

Ricerca dell'eccellenza operativa nell'IT

Come un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi può aiutare ad accelerare l'allineamento tra business e IT



Sommario

| | |
|-----------|---|
| 2 | Introduzione |
| 3 | Alla ricerca dell'eccellenza operativa |
| 4 | Sviluppo di un'architettura di livello enterprise come base per l'eccellenza operativa |
| 6 | Approccio orientato alla fornitura di servizi per l'ambiente operativo IT |
| 8 | Approccio modulare come supporto di necessità aziendali in evoluzione |
| 11 | Rispetto delle necessità di business e contestuale controllo dei costi |
| 12 | Garanzia della qualità del servizio |
| 14 | Conclusioni |

Introduzione

L'interesse continuo nell'allineamento delle operazioni IT agli obiettivi aziendali è diventato un mantra per i CIO di quasi tutte le società. Tuttavia, ottenere realmente tale allineamento può rivelarsi un proposito complesso da portare a termine, in particolar modo da quando ai CIO è richiesto anche di aiutare le aziende a rinnovarsi riducendo al contempo i costi delle operazioni quotidiane. In realtà, in uno studio sui CEO (Chief Executive Officer) condotto da IBM su scala mondiale, il 78 per cento di essi ha detto di credere che l'integrazione tra business e tecnologia sia fondamentale nel cammino verso l'innovazione¹. Come risultato, i compiti dei CIO di oggi comprendono quanto segue:

- *Perseguire l'eccellenza operativa mediante una risposta più rapida alle necessità aziendali, l'aumento dell'efficacia del settore IT nel supportare i processi aziendali e il miglioramento della gestione dell'autorità e dei rischi.*
- *Accelerare la crescita tramite l'aiuto alla realizzazione di nuovi prodotti, servizi e processi e il supporto di nuovi modelli di business, al fine di guadagnare vantaggi esclusivi sulla concorrenza.*
- *Ottimizzare gli investimenti mediante una gestione più efficace delle risorse, per aiutare a spostare i costi dal semplice mantenimento del business alla ricerca di innovazioni nei modelli di business, nei prodotti e nei processi.*
- *Trasformare il settore IT in un agente di cambiamento utilizzando nuove tecnologie per supportare strategie aziendali alternative che sfruttino le risorse a livello globale per perseguire la massima efficienza, aiutando a finanziare nuovi investimenti di business.*
- *Dimostrare l'impegno aziendale a essere responsabili dal punto di vista sociale e dell'ambiente enfatizzando l'importanza di un più efficiente utilizzo dell'energia*
- *Garantire che settore IT e ambiente applicativo siano sicuri e soddisfino i requisiti normativi.*

In evidenza

Lo scopo è ottenere un vantaggio sulla concorrenza riducendo al contempo costi e rischi operativi.

Ogni CIO ha tra le proprie priorità la necessità di fornire un'infrastruttura tecnologica flessibile, aggiornare i sistemi già disponibili, prevenire le violazioni alla sicurezza ed essere in grado di adattarsi al business.

Dal punto di vista operativo, se desiderano riuscire nei propri scopi, i CIO hanno la necessità di definire nuove priorità per la gestione del settore IT e per ottimizzare e integrare un lungo elenco di tecnologie. In questo senso lo scopo è ottenere un vantaggio sulla concorrenza riducendo al contempo costi e rischi operativi, e ciò comporta la necessità di gestire operazioni IT dinamiche, flessibili, rapide nel reagire, disponibili e che siano sicure, conformi alle normative ed efficaci dal punto di vista dei costi.

Alla ricerca dell'eccellenza operativa

Dal punto di vista delle 'best practices', stiamo parlando di ottenere l'eccellenza operativa nel settore IT. Ciò richiede l'implementazione di un'architettura aziendale strutturata correttamente, con un approccio che riconosca la necessità di allineare il settore IT alle necessità aziendali piuttosto che procedere nel modo contrario. Questo significa supportare le esigenze aziendali con il livello appropriato di risorse IT, di controllo e di gestione dei rischi.

Generalmente, questo fine richiede lo sviluppo e la gestione di una infrastruttura tecnologica flessibile, il miglioramento della qualità nella fornitura del servizio e la prevenzione delle violazioni alla sicurezza e dell'interruzione del business. Nel 2007, alle domande poste da un sondaggio sullo sviluppo dell'organizzazione IT ideale, molti CIO hanno risposto che stavano cercando di fornire sistemi più flessibili e agili e di aggiornare i sistemi già disponibili per eliminare i problemi di sicurezza².

Contemporaneamente, la continua tendenza verso la globalizzazione dell'economia richiede alle organizzazioni IT di fornire servizi in un ambiente distribuito su scala planetaria, tra culture diverse e in più fusi orari. Con il calar della notte attorno al globo, spesso un grande numero di dirigenti aziendali e del settore IT soffre di incubi su come garantire l'operatività sulle 24 ore e sui possibili attacchi dovuti a problemi di conformità. Cosa potrebbe aiutarli a dormire meglio?

In evidenza

L'eccellenza operativa nel settore IT può aprire la strada all'allineamento delle funzionalità IT agli scopi aziendali, fornendo contemporaneamente maggiori vantaggi per il settore IT come illustrato di seguito:

- **Ridurre la complessità** tramite la standardizzazione e il consolidamento, riducendo così costi operativi e liberando risorse economiche del settore IT spendibili per nuove funzionalità.
- **Sviluppare funzionalità di servizio condivise** che possano essere sfruttate da tutta l'azienda.
- **Creare un ambiente IT dinamico e reattivo** accelerando la distribuzione di nuove funzionalità, gestendo i costi e riducendo la complessità.
- **Aumentare l'utilizzo delle risorse** e migliorare la disponibilità delle applicazioni.
- **Automatizzare i processi manuali** per ridurre i costi operativi e minimizzare gli errori.
- **Ridurre il tempo di inattività e migliorare i rapporti di auditing** per aiutare a ridurre i rischi associati e limitare le interruzioni delle attività aziendali.

Le aziende in cui è presente un 'CIO con una visione strategica' utilizzano più diffusamente i sistemi IT per introdurre innovazioni in prodotti e servizi e condividere la propria tecnologia in modo più efficiente in ambito aziendale.

In realtà, recentemente il 'Center for CIO Leadership' ha segnalato che le società in cui è presente un 'CIO con una visione strategica' utilizzano il settore IT in modo più diffuso per introdurre nuovi prodotti e servizi e condividere la tecnologia in modo più efficiente in tutta l'azienda³.

Sviluppo di un'architettura di livello enterprise come base per l'eccellenza operativa

Molti CIO non riescono a stabilire da dove e quando iniziare il processo che deve portare a ottenere l'eccellenza operativa nel settore IT. Nel frattempo, molti esperti sono concordi nel dire che il modo migliore per iniziare consiste nello sviluppo di un'architettura aziendale. Semplificando al massimo, l'architettura aziendale è 'un piano concettuale che definisce la struttura e le operazioni di un'organizzazione'. Lo scopo di ogni architettura aziendale è determinare in che modo un'organizzazione può raggiungere i propri obiettivi correnti e futuri con la massima efficacia⁴.

In evidenza

Se la strategia aziendale di una società è legata al miglioramento dell'efficienza del servizio clienti, la sua architettura aziendale dovrebbe poter fornire una base in grado di garantire il miglioramento dell'efficienza di tale servizio.

Secondo il consulente in comunicazioni sulla trasformazione aziendale S.E. Slack, 'la parte più interessante di un'architettura aziendale è che, anche se ovviamente deve fare riferimento ai sistemi informativi di un'organizzazione, l'enfasi è in realtà molto più vicina alle tecniche di ottimizzazione del business'. Risultato finale: l'architettura aziendale deve essere progettata in modo da supportare le strategie di business specifiche dell'organizzazione. Pertanto, se la strategia aziendale di una società è legata al miglioramento dell'efficienza del servizio clienti, la sua architettura aziendale dovrebbe poter fornire la base per una strategia IT in grado di supportare il miglioramento dell'efficienza di tale servizio. In breve, prima di iniziare a selezionare le tecnologie di automazione è importante comprendere esattamente cosa si cerca di ottenere, poiché l'automazione può far accadere più rapidamente sia le cose positive che quelle negative.

Oltre a questi parametri di partenza, l'architettura aziendale può aiutare il CIO a ottenere quanto segue:

- *Definire un insieme di sistemi e processi interattivi riutilizzabili, affidabili, flessibili, scalabili, sicuri e in grado di supportare i processi e i servizi aziendali.*
- *Creare un insieme di progetti per l'aggiunta di nuove infrastrutture e sistemi, utili anche per massimizzare il valore dei sistemi già disponibili.*
- *Accelerare la distribuzione delle soluzioni all'interno dell'azienda e delle nuove soluzioni di business ai clienti.*
- *Ridurre il costo delle operazioni aziendali rendendo più efficienti i processi aziendali e al contempo ottimizzare le acquisizioni, il supporto, la manutenzione e i costi di formazione IT, oltre a sfruttare il riutilizzo delle risorse IT.*
- *Sfruttare il know-how aziendale tramite il consolidamento e l'ottimizzazione di processi, dati, funzioni di business e altre risorse.*

Nonostante sia facile comprendere che lo sviluppo di un'architettura aziendale può rappresentare un utile primo passo verso il raggiungimento dell'eccellenza operativa nel settore IT, è importante notare che gli approcci all'architettura aziendale non sono tutti uguali.

In evidenza

Un approccio consiste nello stabilire un'architettura aziendale che sfrutti i principi orientati alla fornitura di servizi e fornisca alle aziende la flessibilità, la capacità di risposta e l'efficienza necessaria per il loro successo.

Un approccio, basato sul concetto di creazione di un ambiente operativo del settore IT orientato alla fornitura di servizi molto strutturato, stabilisce un'architettura aziendale che sfrutta principi orientati alla fornitura di servizi. Questo concetto offre ai CIO uno schema base per un nuovo tipo di infrastruttura IT in grado di fornire alle aziende la flessibilità, la rapidità di risposta e l'efficienza di cui hanno bisogno per il proprio successo. Inoltre, alle aziende può essere utile ridurre il tempo di realizzazione del valore, ridurre costi e ambiti e gestire più facilmente grandi progetti, trasformando l'infrastruttura IT aziendale in un potente strumento da utilizzare per raggiungere gli scopi di business dell'organizzazione.

Approccio orientato alla fornitura di servizi per l'ambiente operativo IT

Il modello raccomandato da IBM per questo tipo di ambiente operativo IT getta le basi per la definizione di un'architettura aziendale. Grazie all'impiego di insiemi di servizi interattivi opportunamente definiti, il modello prescrive e mette in opera i tipi di funzionalità necessari alle organizzazioni per supportare in modo efficiente i propri scopi aziendali.

La creazione di questo ambiente operativo IT si basa sul concetto di servizi orientati alla fornitura della copertura di tutte le funzioni IT. I componenti risultanti, la maggior parte dei quali è solitamente definita come servizi, sono una combinazione di funzionalità (hardware, software e conoscenze tecniche) che possono essere assemblate facilmente e rapidamente al fine di creare soluzioni in grado di fornire alle aziende la flessibilità, la rapidità di risposta e l'efficienza necessarie per adattarsi velocemente ai cambiamenti della richiesta (Figura 1).

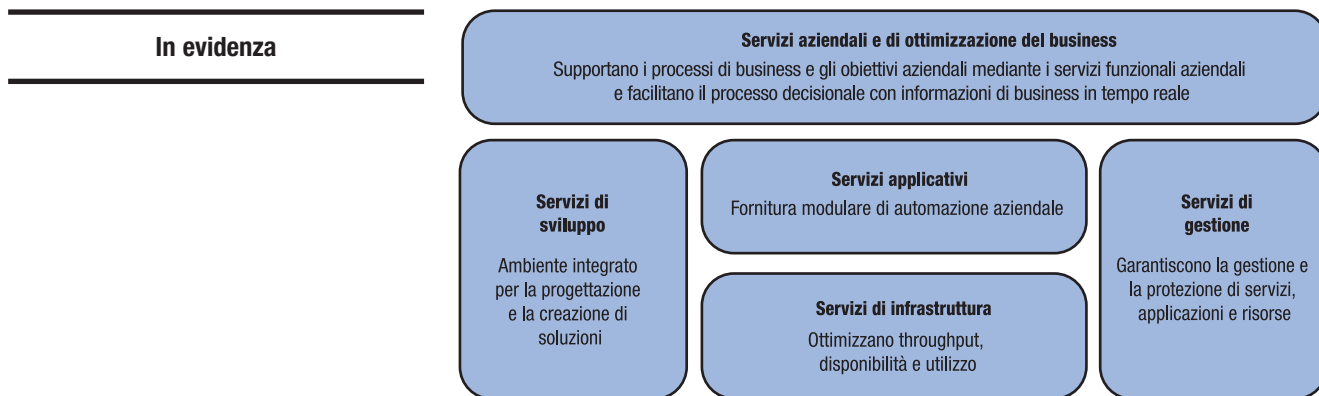


Figura 1. Ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi che fornisce una piattaforma strutturata per la definizione di insiemi di servizi in grado di essere assemblati in più modi per supportare i processi aziendali all'interno della società.

Con un approccio orientato alla fornitura del servizio, è possibile utilizzare componenti standardizzati e riutilizzabili per creare soluzioni complesse in grado di supportare progetti complessi.

Di conseguenza, un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi consente di assemblare soluzioni complesse a supporto di progetti complessi, basando tutto su un ambito funzionale descritto in modo coerente che sfrutta componenti standardizzati e riutilizzabili con interfacce e interazioni definite opportunamente. Inoltre, l'approccio dell'ambiente operativo IT allo sviluppo di un'architettura aziendale consente di modellare le operazioni IT dell'organizzazione secondo gli stessi principi guida delle sue operazioni generali di business.

Ad esempio, durante lo sviluppo di applicazioni distribuite complesse, spesso risulta estremamente difficile superare gli ostacoli che si frappongono tra i requisiti aziendali e quelli dell'infrastruttura IT. Il principale problema associato alla progettazione e all'implementazione di un'infrastruttura allineata al business deriva dal fatto che i requisiti aziendali non possono essere trasformati direttamente in un'infrastruttura. Solitamente tale processo richiede un'attenta operazione in più fasi per eseguire la conversione nell'architettura corretta mediante blocchi costruttivi standardizzati, ma il breve approccio metodologico che rappresenta il marchio distintivo di un'architettura aziendale rende molto più facile gestire con successo tale complessità.

In evidenza

L'ambiente operativo IT porta l'approccio alla fornitura del servizio un passo avanti verso l'unificazione delle differenti unità di responsabilità organizzative tra business, applicazioni e infrastruttura.

Nello sforzo di gestire la sempre maggior complessità dell'odierno ambiente aziendale in modo efficiente dal punto di vista dei costi, gran parte della comunità IT ha adottato un approccio orientato alla fornitura di servizi per sviluppare soluzioni in grado di definire e fornire componenti di servizio riutilizzabili. Se correttamente definiti, questi componenti di servizio sono in grado di interagire tra loro perché basati su un insieme comune di definizioni di interfaccia, e possono quindi essere combinati in vari modi al fine di creare nuove soluzioni, a condizione che soddisfino tutti i requisiti di un'architettura attentamente strutturata.

Concentrandosi sulla fornitura di una struttura solida in grado di supportare tale flessibilità, l'ambiente operativo IT porta l'approccio alla fornitura del servizio un passo avanti verso l'unificazione delle differenti unità di responsabilità organizzative tra business, applicazioni e infrastruttura. Di conseguenza consente di superare gli ostacoli sulla strada che congiunge i requisiti aziendali e dell'infrastruttura IT, operazione in cui altri tipi di approccio hanno fallito.

Approccio modulare come supporto di necessità aziendali in evoluzione

Grazie ai suoi componenti modulari, questo approccio orientato alla fornitura di servizi per ambienti operativi IT può essere implementato in modo graduale a seconda dell'evoluzione delle necessità e della tecnologia aziendali. Dal punto di vista del breve termine, consente di aiutare le aziende a ridurre i tempi di realizzazione del valore, diminuire i costi e scoprire nuove opportunità. Dal punto di vista del lungo termine, può aiutare a trasformare le infrastrutture IT aziendali in uno strumento potente e flessibile in grado di garantire il raggiungimento degli obiettivi di business dell'organizzazione.

Grazie a questo modello, le società possono creare un'infrastruttura che riduce il Total Cost of Ownership (TCO) aumentando al contempo il valore degli investimenti del settore IT già disponibili. Alle organizzazioni viene così offerta l'opportunità di migliorare i propri sistemi senza dover sostituire hardware o software, con conseguente risparmio di denaro e riduzione delle interruzioni, e permettendo loro di modificare la propria infrastruttura con la rapidità e la frequenza richieste dalle necessità aziendali.

In evidenza

Un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi può aiutare le aziende a ottenere la conformità alle normative e risolvere i problemi di protezione dei dati più facilmente e in modo efficiente dal punto di vista dei costi.

L'ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi può aiutare le società a rimanere al passo con le sempre maggiori esigenze in fatto di conformità e sicurezza dei dati, garantendo che i rischi siano gestiti in modo strategico dal consiglio di amministrazione grazie a un processo di governance dell'architettura aziendale ben definito e a un'ossatura di posizionamento strutturata. L'ampia visione end-to-end delle necessità e dei processi dell'organizzazione che l'architettura aziendale consente di avere, può offrire la percezione necessaria per identificare i possibili punti deboli della sicurezza e i problemi di conformità.

Ad esempio, la continua crescita della richiesta di informazioni in ambito aziendale fa sì che un numero crescente di applicazioni basate su servizi di informazioni comuni finirà per essere esposto a comunità di utenti sempre più grandi. Di conseguenza, il compito di identificare le possibili falle nella sicurezza ricade spesso sugli sviluppatori dell'architettura. Tuttavia, senza un'architettura adeguatamente documentata e basata su basi solide, può risultare quasi impossibile tenere traccia dei dati a livello dell'intera infrastruttura e stabilire in modo efficace i necessari mezzi di autenticazione e protezione quali firewall e sistemi SSO (Single Sign-On).

Si consideri la situazione di una società di gestione finanziaria globale di notevoli dimensioni che gestisce grandi volumi di informazioni riservate e personali. Questa società ha la necessità di garantire la sicurezza nei suoi molti uffici sparsi in Paesi differenti, ma la disponibilità di personale addestrato con accesso a tali informazioni è un prerequisito critico per garantire l'operatività aziendale. Tuttavia, la crescita e l'evoluzione della società comportano anche l'aumento del rischio di accessi non autorizzati a dati riservati. Un'architettura aziendale supportata da un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi potrebbe consentire alla società di evitare i possibili rischi per la sicurezza in modo efficiente dal punto di vista dei costi.

In evidenza

Questo approccio può aiutare i CIO a ottenere un maggior livello di innovazione e fornire un valore di business con l'IT consolidando l'allineamento degli investimenti agli scopi aziendali.

Allo stesso tempo, questo approccio può aiutare i CIO a garantire un maggior livello di innovazione e fornire un valore di business dal settore IT consolidando l'allineamento degli investimenti IT agli scopi aziendali e riducendo i rischi e i costi derivanti dall'impiego di un business sicuro e flessibile tramite l'effettiva applicazione dell'autorità sul settore IT.

Creazione di un ambiente IT stabile, dinamico, flessibile ed efficiente

I CIO di successo sanno che il loro lavoro consiste nel fornire servizi IT affidabili in modi che consentano di ridurre i costi e massimizzare il valore degli investimenti esistenti. Contemporaneamente, essi devono semplificare e proteggere le operazioni IT in ambito aziendale per garantire la flessibilità e la capacità di reazione necessarie a raggiungere gli obiettivi aziendali.

Le soluzioni più avanzate, quali virtualizzazione, consolidamento e gestione delle prestazioni delle applicazioni e outsourcing IT, possono ricoprire un ruolo chiave nell'ottenere controllo dei costi, valori di ROI più elevati e innovazione tecnica. Ad esempio, la virtualizzazione può offrire vantaggi significativi dal punto di vista del TCO. Tuttavia, la sua implementazione a livello più ampio nell'ambito dell'infrastruttura IT, ad esempio tra più elementi quali server, dispositivi di archiviazione, rete e stazioni di lavoro, può garantire anche importanti vantaggi incrementali in aree quali disponibilità, flessibilità di business e miglioramento nell'accesso alle informazioni.

L'efficienza energetica di un centro elaborazione dati, inoltre, sta assumendo un ruolo sempre più importante a tutti i livelli dirigenziali, nel consiglio di amministrazione e tra gli azionisti. Una soluzione completa che racchiuda l'infrastruttura del centro elaborazione dati, compresi condizionamento dell'aria e gruppi di continuità, è fondamentale per lo sviluppo di un centro 'ecocompatibile', così come la collaborazione con governi e società di servizi che forniscono importanti incentivi per il risparmio energetico. Questo approccio può permettere di risparmiare denaro e dimostrare al contempo il senso di responsabilità della società nei confronti della comunità.

In evidenza

Un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi può aiutare a produrre miglioramenti continui in valore di ROI (Return on Investment), controllo dei costi e innovazione tecnica.

Rispetto delle necessità di business e contestuale controllo dei costi

Il settore IT è continuamente sottoposto alla sfida portata dall'aumento della complessità di infrastrutture, dalle riorganizzazioni aziendali, dalle nuove tecnologie e dai requisiti di conformità obbligatori. Un'azienda tipo può impiegare più di 1.000 servizi di business, come ad esempio interrogazioni online su account dei clienti, ordini, spedizioni, ricevimento e autorizzazione crediti, tutte operazioni eseguite nell'ambito di un'infrastruttura complessa all'interno di un ambiente contraddistinto dalla presenza di numerosi contenitori tecnologici, di processo e organizzativi. Generalmente, questi contenitori ostacolano rapidità di reazione, disponibilità e innovazione.

Grazie ai suoi 'blocchi costruttivi' interoperabili che costituiscono le basi necessarie per aprire le comunicazioni tra azienda e settore IT, l'ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi può aiutare a produrre costanti miglioramenti incrementali in valore di ROI, controllo dei costi e innovazione tecnica, e questa è la chiave del miglioramento del settore IT e dell'efficienza e dell'efficacia dell'infrastruttura di applicazione e per l'accelerazione della progettazione e della distribuzione delle soluzioni dell'infrastruttura (Figura 2).

Ad esempio, la definizione di standard comuni nei progetti di infrastruttura o consolidamento delle applicazioni permette di abbattere i costi operativi e di capitale, specialmente se associata all'identificazione di standard aperti che possano essere impiegati per più soluzioni aziendali. In queste situazioni, un ambiente operativo IT basato sui servizi può fornire una base unica per pressoché tutte le soluzioni di un'azienda.

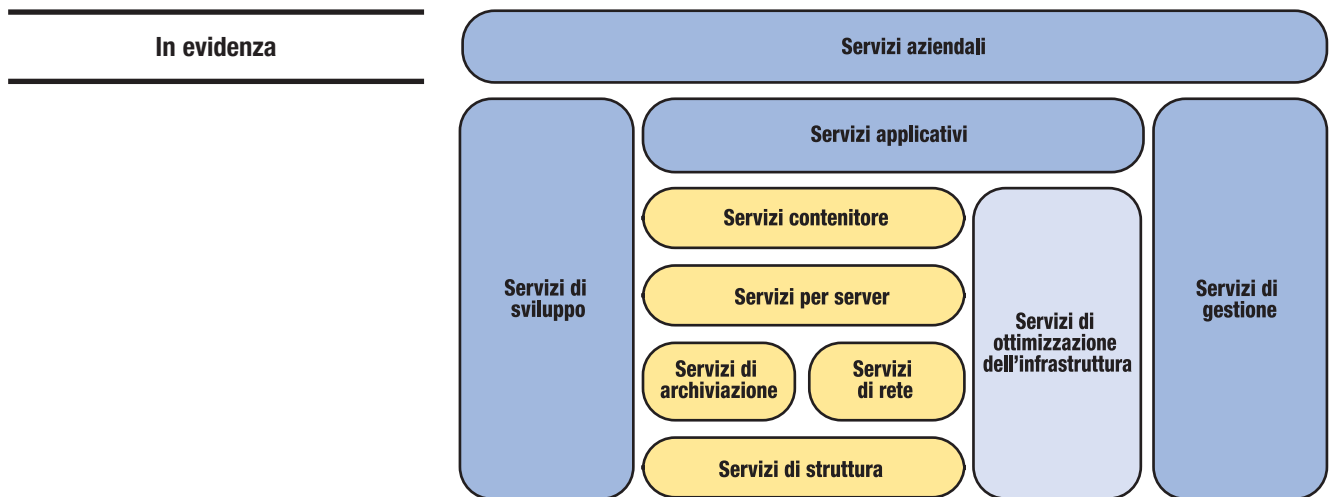


Figura 2. Uso di 'blocchi costruttivi' interoperabili che creano un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi in grado di aiutare a migliorare il settore IT, l'efficienza e l'efficacia dell'infrastruttura di applicazione e a velocizzare la distribuzione delle soluzioni dell'infrastruttura.

Inoltre, dato che le operazioni IT possono richiedere grosse quantità di lavoro ed essere soggette a errori, spesso i CIO decidono di spostare alle operazioni fondi del settore IT altrimenti destinati a sviluppo e innovazione. In molti ambienti IT, la manutenzione dell'ambiente attuale può arrivare ad assorbire fino a più del 70% del budget totale. Per consentire di ridurre i contenitori tecnologici, di processo e operativi e creare un ambiente più flessibile e reattivo, molte società stanno passando alla gestione automatizzata dei servizi come requisito per gli obiettivi aziendali.

Garanzia della qualità del servizio

Dal momento che l'implementazione della gestione del servizio spesso costringe a un cambiamento nel modo di lavorare delle persone, ciò comporta la necessità di superare notevoli sfide tecniche e organizzative. Al fine di integrare persone, processi, tecnologia e informazioni necessari a raggiungere gli obiettivi aziendali, è necessario ottenere una governance efficace sulle attività in grado di semplificare il processo decisionale. Inoltre, è importante che la struttura di governance orientata alla fornitura di servizi possa aiutare a garantire che le decisioni inerenti al settore IT siano coerenti con la visione, i valori e le strategie aziendali, e che il settore IT sia in grado di assicurare il massimo valore al business.

Le iniziative relative alla governance possono essere prontamente supportate in un ambiente IT correttamente concepito, aiutando i CIO a rispettare i requisiti di qualità del servizio.

In evidenza

Un ambiente operativo IT costruito in modo appropriato può supportare iniziative relative alla governance aiutando a definire ruoli e responsabilità end-to-end in relazione a specifiche funzioni e a creare una graduatoria di escalation per la soluzione di problemi/dispute con la contemporanea automazione e semplificazione dei processi aziendali e IT. Contemporaneamente, questo ambiente può aiutare i dirigenti senior a identificare e anticipare gli scenari critici di tipo 'What-if' e a reagire più rapidamente alle opportunità di business.

Ad esempio, per consentire la gestione delle sfide legate alla gestione di un'azienda globale operativa 24 ore su 24, un sito di aste online di grandi dimensioni ha implementato una soluzione integrata di gestione dei servizi aziendali che automatizza il monitoraggio dell'ambiente operativo, identifica i problemi che possono causare malfunzionamenti dei servizi e sfrutta funzionalità autonome autogestite per il ripristino automatico in caso di problemi di servizio. Inoltre, la soluzione consente al personale di identificare i picchi di interesse per articoli o categorie specifici e regolare in modo dinamico le risorse di sistema per supportare l'aumento di utilizzo. La società può replicare le modifiche alle informazioni attraverso il proprio sito Web in modo rapido e coerente, in modo da rendere disponibili più rapidamente nuovi servizi e funzionalità.

Grazie alla disponibilità di un'infrastruttura che consente di stabilire i criteri di sicurezza, un ambiente operativo orientato alla fornitura di servizi consente alle società di risolvere i problemi di sicurezza più critici.

Salvaguardia delle risorse

I problemi di sicurezza continuano a generare livelli crescenti di preoccupazione nelle aziende di tutto il mondo, in particolar modo da quando il settore IT ricopre un ruolo centrale nella protezione di brand, dati e risorse, consentendo l'accesso e l'utilizzo delle informazioni da parte degli utenti finali e la gestione di minacce interne ed esterne. Grazie alla disponibilità di un'infrastruttura utilizzabile per stabilire i criteri di sicurezza, un ambiente operativo orientato alla fornitura di servizi consente alle società di risolvere i problemi di sicurezza più critici nel contesto delle proprie necessità aziendali e di IT (Figura 3).

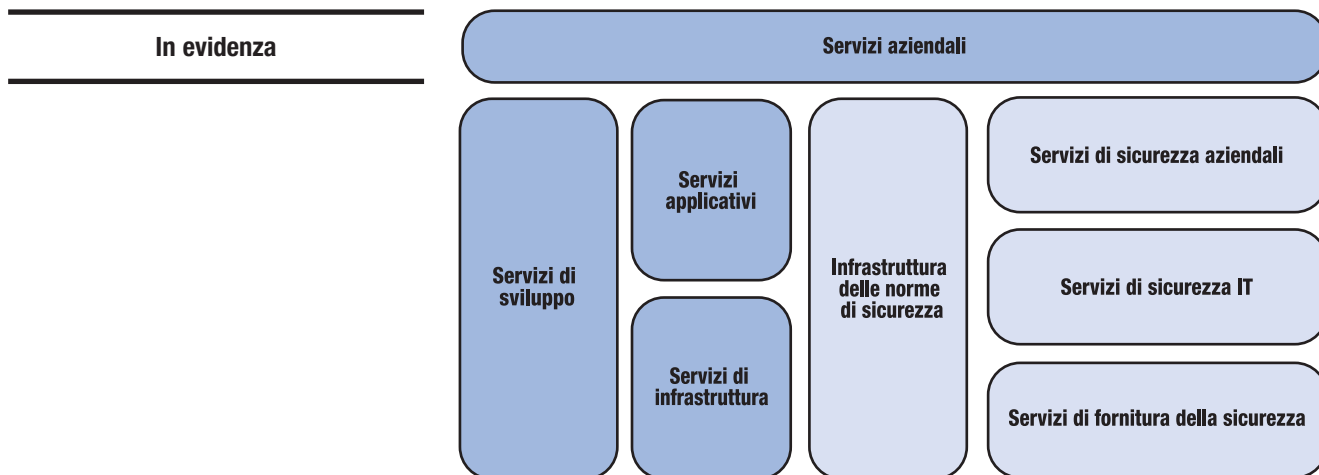


Figura 3. Un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi può aiutare le aziende a risolvere i problemi di sicurezza senza perdere di vista le proprie necessità aziendali e di IT.

L'infrastruttura delle norme di sicurezza che ne risulta può includere i servizi di sicurezza aziendale per funzioni quali la conformità e la creazione di rapporti, la protezione dei dati e il controllo di privacy, identità e accesso e la gestione degli accreditamenti. Inoltre, essa può comprendere i servizi di sicurezza IT per autenticazione, autorizzazione, riservatezza e auditing, mentre un insieme di servizi di fornitura della sicurezza possono essere progettati per gestire e garantire le risorse di servizio.

Conclusioni

Quando si affronta il compito di guidare l'innovazione, vi sono pochi dubbi che i CIO continueranno a svolgere un ruolo di sempre maggiore importanza nel tentativo delle proprie organizzazioni di guadagnare un vantaggio di mercato sulla concorrenza. Infatti, secondo Gartner l'83% dei CIO prevede che nei prossimi tre anni le proprie aziende introdurranno cambiamenti significativi quali l'implementazione di nuovi prodotti e l'apertura di nuovi mercati. In futuro, il successo di queste iniziative determinerà i ruoli e le responsabilità dei CIO e dell'organizzazione IT⁹.

Il supporto di nuovi prodotti, nuovi mercati e altri cambiamenti del business fa sì che i CIO ricoprano un ruolo importante per il successo dell'azienda.

In evidenza

I CIO possono garantire un vantaggio sulla concorrenza riducendo al contempo i rischi operativi grazie a operazioni IT dinamiche, flessibili, rapide nel reagire, disponibili e che siano sicure, conformi alle normative ed efficaci dal punto di vista dei costi.

Adottando i principi di eccellenza operativa nel settore IT, i CIO possono aiutare a garantire un vantaggio sulla concorrenza riducendo al contempo i rischi operativi mediante operazioni IT dinamiche, flessibili, rapide nel reagire e disponibili che siano sicure, conformi e efficaci dal punto di vista dei costi. Inoltre, mentre l'obiettivo strategico generale può essere di allineare il settore IT alle necessità aziendali, il successo arriverà probabilmente ai CIO che avranno seguito un approccio strutturato alla fornitura di servizi orientato all'ottenimento dell'eccellenza operativa nel settore IT.

Il modello orientato alla fornitura di servizi per l'ambiente operativo IT offre esattamente questo tipo di approccio. Esso consente al settore IT di supportare efficacemente gli obiettivi di business aziendali modellando le operazioni IT dell'organizzazione in base agli stessi principi guida delle operazioni di business generali. Inoltre, questo modello stabilisce un'architettura aziendale che sfrutta i principi orientati alla fornitura di servizi per lo sviluppo e la distribuzione di applicazioni e fornisce alle aziende la flessibilità, la reattività e l'efficienza necessarie per ottenere il successo.

Per saperne di più

Per ulteriori informazioni sullo sviluppo e l'implementazione di un ambiente operativo IT orientato alla fornitura di servizi e su come IBM può aiutare la vostra organizzazione ad allineare le operazioni IT agli obiettivi aziendali, contattate un rappresentante marketing IBM o un Business Partner (BP) IBM, oppure visitate il sito Web all'indirizzo

ibm.com/cio/it



IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (MI)
Italia

La home page IBM è disponibile all'indirizzo ibm.com

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi registrati della International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

I nomi di altre società, prodotti e servizi potrebbero essere marchi registrati o marchi di servizio di altri.

¹ IBM, *Expanding the Innovation Horizon: The Global CEO Study*, 2006

² IBM, *IBM Market Intelligence: CIO Challenges and Aspirations*, 2007

³ Center for CIO Leadership, *The CIO profession: driving innovation and competitive advantage*, 2007

⁴ SearchCIO.com, Definitions, http://searchcio.techtarget.com/sDefinition/0,,sid182_gci1081274,00.html, giugno 2007

⁵ S.E. Slack, *Enterprise architecture essentials, Part 1: Enterprise architecture viewpoints: What's best for your organisation?* IBM.com. developerWorks, luglio 2007

⁶ Gartner, Inc., *Making the Difference: The 2008 CIO Agenda*, gennaio 2008

I riferimenti contenuti in questa pubblicazione a prodotti, programmi e servizi IBM non implicano che IBM intenda renderli disponibili in tutti i Paesi in cui opera. Qualunque riferimento a prodotti, programmi o servizi IBM non implica l'utilizzo esclusivo di prodotti, programmi o servizi IBM. Prodotti, programmi o servizi funzionalmente equivalenti possono essere utilizzati.

L'hardware IBM è fabbricato sia con parti nuove che con parti sia nuove che usate. In alcuni casi, il prodotto hardware potrebbe non essere nuovo ed essere stato installato in precedenza. Ciò non pregiudica l'applicazione dei termini di garanzia IBM.

La presente pubblicazione è fornita esclusivamente a titolo informativo. Le informazioni sono soggette a modifica senza preavviso. Per informazioni aggiornate sui prodotti e i servizi IBM, contattare l'ufficio vendite o il rivenditore IBM di zona.

Questa pubblicazione contiene indirizzi Internet non legati a IBM. IBM non è responsabile delle informazioni contenute in detti siti Web.

IBM non fornisce consulenza in materia legale, contabile o di auditing, né dichiara o garantisce che i propri prodotti e servizi siano conformi alle prescrizioni di legge. È responsabilità del cliente osservare le disposizioni di legge e i regolamenti in materia di mercati finanziari, incluse le normative nazionali.

Le immagini potrebbero fare riferimento a modelli di progettazione.

© Copyright IBM Corporation 2008
Tutti i diritti riservati.

CIW03019-ITIT-00

