



IT Service Management: rivedere le priorità in un clima di incertezza economica.

Qual è l'impatto della crisi economica sugli investimenti del settore IT? Per scoprirlo, IBM ha condotto un'indagine globale tra i responsabili del business e dell'IT che gestiscono gli investimenti del settore IT, chiedendo loro in che modo la situazione economica attuale stia influenzando i propri piani. Dai risultati si evince che le realtà economiche dei nostri giorni hanno indotto le imprese a modificare le proprie priorità aziendali e a ridefinire le priorità IT. Lo studio ha rivelato che le aziende stanno riformulando le priorità di programmi e progetti IT per cercare di sopravvivere e prosperare nella nuova economia – e, per raggiungere questo obiettivo, fanno leva sulle best practice di service management.

Massimizzare il valore degli investimenti IT

Per analizzare l'impatto della crisi economica sulle aziende, tra il dicembre del 2008 e il gennaio del 2009 è stata condotta una serie di interviste con i responsabili degli investimenti IT in 421 imprese del mondo. Il 61% ha dichiarato che l'attuale clima di incertezza economica è il fattore che più incide sulle priorità di investimento in ambito IT.

Eppure – a sorpresa – nonostante l'indubbio effetto che il clima economico ha sui budget del business, l'85% degli intervistati ha detto che il proprio budget è rimasto sostanzialmente invariato. Solo il 10% ha segnalato flessioni di rilievo tra il 2008 e il 2009, mentre un altro 5% ha riportato invece un'aspettativa di significativo rialzo per il proprio budget. IBM ritiene che questo rifletta la grande evoluzione del ruolo dell'IT da mero centro di costo a 'chiave di volta' dei processi fondamentali di business. Le aziende non vedono più l'IT come un canale d'accesso ai sistemi tecnologici, ma come un provider di servizi per processi di business fondati sull'IT. Dato che i servizi IT consentono a ogni ramo d'azienda di essere efficace ed efficiente, gli investimenti IT non vengono toccati e i tagli sul budget si effettuano in altri ambiti aziendali.

Sostanzialmente, l'azienda dice all'IT:

Il nostro successo dipende da te – soprattutto se siamo costretti a ridurre il personale. Quindi, anche se l'azienda nel suo complesso deve risparmiare sui costi, lasciamo essenzialmente invariato il tuo budget perché devi continuare a migliorare la qualità e l'affidabilità dei servizi IT in modo da portare miglioramenti in tutti gli altri ambiti dell'impresa. I processi chiave di business devono svolgersi senza intoppi e, se c'è un problema, deve esserci anche una rapida risoluzione.

Ridefinire le priorità per il successo

Per venire incontro a queste esigenze, le funzioni IT stanno rivedendo l'ordine di priorità degli investimenti all'interno di programmi e progetti. CIO (Chief Information Officer), direttori IT, CFO (Chief Finance Officer) e altri responsabili di business che curano la gestione degli investimenti IT stanno adottando un approccio *business-driven*, incentrato sul business, invece che un approccio *technology-driven*, cioè guidato dalle opportunità offerte dalle soluzioni tecnologiche. Il primo passo è capire quali sono le priorità dell'impresa.



Una volta che i CIO hanno evidenza delle attività di business che dipendono maggiormente dal miglioramento qualitativo e dell'affidabilità dei servizi IT nell'ambito della propria funzione, possono mappare queste attività rispetto ai servizi IT che le supportano, le abilitano o le automatizzano. A questo punto possono cominciare a rivedere le priorità degli investimenti per i progetti IT. In situazioni di ristrettezza di budget, le aree prioritarie sono la sicurezza e la compliance, a seguire la 'gestione intelligente' di servizi e sistemi IT, e infine la razionalizzazione degli approcci tecnologici: consolidamento, virtualizzazione e convergenza.

Gestione intelligente in tempi di incertezza economica

Gestire con intelligenza le infrastrutture significa fare 'service management'. Le aziende sfruttano le best practice di service management per migliorare la qualità dei servizi IT più importanti e ridurre il costo delle attività di business fondate sull'IT. L'obiettivo è quello di valorizzare al massimo le competenze e le risorse di cui già si dispone.

I risultati dello studio di IBM ci permettono di trarre una serie di raccomandazioni utili per le aziende odierne:

- Migliorare la qualità e l'affidabilità dei servizi IT che consentono di rendere produttivo il personale dell'azienda
- Dare priorità alle modalità operative più intelligenti e al consolidamento delle tecnologie
- Spostare l'attenzione dalla tecnologia e dai sottosistemi ottimizzati all'ottimizzazione delle attività di business fondate sull'IT.

Dato il clima di incertezza economica, non serve più ottimizzare le tecnologie e i sottosistemi di processo. Bisogna migliorare le attività di business fondate sull'IT attraverso una gestione più razionale e attraverso il perfezionamento dei metodi di misurazione che valutano la qualità dei servizi IT e i risultati ottenuti dal business.

Per saperne di più

Per ulteriori informazioni e per altre risorse, visitate:

ibm.com/services/it/cio/

Per saperne di più sui tool e sul supporto studiati per promuovere la professione dei CIO, visitate il Center for CIO Leadership:

www.cioleadershipcenter.com

IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo s/n
20090 Segrate - MI

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

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati della International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Se, la prima volta che compaiono nella presente pubblicazione, questi e altri termini commerciali IBM sono contrassegnati con un simbolo commerciale (® o ™), indicano un marchio registrato negli Stati Uniti o un marchio di fatto di proprietà di IBM all'atto della pubblicazione del presente documento. Tali marchi possono anche essere marchi registrati o marchi di fatto in altri Paesi.

L'elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile all'indirizzo ibm.com/legal/copytrade.shtml, nella sezione 'Copyright and trademark information'.

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

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.

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.

Le immagini potrebbero fare riferimento a modelli di progettazione.

© Copyright IBM Corporation 2009
Tutti i diritti riservati.

