

Quando il business è l'app, l'app è il business

Volume I - “Appificazione” del business: scoprite come le app stanno cambiando il modo in cui si gestisce il business oggi



Introduzione

IBM Security, leader nel Mobile Enterprise Management (EMM), presenta il primo volume di una serie in tre parti in cui si esplora il concetto di “appificazione” dell’impresa, con il ruolo dell’IT come il grande artefice della produttività e della collaborazione dei dipendenti, della crescita aziendale e del coinvolgimento dei clienti; tutto determinato dalle app.

In questo volume si descrive il quadro generale delle app mobili delle imprese. Scoprite come le app sono oggi una delle massime priorità della mobilità del business; perché è fondamentale utilizzare le migliori prassi nella progettazione, nello sviluppo e nell’implementazione delle app; e come gli addetti all’IT sono nella migliore posizione per diventare gli eroi di questa rivoluzione capeggiata dalle app.

Esplorate il concetto di “appificazione” dell’azienda, con il ruolo dell’IT come il grande artefice della produttività e della collaborazione dei dipendenti, della crescita aziendale e del coinvolgimento dei clienti; tutto determinato dalle app.

È un mondo mobile

Sono trascorsi meno di dieci anni da quando è venuto al mondo l’iPhone, seguito poco dopo dal suo cugino, il tablet. Durante questo periodo, i dispositivi mobili e le rispettive app hanno trasformato il modo in cui viviamo, comunichiamo, viaggiamo, acquistiamo e altro ancora. Questa trasformazione della mobilità è stata così radicale, così rivoluzionaria, che è difficile immaginare la vita senza questi dispositivi.

I clienti si sono fatti prendere dalla febbre molto rapidamente. Le imprese sono state lente ad adattarsi, ma stanno recuperando. Il mercato della mobilità aziendale è destinato a crescere fino a 30 miliardi di dollari¹, poiché le aziende di quasi tutti i settori industriali riconoscono il valore dei dispositivi mobili sia aziendali che di proprietà dei dipendenti, e comprendono il ruolo che le app mobili pubbliche e personalizzate svolgono nell’aumento della collaborazione e della produttività dei dipendenti, nel coinvolgimento dei clienti e nella crescita del business.

Un recente sondaggio condotto da Enterprise Mobility Exchange tra 300 professionisti della mobilità aziendale² ha rilevato che la maggior parte degli intervistati (62,5%) sta investendo nelle app più che in qualsiasi altra priorità nell’ambito della mobilità. Le prime quattro ragioni sono l’aumento della produttività dei dipendenti (67,9%), il miglioramento dell’efficienza operativa (50%), l’aumento della redditività (37,5%) e il miglioramento della soddisfazione del cliente (35,7%).³

Questo sondaggio sottolinea le previsioni di Gartner secondo cui i progetti di sviluppo di app mobili personalizzate saranno più numerosi dei progetti di PC nativi con un rapporto di 4:1 entro il 2015⁴, e che il 25% di tutte le aziende avrà un app store entro il 2017.⁵

MobileFirst, ovvero accelerazione del business con le app

Con una intera catena del valore che richiede ora un accesso rapido e libero ai dati, la pratica fin troppo comune di inserire nei dispositivi mobili programmi arcaici, con interfacce azionate da semplici “clic”, alla lunga si tradurrà in una perdita di segnale per la strategia mobile dell’azienda.

Con una mentalità che mette al primo posto la mobilità si comprende che non si tratta più semplicemente di accedere ai dati o garantire la sicurezza dei dispositivi, aspetti che, sebbene importanti e universali dell’IT, devono essere integrati dall’applicazione di prassi ottimali in termini di progettazione e funzione.

IBM e Apple, partner di MobileFirst per iOS, hanno recentemente rilasciato la prima ondata di oltre 100 app specifiche di settore con l’obiettivo di inserire l’analisi di “big data” nei dispositivi di quasi ogni dimensione senza compromettere l’utilizzabilità o la necessità di mostruoso middleware per completare la richiesta di informazioni.

Prima ondata di app per il business

Viaggi e trasporti

- Passenger+ consente agli equipaggi di volo, durante il transito, di riprenotare voli, fare offerte speciali e altro per i passeggeri in caso di ritardi.
- Flight Plan permette ai piloti di visualizzare orari dei voli, elenchi del personale, piani di volo pre-volo, ecc.; di prendere decisioni più informate sul carburante in base a dettagliate analisi dei dati; e segnalare problemi agli addetti alla manutenzione durante il volo.

Servizi bancari e mercati finanziari

- Advise & Grow offre ai funzionari di banca l'accesso diretto ai profili dei clienti tramite autorizzazione protetta per effettuare analisi della concorrenza, acquisire informazioni oculte, formulare raccomandazioni personalizzate e completare transazioni in modo protetto.
- Trusted Advice permette ai consulenti di accedere e gestire portafogli clienti, ottenere informazioni approfondite da potenti analisi predittive – nella cucina del cliente o in un bar, anziché nell'ufficio del consulente – con la possibilità di verificare le raccomandazioni con sofisticati strumenti di modellazione e completare le transazioni in sicurezza.

Assicurazioni

- Retention permette agli agenti di accedere ai profili e alla storia dei clienti, e di calcolare un punteggio relativo al rischio di conservazione basato sull'analisi, nonché avvisi intelligenti, promemoria e raccomandazioni sui prossimi passi migliori e facilitazione di operazioni chiave come la raccolta di firme elettroniche e premi.

Amministrazioni pubbliche

- Case Advice affronta la questione del carico di lavoro e del supporto tra gli assistenti sociali che devono prendere decisioni critiche in viaggio. La soluzione consente di classificare le priorità dei casi sulla base di informazioni ottenute da analisi dettagliate, e valuta il rischio sulla base di analisi predittive.
- Incident Aware converte un iPhone in una risorsa vitale per la prevenzione della criminalità, consentendo alle forze dell'ordine l'accesso a mappe e feed video della posizione di incidenti; informazioni sullo stato delle vittime, il rischio di escalation, la cronologia dei crimini e maggiori possibilità di chiamare rinforzi e servizi di supporto.

Vendita al dettaglio

- Sales Assist consente al personale del negozio di connettersi con i profili dei clienti, dare suggerimenti basati su acquisti precedenti e sulle scelte attuali, controllare l'inventario, individuare gli articoli in-store e spedire articoli out-of-store.
- Pick & Pack combina la tecnologia basata sulla prossimità con sistemi di inventario di back-end per un'evasione degli ordini all'insegna della trasformazione.

Telecomunicazioni

- Expert Tech attiva funzionalità iOS native tra cui FaceTime per facilitare l'accesso a competenze e servizi di individuazione della posizione per ottimizzare i percorsi e fornire assistenza eccellente sul posto, risoluzione dei problemi più efficace, maggiore produttività e migliore soddisfazione dei clienti.

Le app sono ottime, tranne quando non lo sono

Se utilizzate correttamente, le app pubbliche e private possono portare un'azienda a nuovi livelli. Se utilizzate in modo non corretto, possono non solo compromettere la produttività dei dipendenti e il coinvolgimento dei clienti, ma possono esporre l'azienda a potenziali minacce.

Sempre più spesso, le app mobili sono una fonte di vulnerabilità per la sicurezza aziendale. Prassi errate di storage dei dati, malware, accessi non autorizzati, mancanza di crittografia e perdite di dati causate dalla sincronizzazione possono comportare gravi rischi per la sicurezza. Per le aziende che non dispongono di una solida strategia mobile che integra la gestione delle applicazioni mobili⁶, i dipendenti che usano in modo errato i dispositivi e non osservano un corretto comportamento mobile possono aggravare il rischio già insito in app mal progettate.

Le aziende devono essere molto più consapevoli riguardo a come agevolare la produttività in modo sicuro.⁷ Non è più sufficiente limitarsi a proteggere la posta elettronica dei dipendenti, i calendari, i contatti e alcune app scelte e bloccare, quindi, l'accesso a praticamente qualsiasi altra cosa. Oggi gli utenti vogliono le app che vogliono – e di cui spesso hanno bisogno – per il proprio lavoro. Per consentire ai dipendenti di lavorare, le imprese devono poter distribuire e gestire in modo sicuro app mobili, su dispositivi sia BYOD che COPE, che sono cruciali per la produttività dei dipendenti e per il funzionamento senza intoppi delle attività aziendali.

Le aziende che rientrano nella categoria di quelle che “usano le app correttamente” adottano una strategia valida e sfruttano la potenza della mobilità, proteggendo nel contempo l'accesso alle risorse aziendali.

Usare le app correttamente dall'inizio

La creazione di una strategia valida che si avvale delle app⁸ dall'inizio – che garantisce sicurezza, scalabilità e sostenibilità – non solo protegge le aziende dalle vulnerabilità dei dati e la perdita di clienti, ma evita di sprecare tempo e risorse preziose.

In una ricerca commissionata da IBM, *The ROI of creating exceptional mobile moments*⁹, Forrester ha identificato dieci principali fattori di costo associati alla creazione di una app. Questi comprendono la capacità dell'app di integrarsi con i sistemi aziendali esistenti, aggiornarsi rapidamente e senza problemi quando vengono rilasciate nuove versioni e proteggere i dati a riposo, in movimento e in uso.

La ricerca ha scoperto che, quando le app sono ben progettati secondo le migliori prassi, l'organizzazione media può far risparmiare fino al 10% sulla costruzione di app e fino al 20% sul loro funzionamento. Tuttavia, ignorare queste migliori prassi nella progettazione, nello sviluppo e nell'implementazione delle app può comportare costi elevati per un'azienda: quasi il doppio per la creazione e il 50% in più per l'esecuzione.¹⁰

IT, il grande artefice

Con più dipendenti che utilizzano dispositivi mobili per lavorare in viaggio e sei consumatori su dieci che scaricano app specifiche di determinati settori di attività¹¹, le aziende non possono permettersi di non procedere correttamente per quanto riguarda le app.

Il ruolo dell'IT

In termini di “appificazione del business”, l'IT si trova nella posizione ideale per diventare l'eroe dell'azienda, il grande artefice del successo delle app mobili, il portabandiera della mobilità. Si può stimolare la collaborazione e la produttività dei dipendenti, il coinvolgimento dei clienti e l'aumento degli utili capeggiando lo sviluppo e l'implementazione di una strategia di app in grado di soddisfare le esigenze di tutti, dall'impresa all'utente, il tutto mantenendo il business al sicuro da malware, perdita di dati e altre minacce potenzialmente gravi.

Tuttavia, in primo luogo, occorrono informazioni e strumenti atti ad accertare che lo sviluppo, la distribuzione e la gestione di app dell'azienda siano portati avanti in base alle migliori prassi.

Avviare la mappatura della strategia associata alle app mobili

IBM® MaaS360® supporta le migliori prassi per la gestione delle app supporta aziende di ogni dimensione che desiderano implementare strategie volte alla distribuzione di app protette, scalabili e sostenibili.

Siete pronti a diventare gli eroi dell'azienda? Per ulteriori informazioni, consultate gli altri white paper riportato di seguito:

- **Volume II: Quattro componenti di una valida strategia per la creazione di app mobili.** Collaborare con gli utenti per sviluppare una strategia relativa alle app funzionale per la propria organizzazione. Scoprire cosa è necessario considerare nelle varie fasi del ciclo di vita di una app mobile.
- **Volume III: “Appificazione” e i pericoli per la sicurezza.** Comprendere le considerazioni tecniche e pratiche per l'abilitazione e la protezione dell'impresa durante la creazione e l'attuazione di un business basato sulle app.

Risorse correlate

- Mobilizzazione delle app e dei contenuti aziendali (IBM)¹²
- Il concetto di sicurezza nel nuovo ecosistema mobile (Ponemon Institute)¹³

Informazioni su IBM MaaS360

IBM MaaS360 è la piattaforma di gestione della mobilità aziendale per consentire produttività e protezione dei dati in base al modo in cui le persone lavorano. Migliaia di organizzazioni fanno affidamento su MaaS360 come base per le loro iniziative di mobilità. MaaS360 consente la gestione globale con validi controlli di sicurezza su utenti, dispositivi, app e contenuti per supportare qualsiasi implementazione mobile. Per saperne di più su IBM MaaS360 e iniziare con una versione di prova gratuita di 30 giorni, visitate il sito Web www.ibm.com/maas360

Informazioni su IBM Security

La piattaforma di sicurezza di IBM offre funzionalità di security intelligence per aiutare le aziende a proteggere olisticamente utenti, dati, applicazioni e infrastrutture. IBM offre soluzioni per la gestione delle identità e degli accessi, la gestione degli eventi e delle informazioni di sicurezza, la sicurezza dei database, lo sviluppo di applicazioni, la gestione dei rischi e degli endpoint, la protezione dalle intrusioni di nuova generazione e così via. IBM gestisce una delle più grandi organizzazioni di ricerca, sviluppo e realizzazione di soluzioni nel campo della sicurezza. Per maggiori informazioni, visitate il sito www.ibm.com/security

1 Fraser, Kenny, *State of the Nation Covers Enterprise Mobility*, Enterprise Mobility Network, 2 giugno 2014, <http://www.enterprisemobilitynetwork.com/state-of-the-nation-covers-enterprise-mobility/>

2 Donovan, Fred, *Enterprises focus mobility money on productivity-enhancing mobile apps*, FierceMobileIT, FierceMarkets, una divisione di Questex Media Group LLC, 3 dicembre 2014, <http://www.fiercemobileit.com/story/enterprises-focus-mobility-money-productivity-enhancing-mobile-apps/2014-12-03>

3 Westacott, Robbie, *The Global State of Enterprise Mobility Report 2014/2015*, Enterprise Mobility Exchange, 3 dicembre 2014, <http://www.enterprisemobilityexchange.com/the-global-state-of-enterprise-mobility-report>

4 “Gartner Says Cloud, Mobility and Open Source Will Drive Application Development Market to Exceed \$9 Billion in 2012”, Gartner, Press Release, 22 agosto 2012, Sydney, Australia, <http://www.gartner.com/newsroom/id/2131115>

5 Ibid, 2012.

6 IBM Security, *Mobile Application Management*, 2015, <http://www-03.ibm.com/software/products/en/maas360-mobile-application-management>

7 IBM Security, *Quando l'app è il business, il business è l'app Volume II: Quattro componenti di una valida strategia per la creazione di app mobili*, 2015, <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=WH&infotype=SA&htmlfid=WGW03106USEN&attachment=WGW03106USEN.PDF>

8 Ibid, 2015.

9 “Il vantaggio di creare momenti mobili straordinari”, una ricerca commissionata da IBM e condotta da Forrester, IBM MobileFirst, 2014,” <http://www.ibm.com/mobilefirst/us/en/good-apps-bad-apps.html>

10 Ibid, 2014.

11 “2014 Mobile Behavior Report: Combining mobile device tracking and consumer survey data to build a powerful mobile strategy”, salesforce.com/marketingcloud, Gennaio 2014, <http://www.exacttarget.com/sites/exacttarget/files/deliverables/etmc-2014mobilebehaviorreport.pdf>

12 IBM Security, *Mobilizzazione delle applicazioni e dei contenuti aziendali*, 2015, <http://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?subtype=WH&infotype=SA&htmlfid=WGW03111USEN&attachment=WGW03111USEN.PDF>

13 “La sicurezza nel nuovo ecosistema mobile”, Ponemon Institute, 29 settembre 2014, <http://www.ponemon.org/library/security-in-the-new-mobile-ecosystem>



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Italia S.p.A

Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (Milano)
Italia

Documento redatto negli Stati Uniti d'America,
marzo 2016

IBM, il logo IBM, ibm.com e X-Force sono marchi di International Business Machines Corp., registrati in molte giurisdizioni del mondo. BYOD360™, Cloud Extender™, Control360®, E360®, Fiberlink®, MaaS360®, MaaS360® e dispositivo, MaaS360 PRO™, MCM360™, MDM360™, MI360®, Mobile Context Management™, Mobile NAC®, Mobile360®, MaaS360 Productivity Suite™, MaaS360® Secure Mobile Mail, MaaS360® Mobile Document Sync, MaaS360® Mobile Document Editor e MaaS360® Content Suite, Simple. Secure. Mobility.®, Trusted Workplace™, Visibility360® e We do IT in the Cloud.™ e il dispositivo sono marchi o marchi registrati di Fiberlink Communications Corporation, una società IBM. I nomi di altri prodotti e servizi possono essere marchi registrati di IBM o dei rispettivi titolari. Un elenco dei marchi IBM è disponibile sul Web nella sezione delle informazioni sul copyright e sui marchi, all'indirizzo ibm.com/legal/copytrade.shtml

Apple, iPhone, iPad, iPod touch e iOS sono marchi o marchi registrati di Apple Inc., negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Questo documento è aggiornato alla data iniziale della pubblicazione e può essere modificato da IBM in qualsiasi momento. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni Paese in cui IBM opera.

I dati sul rendimento e gli esempi dei clienti sono presentati a fini puramente illustrativi. Le prestazioni effettive possono variare in base alle specifiche configurazioni e condizioni operative. È responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di qualsiasi prodotto o programma con i prodotti e i programmi IBM.

LE INFORMAZIONI PRESENTI IN QUESTO DOCUMENTO VENGONO FORNITE COSÌ COME SONO, SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O TACITA, DI ALCUN TIPO, INCLUSE TUTTE LE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UN FINE PARTICOLARE O NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI TERZI. I prodotti IBM sono garantiti secondo i termini e le condizioni dei contratti con cui vengono forniti.

Il cliente ha la responsabilità di garantire la conformità alle normative e ai regolamenti applicabili. IBM non fornisce consulenze legali né garantisce che i suoi servizi o prodotti assicurino la conformità del cliente a normative o regolamenti.

Qualsiasi riferimento alle future intenzioni di IBM e al suo orientamento è soggetto a modifica o ritiro senza preavviso e deve intendersi unicamente come obiettivo prefissato dell'azienda.

Dichiarazione relativa alla validità delle procedure di sicurezza: la sicurezza dei sistemi IT implica la protezione dei sistemi e delle informazioni tramite la prevenzione, il rilevamento e la gestione degli accessi non autorizzati provenienti dall'interno e dall'esterno dell'azienda. L'accesso non autorizzato può determinare la modifica, la distruzione o l'uso inappropriato delle informazioni o causare danni o utilizzi impropri dei sistemi, con eventuali attacchi ad altri. Nessun sistema o prodotto IT può essere considerato assolutamente sicuro e nessun prodotto o misura di sicurezza può essere totalmente efficace per la prevenzione dell'accesso non autorizzato. I sistemi e i prodotti IBM sono progettati come parte integrante di un approccio esaustivo alla sicurezza, che implica necessariamente altre procedure operative e può richiedere altri sistemi, prodotti o servizi per garantire la massima efficacia. IBM non garantisce che sistemi e prodotti siano immuni da condotte dannose o illegali perpetrate da qualsiasi altro soggetto.



Si prega di riciclare