

# L'impatto del cloud sui modelli di utilizzo dell'IT

## I 10 risultati principali

Joseph Bradley  
James Macaulay  
Andy Noronha  
Hiten Sethi

*Redatto in collaborazione con Intel®*



### Introduzione

Nell'arco di pochi anni il cloud ha radicalmente cambiato il panorama IT sia per le grandi aziende che per le medie imprese. Ma la trasformazione è solo agli inizi. Le richieste sempre più numerose da parte degli utenti finali, sia in termini di funzionalità tecniche che di esperienza, gli ultimi sviluppi tecnologici e i cambiamenti dell'ambiente aziendale continuano ad alimentare la diffusione del cloud. Le aziende dovranno quindi far fronte al cambiamento radicale che si profila nel ciclo di vita dell'utilizzo dell'IT (vedere figura 1). In questo contesto le aziende puntano ad accelerare l'adozione della rivoluzionaria tecnologia cloud e al tempo stesso devono mediare efficacemente tra diverse fonti di servizi e di strumenti di assistenza, predisporre architetture modulari e fornire un servizio completo agli utenti.

“L'impatto del cloud sui modelli di utilizzo dell'IT” è uno studio condotto su un campione di 4.226 leader IT in 18 settori di 9 mercati di riferimento in paesi industrializzati ed emergenti.

Un altro fattore determinante in questa trasformazione è lo sviluppo senza precedenti di Internet. Secondo le stime di Cisco, nel 2000 gli oggetti connessi a Internet erano “solo” 200 milioni. Con i progressi nel campo delle tecnologie mobili e il diffondersi della tendenza “Bring Your Own Device” (BYOD), insieme ad altri fattori, attualmente questo numero è salito a circa 10 miliardi. Per il 2020 si prevede un vertiginoso aumento a 50 miliardi nel numero di persone, processi e oggetti connessi. Internet of Everything (IoE), il risultato di tale tendenza, trainerà la prossima ondata di sviluppo di Internet in cui il cloud avrà un ruolo centrale.

Per realizzare questo studio di ampio respiro, Cisco® Consulting Services (CCS) ha collaborato con Intel® per determinare l'impatto di questi fattori sull'IT. Sono stati analizzati i drastici cambiamenti intervenuti nei modelli di utilizzo dell'IT in tutte le fasi dei processi aziendali, ossia pianificazione, approvvigionamento, implementazione, gestione e governance dei servizi IT. Sono stati inoltre esaminati i mutamenti provocati dalle LoB che si ripercuotono sull'utilizzo dell'IT, in particolare nei settori delle risorse umane, vendite e altre aree che sono utenti finali dell'IT.

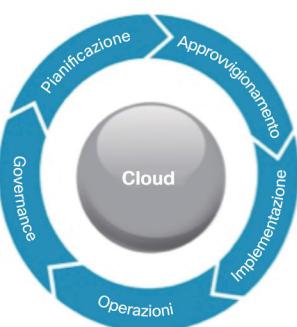
“L'impatto del cloud sui modelli di utilizzo dell'IT” è uno studio condotto su un campione di 4.226 leader IT in 18 settori di 9 mercati di riferimento in paesi industrializzati ed emergenti: Brasile, Canada, Cina, Germania, India, Messico, Regno Unito, Stati Uniti e Russia. Lo studio è stato condotto tra marzo e aprile 2013.

Malgrado le sfide e le ulteriori complessità che il cloud comporta per i reparti IT, per la grande maggioranza degli intervistati i vantaggi aziendali sono superiori agli svantaggi.

Nel panorama attuale che comprende molti tipi di cloud le aziende possono scegliere tra diverse opzioni per la pianificazione, l'approvvigionamento e l'assemblaggio delle soluzioni cloud così come per l'implementazione, l'operatività e i servizi di assistenza. Si può adottare uno stack completo di funzionalità del cloud privato, o selezionare un'unica applicazione aziendale fornita come un servizio tramite un provider di cloud pubblico o si può acquisire un'attività di servizio specifica a complemento di soluzioni interne. Ad ogni modo, il mercato delle soluzioni cloud è estremamente dinamico e offre ai reparti IT una scelta senza precedenti. Alla luce di questi presupposti, lo studio si prefigge in primo luogo di tracciare un quadro complessivo sul cloud: il panorama attuale, gli utilizzi futuri delle tecnologie secondo le previsioni dei leader IT (in termini di acquisto, gestione e supporto) e le conseguenze per le aziende.

In definitiva, lo studio delinea il profilo dei reparti IT del futuro e le azioni che i suoi leader dovranno mettere in atto per realizzare con successo i propri obiettivi. Questo documento presenta i 10 risultati principali che discendono da tale analisi.

Figura 1. Ciclo di vita dell'utilizzo dell'IT



Fonte: Cisco, 2013

## Risultato n. 1

### Il cloud è un fattore positivo per i leader IT.

Malgrado le sfide e le ulteriori complessità che il cloud comporta per i reparti IT, per la grande maggioranza degli intervistati i vantaggi aziendali sono superiori agli svantaggi. Ad esempio, l'83% degli intervistati ritiene che il cloud avrà un impatto positivo sulla pianificazione IT. Inoltre, per l'81% il cloud è destinato ad avere un influsso positivo su "finanziamento e approvvigionamento dell'IT". Percentuali simili sono state riscontrate in tutte le fasi del ciclo di vita di utilizzo dell'IT.

Se, da un lato, le preoccupazioni sul piano della sicurezza sono le prime a frenare l'adozione del cloud, dall'altro, il "miglioramento della sicurezza e della gestione dei rischi" rientra tra i tre principali fattori trainanti nell'adozione del cloud tanto nei mercati emergenti quanto in quelli industrializzati. Visto che le aziende sono sommerse dalle soluzioni di terze parti sul versante delle LoB, sicuramente il cloud comporterà ulteriori problematiche di sicurezza per i reparti IT. D'altro canto, il cloud stesso potrebbe offrire le proprie soluzioni di sicurezza, in particolare sotto forma di funzionalità di prossima generazione, come l'applicazione automatica di policy.

Mentre i mercati emergenti sono attratti dal potenziale di trasformazione che il cloud offre alle aziende, gli intervistati nei paesi industrializzati guardano al cloud principalmente per ridurre i costi.

## Risultato n. 2

### Il cloud è una realtà... in espansione.

Il cloud, pubblico, privato o ibrido, rappresenta già una quota significativa della spesa IT degli intervistati, attestandosi al 23% del totale. Nei prossimi tre anni questa percentuale è destinata a salire al 27%. In termini di implementazione prevale il cloud privato, cui corrisponde una quota del 45%.

## Risultato n. 3

### I mercati emergenti: un'opportunità tutta nuova per l'innovazione basata sul cloud.

In generale, le economie emergenti oggetto dello studio (Brasile, Cina, India e Messico) guardano con ottimismo al cloud e all'impatto potenziale che può ripercuotersi sulle aziende. Questi mercati stanno realizzando grandi investimenti nel potenziale di trasformazione del cloud. Per queste economie emergenti il primo fattore determinante per l'adozione del cloud è l'aumento della produttività aziendale. Per contro, nei paesi industrializzati si guarda al cloud anzitutto come modo per abbattere i costi.

## Risultato n. 4

### L'alto livello di soddisfazione nei confronti dei provider di servizi cloud è accompagnato da grandi aspettative.

Il 51% dei partecipanti dello studio si dice "molto soddisfatto" del proprio provider di cloud, a fronte di un 35% che è "abbastanza soddisfatto". Tuttavia, questa valutazione positiva si accompagna a grandi aspettative da parte dei leader IT: funzionalità di sicurezza, possibilità di sviluppare soluzioni personalizzate e garanzie sui livelli di servizio sono state indicate come i principali fattori di successo per i provider di servizi cloud. Nel complesso, i provider di servizi cloud godono di una buona posizione, ma con ogni probabilità si troveranno di fronte un mercato sempre più esigente.

## Risultato n. 5

### La sicurezza nel cloud è un imperativo per l'IT.

I problemi di sicurezza sono al primo posto tra i fattori che inibiscono l'adozione del cloud. Al secondo posto si colloca la complessità nella gestione dei componenti di terze parti cui segue la mancanza di integrazione e di interoperabilità tra i sistemi interni e quelli dei provider.

Inoltre, sicurezza e funzionalità avanzate per la protezione dei dati sono state indicate come i fattori preponderanti per l'affermazione dei provider di servizi cloud in questo mercato.

## Risultato n. 6

### Non esiste un solo approccio valido per tutti.

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 dovranno 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 dell'ambiente IT, in particolare per i carichi di lavoro, i sistemi e i fornitori multipli, per favorire la prevedibilità del servizio
- Trasformare la propria azienda per ampliare il ruolo di "supporto" tradizionale, 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 predisporre una collaborazione efficace con i principali interlocutori, come le LoB e i fornitori terzi, perseguitando un approccio su misura per soddisfare le proprie necessità specifiche.

## Risultato n. 7

### L'IT si vede come il centro pulsante...

Dallo studio è emerso che i leader IT ritengono di poter mantenere la maggior parte della supervisione e dell'autorità che ha caratterizzato le loro relazioni con l'attività aziendale negli ultimi anni. Infatti, gli intervistati hanno indicato come priorità una maggiore centralizzazione e un migliore coordinamento delle risorse IT. Il 56% intravede una centralizzazione crescente per l'IT (nell'area dell'Asia-Pacifico la percentuale sale al 79%), non una frammentazione, grazie al ruolo sempre più ampio che le LoB stanno acquisendo nell'utilizzo dell'IT. Si ritiene che a una maggiore centralizzazione possa corrispondere una maggiore efficienza e coerenza di policy, di esperienza dell'utente e così via, rispetto a quella offerta da una funzione IT più distribuita (ad esempio nell'ipotesi in cui le LoB hanno il "proprio gruppo IT"). Il 57% degli intervistati prevede un incremento delle dimensioni dei reparti IT e del relativo organico. Nell'Asia-Pacifico questa percentuale si attesta all'80% e al 69% in America Latina.

Infatti quasi il doppio degli intervistati nell'area Asia-Pacifico e America Latina prevedono un incremento delle dimensioni dei reparti IT rispetto alle controparti europee e nord americane, dove solo 4 su 10 prevedono un incremento dell'organico generato dal cloud. Considerati gli atteggiamenti sulla centralizzazione e sulla dimensione organizzativa, gli intervistati in Europa e Nord America si sono mostrati più reticenti sulle conseguenze che il cloud può avere sulle risorse che gestiscono rispetto ai colleghi nei mercati emergenti.

L'IT e le Line of Business (LoB) definiranno insieme l'utilizzo dell'IT in misura assai maggiore rispetto al passato.

I leader IT dovranno rivedere il concetto di partnership con l'azienda e di condivisione per la creazione del valore.

## Risultato n. 8

### ...Ma le Line of Business stanno acquistando maggiore influenza sull'IT.

L'influenza delle Line of Business andrà a interessare tutte le fasi del ciclo di vita dell'IT, generando un livello di complessità senza precedenti per i reparti IT, che saranno chiamati ad affrontare problemi di sicurezza e a garantirsi il supporto tecnico necessario in aziende fisicamente anche molto distanti tra loro. Nel complesso il 44% dei finanziamenti IT proviene già dalle LoB, sia in forma diretta che come chargeback per il reparto IT. Per il 69% degli intervistati le Line of Business acquisiranno progressivamente un maggiore potere decisionale sugli acquisti.

Vista la crescente influenza delle Line of Business in tutte le fasi del ciclo di vita, è fondamentale che l'IT riveda la propria strategia. In effetti, le Line of Business non possono più essere considerate solamente come centri di acquisto. La loro influenza si sta innegabilmente estendendo ad aree quali la pianificazione e la governance e l'IT dovrà instaurare una collaborazione più stretta con le LoB.

## Risultato n. 9

### La partnership tra l'IT e il business si rinnova.

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 Line of Business contribuiranno a definire l'utilizzo dell'IT insieme e a un livello nettamente superiore rispetto al passato. Mentre le Line of Business ambiscono a stringere una collaborazione con un reparto IT flessibile e attento all'aspetto business, i tentativi di imporre modelli di consumo monolitici e verticali, ossia dall'IT verso il business, potrebbero invece rivelarsi pressoché vani.

Sebbene gli intervistati IT non prevedano una riduzione del proprio ruolo, il mantenimento di un ruolo centrale richiederà un livello maggiore di partnership con le Line of Business in tutti gli stadi di utilizzo dell'IT. Nell'ottica dei leader IT intervistati, l'IT si trasformerà in un intermediario fondamentale per i servizi alle Line of Business e assolverà a un ruolo di mediazione e di coordinamento nell'azienda, supervisionando il servizio, l'approvvigionamento e la realizzazione pratica delle attività e garantendo al contempo l'assistenza tecnica e la sicurezza. Per il 76% degli intervistati il reparto IT opererà sempre più come intermediario dei servizi cloud per le Line of Business nei cloud interni ed esterni. Tuttavia, potrebbero emergere anche altri ruoli per l'IT nell'attività aziendale. A fronte di una previsione al rialzo per gli acquisti non ufficiali e del cosiddetto "IT ombra" nei prossimi anni, i leader IT indicano chiaramente che i propri reparti acquisiranno un maggiore peso attraverso questa funzione di coordinamento.

La partnership è tuttavia bidirezionale: molte Line of Business produrranno direttamente i servizi cloud per far fronte ai cambiamenti aziendali aggirando l'IT. In alcuni casi questa eventualità potrebbe rappresentare la norma e perfino essere auspicabile. Ad ogni modo, le Line of Business 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.

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

## Risultato n. 10

### Si preannunciano cambiamenti per l'IT.

Gli intervistati prevedono una maggiore influenza delle Line of Business 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, 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 vecchi modelli operativi possono entrare in conflitto con le aspettative emergenti dalle Line of Business.

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 forte all'IT: sarà decisiva la capacità di muoversi velocemente, di consolidare l'innovazione, di consentire nuove esperienze agli utenti finali e di generare un impatto positivo e misurabile sui risultati aziendali. Se l'IT non si rivela all'altezza di queste sfide, le Line of Business potrebbero investire in maniera autonoma nelle innovazioni predisposte per il cloud di cui hanno bisogno; a quel punto si accentuerrebbe ancor più la complessità e sarà impossibile conseguire l'efficienza e la coerenza su cui si fonda l'IT e i parametri sulle prestazioni.

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 dovranno concentrarsi in particolare sulle seguenti aree per realizzare con successo i propri obiettivi in futuro:

- **Collaborazione:** data la crescente influenza che le Line of Business esercitano sul ciclo di vita dell'IT, i leader IT avranno sempre più necessità di collaborare con i dirigenti delle LoB. A tal fine, dovranno tener presente le principali esigenze aziendali e garantire l'allineamento con i parametri di valutazione applicabili.
- **Creazione di valore:** i leader IT dovranno ridefinire la collaborazione con il business e contribuire alla creazione di valore. Questo processo investe anche i meccanismi di finanziamento, di budget, i parametri applicabili, il rischio, la pianificazione e i modelli di governance.
- **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 le loro aziende affinché l'IT diventi motore di crescita.

## Conclusioni

Tutte queste osservazioni, e i cambiamenti drastici che vi soggiacciono, rappresentano un'esortazione ad agire per i leader IT. I provider di servizi cloud devono, invece, rivolgere l'attenzione alle aree che gli intervistati hanno indicato come le più importanti per il successo: sicurezza e funzionalità avanzate per la protezione dei dati, possibilità di sviluppare soluzioni personalizzate e garanzie sulla qualità e sui livelli di servizio.

Al contempo, i CIO sono spronati ad assumere nuovi ruoli: favorire la produttività, mediare nelle trattative complesse, gestire le aspettative dei vari interlocutori a stretto contatto con le LoB attraverso tutte le fasi del ciclo di vita dell'IT, migliorare le capacità organizzative per supportare l'erogazione dei servizi cloud e adeguarsi a un 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.

Per scaricare il report completo, visitare il sito:

[http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/re/IT-Consumption\\_PoV/](http://www.cisco.com/web/about/ac79/docs/re/IT-Consumption_PoV/)

Per ulteriori informazioni su Internet of Everything, visitare il sito:

<http://www.internetofeverything.com>

Per ulteriori informazioni sulla strategia cloud di Cisco, visitare il sito:

<http://www.cisco.com/go/cloudstrategy>

Per ulteriori informazioni sul ruolo di Intel nel cloud computing, visitare il sito:

<http://www.intel.com/cloud>

## Ulteriori informazioni

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](http://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](http://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)