto favorevole, ma devono essere pronti a competere in un mercato sempre più esigente.

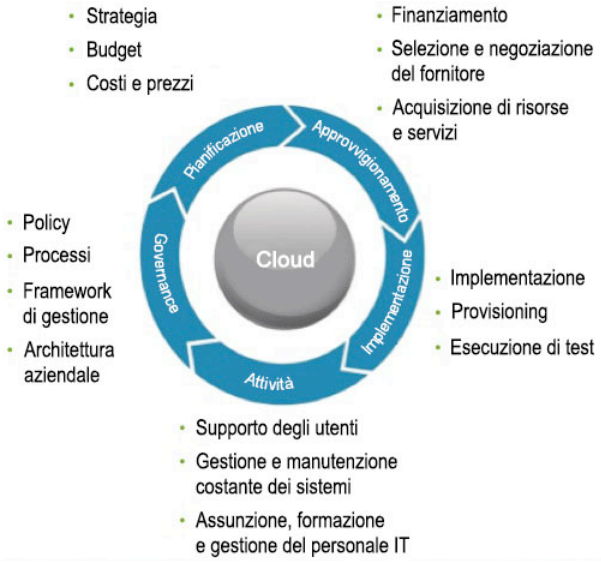
L'impatto del cloud sul ciclo di vita di utilizzo dell'IT

Nello studio le fasi del ciclo di vita dell'IT sono state suddivise nelle categorie illustrate nella figura 2.

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Gli intervistati hanno espresso un livello di soddisfazione elevato sui provider di servizi cloud esistenti. In generale, e a prescindere dall'area geografica e dal settore, oltre la metà si dichiara " molto soddisfatto", mentre il 35% è " abbastanza soddisfatto"...

Figura 2. Cambiamenti del ciclo di vita di utilizzo dell'IT.



Fonte: studio condotto da Cisco e Intel sul cloud, 2013

Pianificazione

Uno dei dati più importanti emersi dallo studio riguarda la crescente influenza che le LoB esercitano sulle fasi di pianificazione e approvvigionamento. Il 75% degli intervistati ritiene, ad esempio, che la pianificazione IT prevederà sempre più la partecipazione diretta delle LoB.

In risposta alle esigenze specifiche e alle dinamiche delle diverse unità aziendali, i provider di servizi cloud hanno invaso il mercato con un'ampia scelta di servizi. Questa varietà di offerte in continua espansione può sovvertire i fondamenti della strategia IT, che storicamente si basano sulla standardizzazione e sul controllo. Circa tre quarti degli intervistati pensa inoltre che la pianificazione IT vedrà una crescente presenza diretta dei fornitori di terze parti.

Lungi dal vedersi marginalizzato, l'IT si appresta ad assumere un nuovo ruolo di intermediario dei servizi cloud, coordinando la procedura di pianificazione e di approvvigionamento per le LoB nei cloud interni ed esterni e gestendo al contempo le complessità derivanti dal coinvolgimento di terze parti. Il 76% degli intervistati ha affermato che la pianificazione IT prevederà sempre di più la funzione di intermediazione dei servizi di cloud per le LoB.

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Il 76% degli intervistati ha affermato che la pianificazione IT prevederà sempre di più la funzione di intermediazione dei servizi di cloud per le LoB.

Approvvigionamento

L'influenza dei fornitori terzi incide anche sul terzo dato emerso dallo studio, che riguarda la fase del ciclo di vita dell'approvvigionamento. Inoltre, secondo il 71% degli intervistati, i cicli di aggiornamento del cloud dei fornitori influenzeranno in misura crescente le decisioni di acquisto dell'IT. In sintesi, sarà dedicata una maggiore attenzione alle offerte dei fornitori e alle loro soluzioni, mentre le date di rilascio influiranno sugli ambiti e sulla tempistica di investimento delle imprese.

Una quota consistente degli intervistati ritiene che la prerogativa di prendere decisioni d'acquisto passerà sempre di più alle LoB (69%): il dato è significativo. Inoltre, il 65% ritiene che i chargeback alle unità aziendali rappresenteranno il meccanismo primario per il finanziamento dell'IT. È interessante osservare che questo aumento tendenziale del ricorso al chargeback evidenzia di fatto una potenziale incongruenza in termini di aspettative delle LoB. Mentre i chargeback " forfettari" sono un modello semplice e abbastanza convenzionale per il finanziamento dell'IT, i reparti IT più innovativi diventeranno l'anello di congiunzione con i vertici aziendali definendo i prezzi dei servizi in base al valore commerciale realizzato. I chargeback, in realtà, possono disincentivare l'adozione all'interno dell'azienda, frenando l'impatto dell'IT.

Lo studio di Cisco e Intel rivela che il 44% della spesa IT complessiva mondiale è finanziato dalle LoB, un dato pressoché costante a prescindere dall'area geografica. Secondo la maggioranza degli intervistati, questa percentuale è destinata a rimanere invariata o ad aumentare nei prossimi tre anni. È inoltre possibile che, dietro la quota " non ufficiale" o " ombra" della spesa IT, si celi una percentuale ancora più elevata di spesa riconducibile alle LoB. Ad ogni modo, l'affermazione delle LoB come centri di acquisto per l'IT non è affatto una prospettiva di lungo periodo, ma è già una realtà.

Implementazione

L'integrazione si profila come una sfida fondamentale nella fase di implementazione: il 77% è preoccupato per la complessità aggiuntiva derivante dall'integrazione del cloud con i sistemi IT interni. Si rafforza pertanto l'esigenza di integrazione tra i diversi provider di servizi cloud, come è già stato indicato. Tuttavia, il 75% prevede difficoltà quando vengono implementate soluzioni di diversi fornitori di cloud all'interno dell'azienda. Per il 79% degli intervistati, l'IT sta passando a un approccio più automatizzato e improntato al self-service in cui il provisioning segue un modello tipo " App Store". I risultati raccolti indicano la necessità per l'IT di fornire alle LoB una modalità di fruizione flessibile, opzioni self-service e una serie di funzionalità. Al contempo, dovrà essere mantenuta una prospettiva strategica sulle sfide che, per loro stessa natura, investono l'intera azienda, ad esempio, l'integrazione e l'interoperabilità delle soluzioni.

Attività

Nella fase operativa i vantaggi del cloud si esplicitano nella semplificazione di una serie di processi IT, tra cui il supporto agli utenti e la gestione e manutenzione costante dei sistemi. Nel complesso l'85% dei responsabili decisionali IT ritiene che il cloud avrà un effetto positivo sul supporto e sulle attività IT tramite la riduzione dei costi e l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi a livello interno. Il primo vantaggio indicato dagli intervistati è la possibilità del cloud di favorire l'efficienza su vari fronti grazie a più servizi aziendali condivisi. Al secondo posto si collocano le " nuove

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Malgrado i cambiamenti, le interruzioni e le sfide poste dal cloud in tutte le fasi del ciclo di vita dell'IT, la grande maggioranza degli intervistati ne ha una visione positiva.

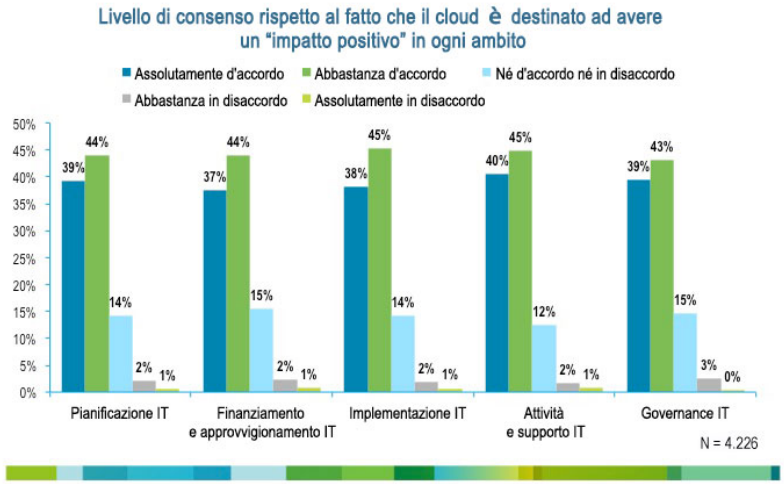
capacità di analisi" che il cloud promette di realizzare e che comportano una maggiore ottimizzazione delle risorse IT e del relativo impiego essenzialmente mediante servizi più intelligenti. In questo ambito si può ipotizzare che ci si affiderà sempre più alle analisi e ai Big Data basati sul cloud per migliorare e ottimizzare l'erogazione dei servizi IT e la gestione delle risorse. Il terzo vantaggio è costituito dalla possibilità di avere " una visione globale sul controllo e sulla gestione" dell'ambiente IT.

Governace

Secondo una percentuale consistente degli intervistati (82% a livello mondiale), il cloud avrà un impatto positivo anche sulla fase finale del ciclo di vita dell'IT, ovvero la governance. Al contempo, si intravede però un cambiamento nella funzione stessa della governance. Secondo l'81%, l'automazione è destinata a svolgere un ruolo centrale nei processi di governance dell'IT. Di conseguenza, ci si dovrà affidare di più al cloud per definire e applicare le policy. Per il 76% il reparto IT si affiderà maggiormente ai parametri. Insieme ai parametri più tradizionali su prestazioni, tempi di attività dei sistemi e violazioni della sicurezza, gli intervistati prevedono un aumento dei parametri più spiccatamente commerciali, soprattutto in relazione al ritorno sugli investimenti.

Malgrado i cambiamenti, le interruzioni e le sfide poste dal cloud in tutte le fasi del ciclo di vita dell'IT, la grande maggioranza degli intervistati ne ha una visione positiva (vedere la figura 3). Nel complesso l'83% ha una convinzione da moderata a forte che il cloud sia fondamentalmente un fenomeno positivo. Anche in ambiti come le attività e il supporto in cui di solito aumenta la complessità, il cloud è comunque considerato anche una soluzione in grado di ridurre tale complessità. Ben l'85% degli intervistati valuta favorevolmente il cloud nell'ambito delle attività e del supporto. Questi dati attestano che per i partecipanti allo studio i vantaggi del cloud compensano ampiamente la complessità aggiuntiva e le sfide intrinseche che esso comporta.

Figura 3. Visione positiva dell'impatto del cloud sull'intero ciclo di vita dell'IT.



Fonte: studio condotto da Cisco e Intel sul cloud, 2013

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

La ricerca Cisco e Intel dimostra tuttavia che l'impatto delle LoB va ben oltre la semplice esecuzione materiale della spesa, in quanto esso incide sull'intero ciclo di vita di utilizzo dell'IT, soprattutto in ragione del cloud.

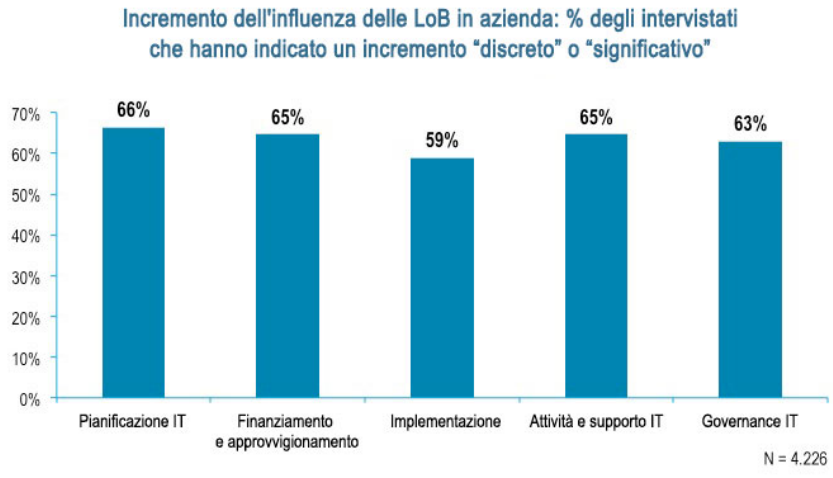
Il ruolo crescente delle LoB

Le LoB sono state indicate da più parti come i nuovi " centri di acquisto dell'IT". La ricerca Cisco e Intel dimostra, tuttavia, che l'impatto delle LoB va ben oltre la spesa in sé e incide su tutto il ciclo di vita di utilizzo dell'IT, soprattutto in ragione del cloud. Dallo studio emergono due forze fondamentali che spingono le LoB a ricercare un maggiore controllo sulla propria esperienza IT: 1) gli utenti aziendali si aspettano di poter usare una maggiore varietà di dispositivi (82%), come testimonia l'avvento del BYOD nelle imprese e 2) si rafforza l'esigenza di accedere ai servizi IT attraverso un modello " self-service" (73%).

Al contempo si avverte fortemente l'influenza delle LoB, soprattutto (ma non solo) nell'adozione del cloud pubblico. Gli intervistati hanno identificato tre conseguenze chiave in questo ambito: 1) identificazione dei requisiti aziendali, 2) proposta di soluzioni e 3) ricerca di prodotti, tecnologie e marchi. Il 30% degli intervistati afferma inoltre che le LoB sono coinvolte nell'approvazione degli acquisti. Questi risultati sono significativi, in quanto chiariscono che le LoB non si limitano più a individuare il provider di servizi cloud a basso costo con modalità ad hoc. In realtà, esse influenzano in maniera crescente e attiva tutti gli aspetti dell'utilizzo dell'IT. Le LoB definiscono infatti le esigenze IT ed esercitano un'influenza sempre più ampia in termini di individuazione dei problemi, proposta di soluzioni e suggerimento di prodotti e tecnologie.

Una percentuale significativa degli intervistati ritiene che, con il continuo aumento dell'influenza delle LoB, è fondamentale che l'IT gestisca i vari interlocutori. Per il 66% degli intervistati l'influenza delle LoB sulla pianificazione IT sta crescendo " abbastanza" o " in modo significativo", mentre per il 65% le LoB influenzano in particolare finanziamento/approvvigionamento e attività/supporto IT, come mostrato nella figura 4. Risultati analoghi sono emersi per tutte le altre fasi del ciclo di vita dell'IT con percentuali simili in tutte le aree geografiche e in tutti i settori.

Figura 4. Le LoB esercitano un'influenza crescente sull'intero ciclo di vita dell'utilizzo dell'IT.



Fonte: studio condotto da Cisco e Intel sul cloud, 2013

© 2013 e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Secondo gli intervistati infatti, il maggiore ricorso ai servizi cloud non marginalizzerà i reparti IT. Al contrario, il 57% ritiene che il ruolo e le responsabilità dell'IT aumenteranno in relazione a terze parti.

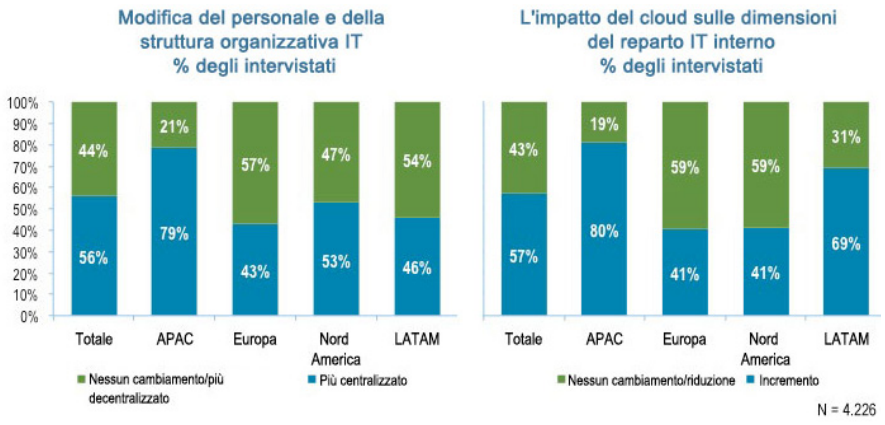
Il reparto IT del futuro

Come osservato, l'evoluzione in corso dei modelli di utilizzo dell'IT implica profondi cambiamenti nelle strategie, nella struttura organizzativa e nella missione dell'IT. Alcuni esperti hanno persino messo in discussione l'importanza che riveste la funzione dell'IT, indicando che si sta dissolvendo nel tessuto dell'azienda.

Secondo gli intervistati dello studio, tuttavia, il maggiore ricorso ai servizi cloud non ridimensionerà necessariamente importanza dei reparti IT. A livello mondiale il 57% degli intervistati ritiene che il ruolo e le responsabilità dell'IT aumenteranno in relazione a terze parti, come gli integratori di sistemi e i provider di servizi cloud. Le percentuali sono più elevate nell'area Asia Pacifico (68%) e in America Latina (64%), mentre questo tipo di aumento è previsto dal 50% degli intervistati europei e dal 46% degli intervistati nordamericani.

I leader IT che sono stati intervistati per lo studio ritengono che il ruolo di supervisione e controllo che ha contraddistinto i loro rapporti con l'azienda rimarrà sostanzialmente invariato. Secondo il 56%, l'IT si sta centralizzando (percentuale che sale al 79% nei mercati dell'area Asia-Pacifico), anziché frammentarsi, con l'ampliarsi del ruolo delle LoB nell'utilizzo dell'IT (come mostrato nella figura 5).

Figura 5. Crescita e centralizzazione dei reparti IT nei prossimi anni.



Fonte: studio condotto da Cisco e Intel sul cloud, 2013

Complessivamente il 57% degli intervistati prevede un incremento delle dimensioni dei reparti IT in termini di organico a tempo pieno. Nell'area Asia Pacifico questa percentuale sale all'80%, mentre in America Latina è pari al 69%. Quasi il doppio degli intervistati nell'area Asia Pacifico e America Latina prevede un aumento delle dimensioni del proprio reparto IT rispetto alle controparti in Europa e Nord America, dove solo 4 intervistati su 10 si aspettano un aumento dell'organico generato dal cloud.

Visto l'atteggiamento rilevato su centralizzazione e dimensioni organizzative, gli intervistati europei e nordamericani si sono espressi in maniera meno netta sulle possibili conseguenze del could sulle risorse che gestiscono rispetto ai colleghi dei mercati emergenti. Questa considerazione può essere associata a un altro dato che è già stato indicato nell'ambito dei fattori determinanti per l'adozione. I leader IT

 © 2013 Cisco e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Secondo una maggioranza consistente degli intervistati, i rispettivi reparti IT si amplieranno e saranno più centralizzati.

dei paesi industrializzati puntano a tagliare i costi, mentre gli intervistati dei mercati emergenti pongono l'accento sul grande potenziale di trasformazione del cloud in un'ottica aziendale.

Data l'espansione della portata delle LoB nell'utilizzo dell'IT, una maggiore centralizzazione dell'IT per certi aspetti può sembrare illogica. Tuttavia, gli intervistati, in particolare quelli dei mercati emergenti, sottolineano la necessità di assicurare un livello di coordinamento, coerenza e sicurezza sullo sfondo di uno scenario di innovazione tra le LoB, inclusi clienti e partner, che è chiaramente frammentato. Una maggiore centralizzazione non deve però essere un pretesto per inasprire il controllo da parte dei CIO. Se le LoB ambiscono a stringere una collaborazione con un reparto IT flessibile e attento all'aspetto aziendale, i tentativi di imporre modelli di consumo monolitici e verticali, ossia dall'IT verso il business, potrebbero invece rivelarsi pressoché vani.

Resta ancora da vedere se la centralizzazione e l'aumento delle risorse per l'IT diventeranno una realtà. È, però, innegabile che l'IT e le LoB contribuiranno a definire l'utilizzo dell'IT insieme e a un livello nettamente superiore rispetto al passato. Sebbene gli intervistati IT non prevedano un ridimensionamento delle proprie mansioni, per mantenere un ruolo centrale sarà necessaria una partnership più stretta con le LoB in tutte le fasi di utilizzo dell'IT. Come sottolineato in precedenza, oltre 3 intervistati su 4 pensano che il reparto IT avrà sempre più la funzione di intermediario dei servizi cloud per le LoB nel cloud interno ed esterno, rappresentando così un punto di intermediazione e di coordinamento fondamentale nel contesto aziendale.

Si tratta comunque di una partnership bidirezionale in cui molte LoB si occuperanno direttamente dell'approvvigionamento di servizi IT, aggirando l'IT, per rispondere ai requisiti aziendali in rapido mutamento. In alcuni casi questa eventualità potrebbe rappresentare la norma e perfino essere auspicabile. Ad ogni modo, le LoB devono anche riconoscere il valore dell'approccio strategico all'approvvigionamento e alla governance che l'IT può apportare in termini di gestione del rischio, economie di scala/riduzione del TCO e coerenza delle policy.

Questi ruoli in trasformazione, tuttavia, richiedono nuovi approcci alla leadership e al processo decisionale dell'IT. È stato chiesto agli intervistati di assegnare un punteggio sui tratti fondamentali del leader IT di successo in un mondo incentrato sul cloud al fine di comprendere meglio le caratteristiche principali che i CIO devono avere.

Al primo posto è stata indicata la capacità di allineare la strategia IT alle priorità aziendali. Sebbene i CIO di successo abbiano sempre tenuto presente questa caratteristica, nell'era del cloud i responsabili decisionali IT devono necessariamente affrontare un ambiente impegnativo che viene sempre più definito dalle esigenze di una base di utenti delle LoB in rapido mutamento. In questo contesto è stata messa in luce l'agilità e l'allineamento a tali esigenze.

La seconda caratteristica del CIO di successo consiste nella capacità di comprendere le tecnologie emergenti e i processi IT all'avanguardia. I leader IT devono anticipare le tendenze tecnologiche, tenendo il passo con il costante impulso all'innovazione nell'azienda apportato dalle LoB, spesso sfruttando i servizi basati su cloud a questo scopo. In prospettiva sarà sempre più essenziale avere una perfetta padronanza di tutti i tipi di innovazioni, offerte e servizi tecnologici esterni che potrebbero incidere, positivamente o negativamente, sulla posizione competitiva dell'azienda.

I responsabili decisionali IT hanno rimarcato inoltre la necessità di avere una nuova

 © 2013 Cisco e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Con l'espansione e la centralizzazione dei reparti IT, la forza lavoro necessiterà di nuove competenze.

serie di competenze per la forza lavoro. Tali competenze, a loro volta, daranno origine a nuovi modelli applicabili alla forza lavoro IT e a nuove spese operative. Secondo gli intervistati, la sicurezza IT è la competenza che sarà maggiormente richiesta. Questa conclusione è in linea con i risultati sui fattori che ostacolano l'adozione del cloud, tra cui la sicurezza si staglia come fattore primario.

Implicazioni per i provider di servizi cloud

A fronte dell'aumento della complessità, è stata espressa una forte preferenza per l'approvvigionamento dei servizi cloud tramite un fornitore unico. I primi tre motivi indicati sono: " la maggiore semplicità di gestione continuativa delle soluzioni cloud, incluse risoluzione dei problemi e interventi di assistenza", " la maggiore interoperabilità" e " la maggiore semplicità di gestione dei fornitori". Queste motivazioni si ricollegano inoltre al già citato problema dell'integrazione con i sistemi IT preesistenti.

Nel complesso, il 70% degli intervistati ritiene che il fornitore unico sia " molto importante" o " importante". Il dato più significativo si riferisce all'America Latina con l'89% e all'area Asia-Pacifico con l'85%, mentre per Europa e Nord America è stata rilevata una percentuale inferiore, pari al 55%. La maggiore interoperabilità tra le soluzioni cloud ha un peso nettamente maggiore nell'area Asia Pacifico rispetto ad altre aree.

Gli intervistati si sono inoltre espressi sui fattori di successo che saranno più rilevanti nella scelta dei provider di servizi cloud per le proprie attività. Coerentemente con i risultati già indicati, capacità avanzate di sicurezza e di protezione dei dati si sono classificate al primo posto. Al secondo posto, si è attestata la capacità dei provider di servizi cloud di creare soluzioni personalizzate. Al terzo posto, figurano le garanzie sulla disponibilità del servizio e la qualità in grado di ridurre i rischi legati all'adozione del cloud.

Conclusione: un chiaro segnale per l'IT

Gli intervistati prevedono una maggiore influenza delle LoB e un ruolo di leadership per l'IT. Anticipano anche una maggiore attenzione su parametri quali il ritorno sugli investimenti e, in ultima analisi, sul miglioramento dei risultati aziendali. La condivisione delle responsabilità per il conseguimento dei risultati aziendali (ad esempio, la riduzione dei costi di trasferta grazie al ricorso a video conferenze e a strumenti di collaborazione) potrebbe diventare la norma per l'IT. Ad ogni modo, molti leader IT si aspettano di continuare ad affidarsi, anche in misura maggiore, a meccanismi di finanziamento tradizionali come i chargeback forfettari, il che potrebbe frenare all'adozione di funzionalità innovative, posizionando l'IT più come un centro di costo convenzionale che come motore di crescita. Questo è solo un esempio di come i modelli operativi del passato possano essere in contrasto con le aspettative emergenti dei leader aziendali.

Sicuramente si è assistito a un innalzamento degli standard nel modo in cui l'IT crea valore per l'azienda. La crescente influenza delle LoB deve dare un segnale chiaro all'IT: incrementare il dinamismo, promuovere l'innovazione, fornire nuove esperienze per gli utenti finali e influenzare positivamente i risultati aziendali in un modo misurabile

 © 2013 Cisco e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Ora i CIO devono quindi individuare le modalità per utilizzare i nuovi modelli IT al fine di trasformare radicalmente le modalità di acquisizione, erogazione e gestione dell'IT.

sono obiettivi imprescindibili. Se l'IT non si rivela all'altezza di queste sfide, le LoB potrebbero investire in maniera autonoma nelle innovazioni predisposte per il cloud di cui hanno bisogno; a quel punto si accentuerebbe ancor più la complessità e sarebbe impossibile conseguire l'efficienza e la coerenza su cui si fonda l'IT.

A fronte di cambiamenti di questo genere è fondamentale compiere una valutazione complessiva del modo in cui l'IT crea valore aggiunto. A tale scopo i leader IT devono concentrarsi in particolare sulle seguenti aree per realizzare con successo i propri obiettivi in futuro:

- **Collaborazione**: i leader IT dovranno sempre più collaborare con le LoB che stanno influenzando le fasi del ciclo di vita dell'IT. In particolare,la sincronizzazione e le relazioni tra IT e LoB devono cambiare con la trasformazione dell'IT in base al modello " as-a service".
- **Creazione di valore**: i leader IT devono ridefinire la collaborazione con l'azienda e contribuire alla creazione di valore. Questo concetto si estende ai meccanismi di finanziamento, al budget, ai parametri, alla pianificazione, ai modelli di governance e a tutti gli aspetti relativi alle modalità di gestione dell'IT, inteso come funzione.
- **Innovazione**: il cloud sbloccherà le opportunità di innovazione generate dai dipendenti, rendendo ampiamente disponibili funzionalità che un tempo erano riservate solo alle grandi aziende e a professionalità specializzate. I leader IT devono ricercare attivamente le opportunità in modo da promuovere la trasformazione per la propria azienda affinché l'IT diventi motore di crescita e di generazione di profitto.

Il mercato del cloud è in rapida evoluzione e le aziende oggi possono scegliere tra diversi tipi di approcci per le soluzioni di approvvigionamento, installazione e gestione del cloud. Non esiste un approccio valido per tutti. Le aziende devono invece sviluppare un approccio atto a centrare i propri obiettivi generali.

In molti casi le aziende punteranno a utilizzare le soluzioni cloud per realizzare uno o più tra questi obiettivi:

- Ridurre la complessità, ovvero carichi di lavoro, sistemi e fornitori multipli, nei propri ambienti IT e assicurare la prevedibilità dei servizi
- Trasformare il reparto IT per ampliare il tradizionale ruolo di " supporto", favorendo nuovi modelli remunerativi e una maggiore rapidità nel time-to-market dei propri prodotti sul mercato grazie alla flessibilità operativa e dei servizi che le soluzioni cloud possono assicurare
- Ridurre i costi operativi generali e intensificare la competitività dell'azienda con modelli di pagamento del servizio in base ai consumi e l'automazione
- Garantire l'efficienza per alcune applicazioni specifiche fondamentali per l'attività aziendale

Nell'elaborazione di strategie mirate per il cloud, i leader IT devono instaurare una collaborazione efficace con i principali interlocutori, come le LoB e i fornitori terzi, perseguendo un approccio su misura per soddisfare le proprie necessità specifiche.

 © 2013 Cisco e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Tutti gli intervistati appartengono all'ambito IT; gli esponenti delle LoB non sono stati intervistati.

I CIO devono assumere un ruolo emergente: ottimizzare la produttività, gestire le aspettative degli utenti attraverso una collaborazione stretta con le LoB in tutte le fasi del ciclo di vita dell'utilizzo dell'IT, migliorare le capacità organizzative per supportare l'erogazione di servizi cloud e comprendere il panorama IT in rapida evoluzione. Per arrivare al successo, è necessario mettere in atto tutte queste indispensabili competenze. Come supporti principali del valore basato sul cloud, Cisco e Intel s'impegnano ad accompagnare i clienti in ogni passo di questo percorso.

Si rinvia al recente " IoE Value Index" di Cisco (http://internetofeverything.cisco.com/learn/2013-ioe-value-index-whitepaper) per una descrizione più dettagliata dei cambiamenti competitivi associati alla proliferazione delle funzionalità cloud.

Metodologia dello studio

Cisco e Intel hanno commissionato a Global Market Insite (GMI), una divisione di Lightspeed Research, uno studio su 4.226 leader IT di 18 settori in 9 paesi. Il questionario online è stato compilato nei mesi di marzo e aprile 2013 e lo studio è stato condotto " in doppio cieco" : gli intervistati hanno fornito le proprie risposte in forma anonima e Cisco e Intel non sono stati indicati come sponsor della ricerca.

Tutti gli intervistati appartengono all'ambito IT; gli esponenti delle LoB non sono stati intervistati. Il 96% degli intervistati ha indicato di essere direttamente coinvolto nel processo decisionale IT dell'azienda: il 63% si è identificato come responsabile decisionale finale e il 33% ha dichiarato di essere " molto coinvolto" nel processo decisionale di selezione e approvazione dei prodotti e servizi IT. Il 4% ha dichiarato di essere incluso nel processo decisionale e di essere un promotore chiave, pur non assumendo direttamente le decisioni. Responsabili decisionali IT di livello senior (CIO, VP senior e VP) rappresentano il 29% della base di intervistati; il resto degli intervistati comprende direttori (25%) e dirigenti di livello senior, con almeno cinque subordinati diretti (46%).

Per partecipare allo studio, tutti gli intervistati dovevano avere una certa dimestichezza con concetti quali SaaS (Software as a Service), PaaS (Platform as a Service), IaaS (Infrastructure as a Service), virtualizzazione e così via. Le aziende da loro rappresentate dovevano avere esperienza nell'ambito delle soluzioni cloud o disporre di piani immediati di investimento in tali soluzioni.

 © 2013 Cisco e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

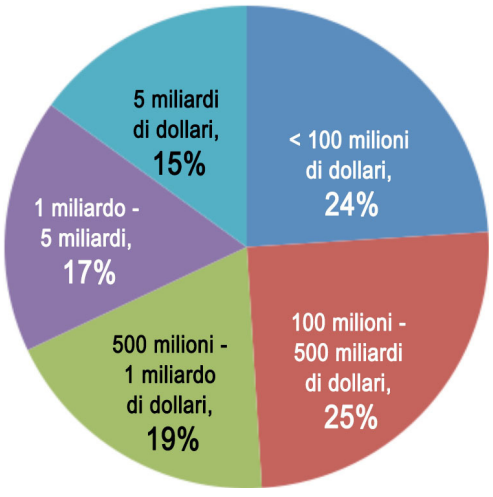
Ripartizione geografica

Il 46% degli intervistati opera in paesi industrializzati, mentre il 54% proviene da economie emergenti. Di seguito la ripartizione geografica dettagliata dei partecipanti:

Paese	Partecipanti
Brasile	500
Canada	291
Cina	600
Germania	412
India	605
Messico	298
Russia	286
Regno Unito	608
Stati Uniti	626

Le aziende di classe Enterprise (ovvero imprese con più di 1.000 dipendenti in tutto il mondo) rappresentano il 60% del campione; il restante 40% è costituito da aziende di medie dimensioni (da 500 a 999 dipendenti a livello globale). L'11% delle aziende ha riferito di avere oltre 10.000 dipendenti a livello mondiale. La figura 6 riporta la ripartizione per fatturato.

Figura 6. Ripartizione degli intervistati in base al fatturato aziendale.



Fonte: studio condotto da Cisco e Intel sul cloud, 2013

 © 2013 Cisco e/o i relativi affiliati. Tutti i diritti riservati. Intel, il logo Intel e Xeon sono marchi di Intel Corporation registrati negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Per ulteriori informazioni sulla strategia cloud di Cisco, visitare: http://www.cisco.com/go/cloudstrategy

Per ulteriori informazioni sul ruolo di Intel nel cloud computing, visitare il sito: http://www.intel.com/cloud

Per ulteriori informazioni su Internet of Everything, visitare il sito: http://www.internetofeverything.com

Informazioni aggiuntive

Cisco e Intel collaborano da oltre 10 anni alla realizzazione di soluzioni per aumentare il valore offerto dall'IT alle aziende. L'azienda virtualizzata, quando è pronta, può passare alla successiva fase evolutiva del data center, implementando una soluzione cloud sicura, flessibile e ad alte prestazioni basata su Cisco UCS con processori Intel® Xeon®.

Inoltre, Cisco si impegna per offrire alle aziende la libertà di utilizzare soluzioni cloud di classe business, mediante partner in vari settori dotati certificazione Cisco Cloud Builder, e basate su soluzioni di sicurezza hardware e software in grado di garantire la sicurezza dei dati IP e delle informazioni aziendali nell'ambito di soluzioni cloud in hosting.

Sede centrale Americhe
Cisco Systems Inc.
San Jose. CA (USA)

Sede centrale Asia e Pacifico
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Sede centrale Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Paesi Bassi

Le sedi Cisco nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono disponibili sul sito web Cisco all'indirizzo **www.cisco.com/go/offices**.

Cisco e il logo Cisco sono marchi o marchi registrati di Cisco e/o dei relativi affiliati negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare l'elenco di marchi Cisco, visitare il sito Web all'indirizzo: www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine partner non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1110R)