



## WHITE PAPER

# Managed Services: favorire il passaggio delle imprese all'IT ibrido

Sponsored by: IBM

David Tapper  
Ottobre 2015

## EXECUTIVE SUMMARY

---

Secondo le aziende, i principali imperativi di business sono legati a metriche di rendimento finanziario come l'ottimizzazione dei profitti, l'aumento dei ricavi e la riduzione dei costi. Inoltre, le imprese devono cercare la soddisfazione dei clienti e la penetrazione nel mercato. Sempre secondo le imprese, esistono alcuni problemi di allineamento dell'IT con il business e di ottimizzazione di utilizzo e produttività del personale. Le nuove funzionalità (es. mobile, social media, cloud e analytics) stanno imponendo drastici cambiamenti ai modi in cui gli utenti finali (privati o aziendali) interagiscono con le imprese. Ad esempio, ciò riguarda la possibilità di confrontare i prezzi dei prodotti in tempo reale o accedere a un servizio di business attraverso un modello a consumo; oppure ottenere una risposta o fornire un feedback in maniera istantanea durante situazioni critiche, come ad esempio richiesta di maggiore capacità o supporto di emergenza a causa di black-out o violazioni di sicurezza. L'insieme di queste caratteristiche sta creando nuove sfide per IT e per il business. Le imprese possono affrontarle mediante i managed service: trasformano il business e offrono un vantaggio competitivo. Secondo gli studi di IDC, sono tre le principali aree in cui gli utenti desiderano avvalersi di servizi gestiti per un passaggio ottimale a un IT ibrido:

- **Favorendo agilità e adattamento del business.** A livello strategico, i servizi gestiti stanno consentendo alle imprese di adattarsi più rapidamente ai cambiamenti del mercato. Ciò è possibile grazie al rapido accesso a nuove funzionalità attraverso servizi cloud come platform as a service (PaaS), infrastructure as a service (IaaS) o software as a service (SaaS). Inoltre, l'accesso agli analytics sta aiutando le imprese a valutare in meno tempo le proprie esigenze attuali e future.
- **Ottimizzando produttività e performance** i managed service consentono di avvalersi di personale specializzato; le funzionalità cloud consentono di migliorare la produttività del personale e l'utilizzo delle risorse. Le funzionalità cloud consentono anche di individuare le esigenze aziendali in base ai requisiti di business unit e reparti specifici come ad esempio vendite, supporto clienti, marketing.
- **Garantire erogazione e gestione di servizi IT di tipo integrato, completo e "ibrido".** Le imprese stanno utilizzando i servizi gestiti anche per il supporto di un ambiente IT ibrido basato su modelli di erogazione tradizionali, ossia basati sull'intervento manuale, ed emergenti, basati sul cloud e dotati di maggiore automazione. Inoltre, nuove funzionalità come le opzioni "broker" consentono agli utenti di controllare e gestire il portafoglio di fornitori di servizi gestiti di terze parti attraverso un singolo sistema.

### Principali sfide tecnologiche e di business

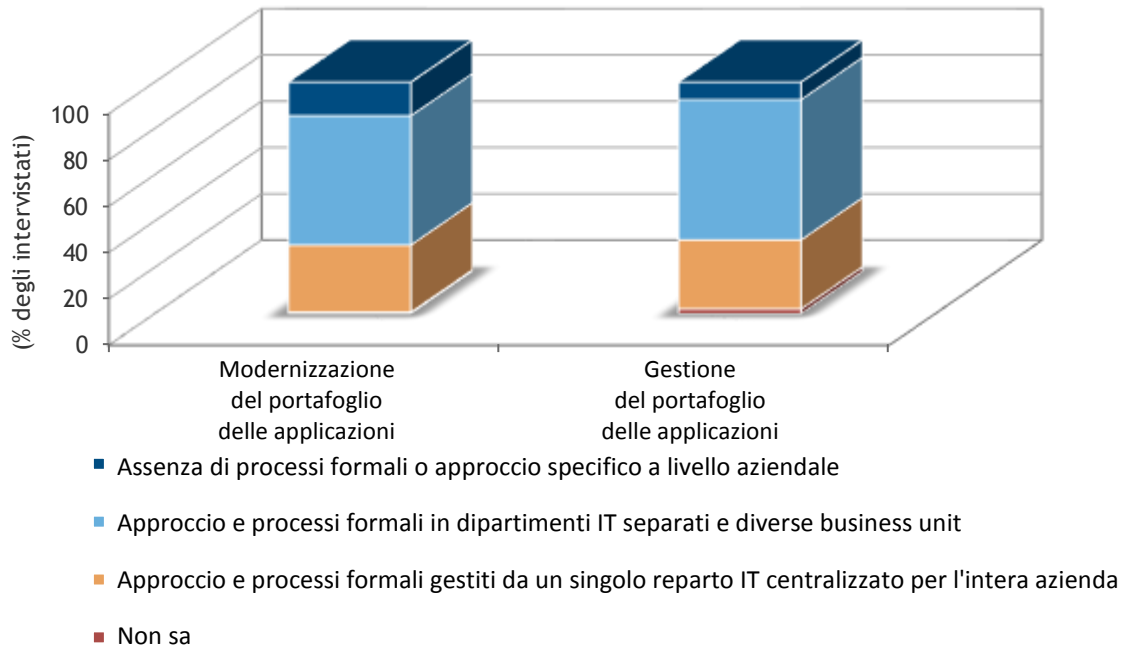
Per soddisfare gli imperativi di business, le imprese devono superare sfide di natura tecnologica e di business, come ad esempio migliorare l'agilità del business per soddisfare la domanda del mercato e ottimizzare l'eccellenza operativa.

- **Sviluppo di funzionalità per una risposta più rapida alle esigenze del mercato.** Circa il 25% delle imprese degli Stati Uniti desidera rispondere entro 24 ore a eventi critici come richiami dei prodotti, disastri naturali e violazioni della sicurezza (oltre il 50% dei soggetti interpellati sostiene di voler rispondere a questi eventi entro 48 ore). Le organizzazioni devono pertanto sviluppare capacità specifiche per rispondere a queste situazioni critiche.
- **Gestione centralizzata dei processi di business.** Secondo le ricerche di IDC, solo un terzo delle imprese degli Stati Uniti gestisce processi di business e IT in maniera centralizzata. Secondo quanto indicato in figura 1, un terzo di queste aziende si avvale di funzionalità centralizzate a supporto della modernizzazione e gestione del portafoglio delle applicazioni. In generale, le imprese appaiono in difficoltà nell'implementazione di un'efficace gestione di tutte le proprie risorse.

## FIGURA 1

### Approccio Application Portfolio Management and Modernization (Stati Uniti)

D. Indica il livello di maturità della tua azienda in relazione all'approccio alla gestione e modernizzazione del portfolio delle applicazioni di business (assistenza clienti, vendite, marketing, finanza, logistica, comunicazioni, produttività e via dicendo).



n = 454

Fonte: U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey di IDC, 2014

## Trasformazione della tecnologia: complessità, velocità e rischi

### Complessità

Per aiutare le imprese a ottenere i propri obiettivi di business, occorre dedicarsi soprattutto al front office e alla trasformazione dei relativi ambienti tecnologici complessi.

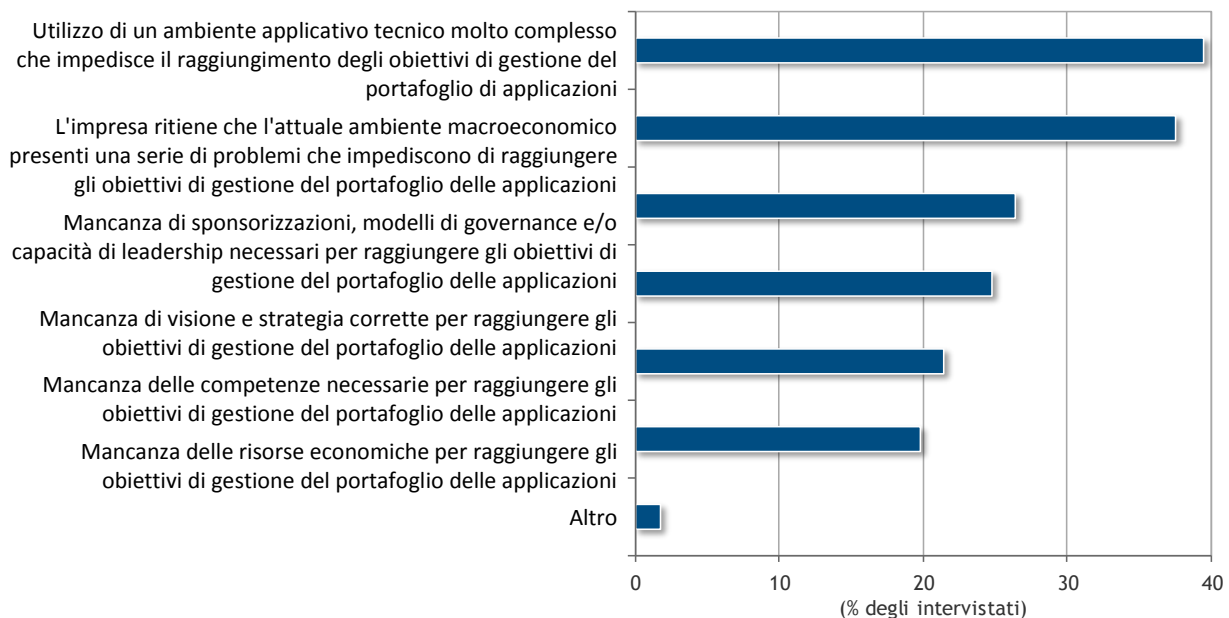
- **Dedicare attenzione agli ambienti di front office.** Grazie a nuove funzionalità digitali come mobile, cloud e social, le aziende si stanno dedicando sempre più a processi del front office come ad esempio vendite, marketing e servizio clienti. Entro il 2019, secondo le aziende degli Stati Uniti, il 47% del portafoglio applicativo sarà dedicato agli ambienti di front office, in netta crescita rispetto al 40% del 2014.
- **Complessità di consumo ed erogazione.** Secondo le ricerche di IDC, le imprese del Nord America e dell'Europa Occidentale utilizzano funzionalità IT basate su opzioni tradizionali e di nuova generazione, come ad esempio il cloud. Tuttavia, nei prossimi due anni, le imprese utilizzeranno sempre più le opzioni cloud.

- **Complessità degli ambienti applicativi.** Secondo le imprese degli Stati Uniti, il numero delle applicazioni dei portafogli crescerà notevolmente entro il 2019. Tuttavia, secondo il 39% dei soggetti interpellati, la complessità dell'ambiente applicativo e tecnico rappresenta il principale ostacolo per il raggiungimento degli obiettivi di gestione delle applicazioni delle imprese (vedi figura 2).

## FIGURA 2

### Ostacoli per il raggiungimento degli obiettivi di gestione delle applicazioni per i prossimi 12-24 mesi (Stati Uniti)

D. *Che la tua impresa disponga o meno di un processo di gestione e governance formale per la gestione delle applicazioni di business, quale delle seguenti voci descrive, in maniera effettiva o ipotetica, i principali ostacoli per il raggiungimento degli obiettivi di gestione del portafoglio delle applicazioni nei prossimi 12-24 mesi?*



n = 454

Fonte: U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey di IDC, 2014

### Aumento dei rischi e dei cambiamenti

Le imprese dovranno diventare rapidamente digitali, ovvero utilizzare in maniera intensa tecnologie come SaaS, cloud, applicazioni Web e mobile.

- **Dimensioni del passaggio al digitale.** La figura 3 prende in esame la velocità del cambiamento per le aziende degli Stati Uniti: la quota delle applicazioni basate sul Web passerà dal 44% circa del 2014 al 52% del 2019, mentre quella delle applicazioni basate su SaaS passerà dal 29% del 2014 al 44% del 2019.
- **Il passaggio al cloud come strategia principale.** Come evidenziato dalla figura 4, nei prossimi due anni il 38% delle aziende di Nord America ed Europa Occidentale utilizzerà in maniera

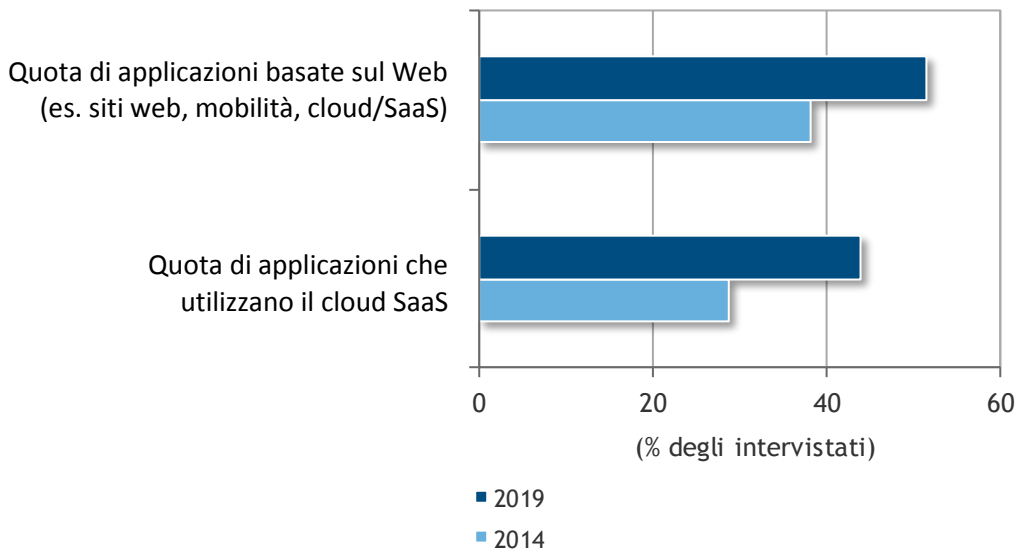
ottimale il cloud, passando a una strategia incentrata su questa tecnologia. Questa condizione interessava solo il 15% delle imprese nel 2014.

Secondo le ricerche IDC, quando le imprese utilizzano funzionalità cloud-based, si trovano ad affrontare maggiori rischi. Per le imprese US spesso non sono disponibili risorse sufficienti a supportare l'elevato livello dei servizi richiesto dagli ambienti cloud, come un tempo di attività del 99,999%. Si tratta di risorse di tipo finanziario, umano e fisico come ad esempio data center ridondanti, centri operativi e gestione delle telecomunicazioni. Secondo il 70% delle aziende degli Stati Uniti, entro il 2018 il 50% dell' IT sarà dotato di caratteristiche simili a quelle di un cloud privato. Le aziende dovranno determinare quale "punto critico" richiederà l'aiuto di un fornitore di servizi per supportare le esigenze cloud e ridurre i rischi.

### FIGURA 3

#### Dimensione del passaggio al digitale, 2014 e 2019 (Stati Uniti)

D. A oggi, quale percentuale del portafoglio di applicazioni della sua organizzazione è stata trasferita al digitale (es. applicazioni basate sul web, cloud/SaaS)? Quale percentuale delle applicazioni della sua organizzazione è stata trasferita a un modello di servizi cloud (es. Salesforce.com, NetSuite, Workday, SuccessFactors)? Quali applicazioni verranno trasferite nei prossimi cinque anni?



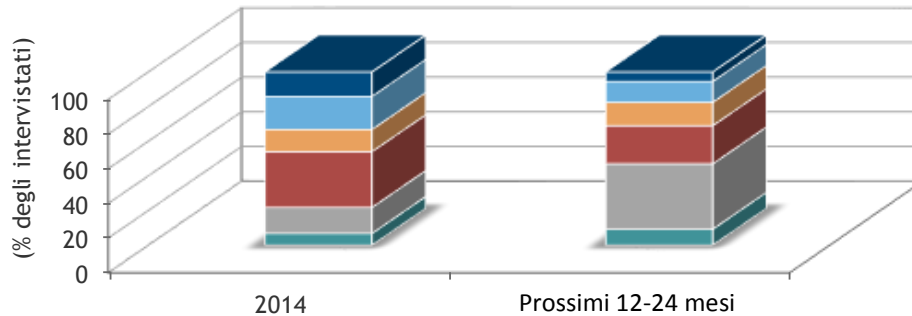
n = 454

Fonte: U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey di IDC, 2014

## FIGURA 4

### Strategia cloud principale per i prossimi 24 mesi (Nord America ed Europa Occidentale)

D. Quale affermazione descrive al meglio la strategia cloud attuale e ideale per la tua organizzazione nei prossimi 24 mesi?



- Ad hoc: dedicata soprattutto a progetti pilota e attività di convalida basati sulle esigenze di singoli team e responsabili delle decisioni
- Opportunistica: basata sulle esigenze aziendali di singoli gruppi di lavoro e dipartimenti senza condivisione delle risorse o creazione di implementazioni scalabili e ripetibili
- Ripetibile: attività coerenti per sfruttare e riutilizzare best practice e risorse di numerosi gruppi e dipartimenti
- Gestita: ampio utilizzo del cloud supportato da una leadership proattiva di business e IT che influenza decisioni sull'utilizzo del cloud, policy operative, architetture IT e monitoraggio e negoziazione dei contratti
- Ottimizzata: implementazione estesa di una strategia incentrata sul cloud che viene gestita in maniera proattiva per offrire innovazione al business e migliorare l'efficienza operativa IT
- Ancora incerta: prime fasi della definizione della strategia cloud

n = 1.581

Fonte: *Worldwide CloudView Survey* di IDC, 2014

## REQUISITI DEI MANAGED SERVICE

### Richiesta di un IT ibrido e gestito per soddisfare i requisiti di business critici

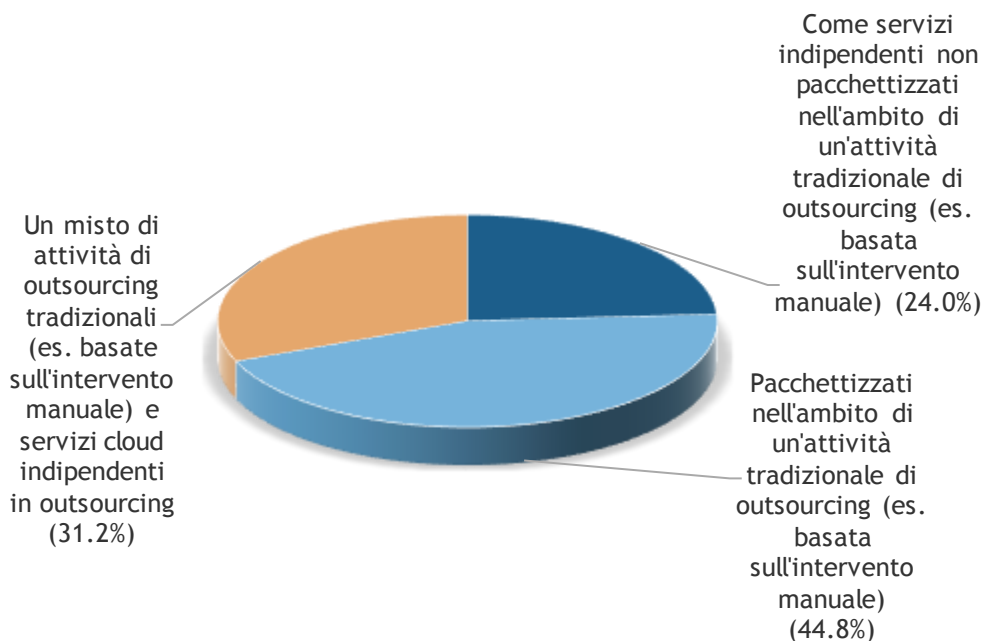
Le imprese cercano di acquistare i servizi gestiti come una singola attività ibrida che comprenda servizi tradizionali e cloud. Entro il 2015, come indicato nella figura 5, il 45% delle aziende degli Stati Uniti intende acquistare servizi cloud gestiti (es. SaaS, IaaS, BPaaS) insieme a servizi in outsourcing tradizionali (es. basati sull'intervento manuale). Si tratta di un aumento consistente rispetto al 34% del 2012.

Inoltre, secondo la maggioranza (40%) degli utenti di servizi cloud di Nord America ed Europa Occidentale, il cloud ibrido deve basarsi su un ambiente IT incentrato su servizi di cloud pubblico e risorse IT dedicate, come ad esempio cloud privato e virtualizzazione. A livello complessivo, ciò richiederà ai fornitori di servizi IT di supportare non solo un completo range di funzionalità cloud, relative sia al cloud privato che pubblico, ma anche di gestire ogni tipo di funzionalità IT di cloud ibrido

#### FIGURA 5

### Preferenze sui servizi di cloud gestito (Stati Uniti)

D. *In che modo preferisci acquistare i servizi di cloud gestito (es. SaaS, IaaS, BPaaS)?*



Fonte: *U.S. Outsourcing and Managed Services Survey* di IDC, 2015

## Business Model of Cloud Service Providers

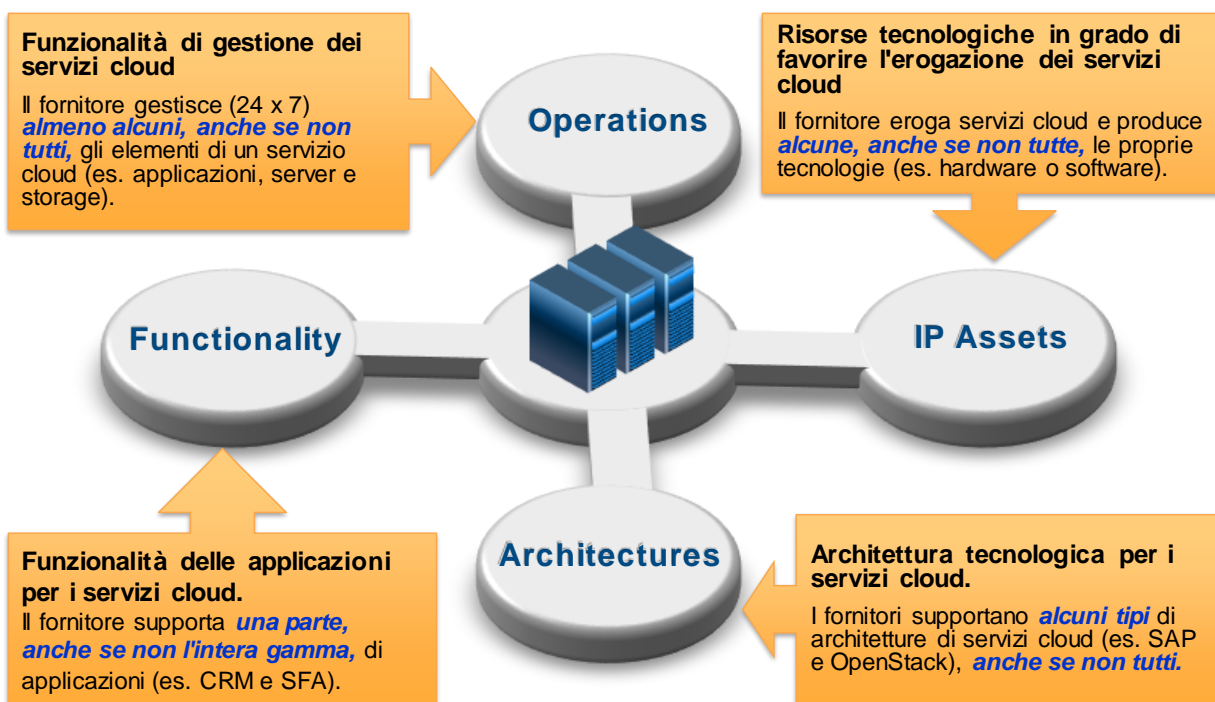
I fornitori di servizi cloud devono gestire una vasta gamma di esigenze per soddisfare le aspettative dei clienti in termini di supporto per un'attività ibrida (vedi figura 6). I principali elementi di questi requisiti comprendono quanto segue:

- **Funzionalità di gestione dei servizi cloud.** Nell'ambito delle operazioni 24x7 per gli ambienti cloud, gli utenti chiedono ai fornitori di gestire *almeno alcuni aspetti*, anche se non tutti, degli elementi tecnologici (es. applicazioni, server e storage) per soddisfare le richieste di qualità del servizio degli utenti (es. tempo di risposta, disponibilità e scalabilità). **Risorse tecnologiche in grado di favorire l'erogazione dei servizi cloud.** I fornitori devono sviluppare *almeno alcune* IP proprietarie, anche se non tutte, come ad esempio quelle legate al software e all'hardware, e utilizzare sempre più intensamente funzionalità cognitive e di automazione.
- **Funzionalità delle applicazioni per i servizi cloud.** Anche se gli utenti chiedono ai fornitori di supportare *almeno alcune* applicazioni aziendali (es. CRM e SFA), anche se non tutte, secondo un'altra ricerca IDC le imprese intendono acquistare funzionalità SaaS pacchettizzate (es. CRM, ERP, SCM) nell'ambito di una singola attività.
- **Architettura tecnologica per i servizi cloud.** I fornitori devono supportare *almeno alcuni* tipi di architetture di servizi cloud (es. SAP e OpenStack), anche se non tutti. Inoltre, secondo gli utenti degli Stati Uniti, le due principali piattaforme per l'adozione delle funzionalità Web per le imprese richiedono piattaforme applicative di business (es. Oracle, SAP, Microsoft) e cloud (es. IBM BlueMix, Google Apps, Microsoft Azure, salesforce.com Force.com).



FIGURA 6

## Modelli di business preferiti per la fornitura di servizi cloud (Stati Uniti)



n = 410

Fonte: U.S. Outsourcing and Managed Services Survey di IDC, 2015

### Funzionalità critiche richieste ai fornitori

Per il supporto degli ambienti IT ibridi attraverso un servizio gestito, i fornitori di servizi devono offrire agli utenti una serie di importanti funzionalità. Oltre metà (51%) degli utenti degli Stati Uniti chiede supporto ai fornitori attraverso un servizio gestito basato sull'aggiornamento dell'infrastruttura, vale a dire rehost o replatform delle vecchie applicazioni o di quelle di precedente generazione nella nuova infrastruttura. Fatto ciò, occorre migrare le applicazioni personalizzate (es. COBOL, Java) su applicazioni pacchettizzate (es. Oracle, SAP, Microsoft) e aggiornarle alle versioni più recenti.

In termini di nuove funzionalità cloud, gli utenti di Nord America ed Europa Occidentale richiedono:

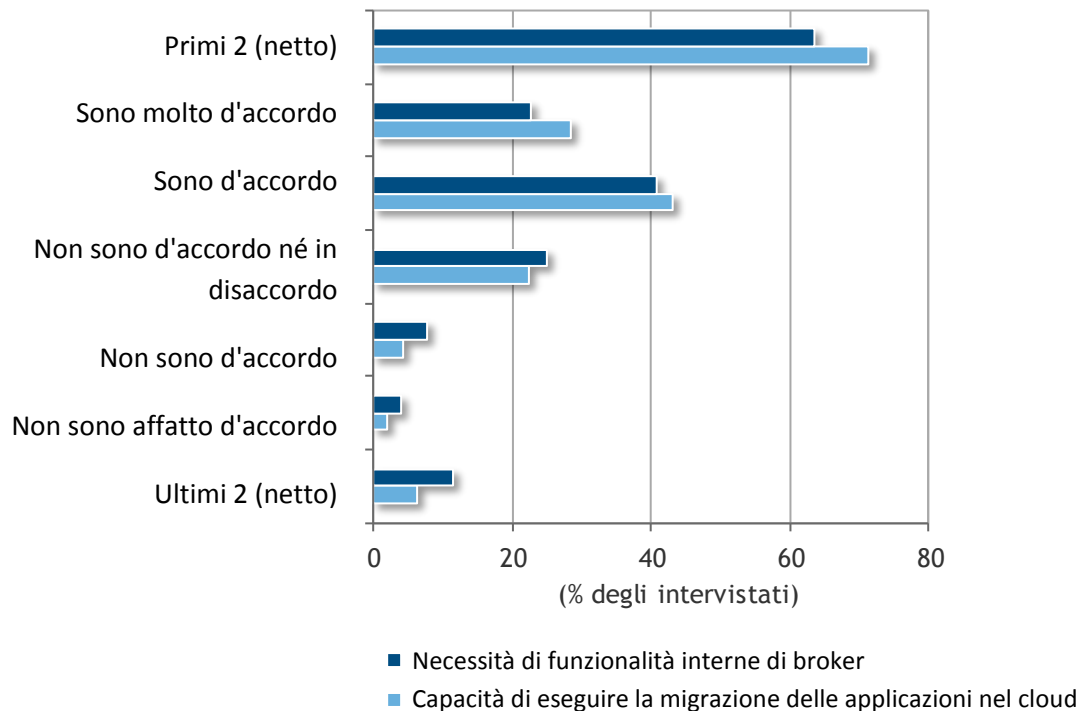
**Localizzazione dei servizi.** Uno dei principali driver per i servizi di cloud pubblico consiste nell'offerta alle business unit (es. vendite, marketing, comunicazioni aziendali, supporto clienti) di un controllo più diretto sulla provenienza delle soluzioni IT. In sostanza, le organizzazioni intendono utilizzare il cloud per la localizzazione (es. in base alla regione) dei propri sistemi al fine di allineare le esigenze di business e i requisiti di IT.

**Migrazione fra diversi cloud.** Secondo quanto indicato dalla figura 7, il 71% delle aziende di Nord America ed Europa Occidentale apprezza la possibilità di migrare dati e applicazioni dal data center al cloud pubblico, utilizzando anche diversi fornitori in base ai requisiti aziendali e IT. Questo tipo di esigenze imporrà ai fornitori il supporto di un ampio insieme di applicazioni e funzionalità infrastrutturali.

- **Governance e gestione centralizzata.** Secondo il 64% delle imprese (figura 7), è importante agire come broker di servizi IT al fine di aggregare, personalizzare e integrare in modo dinamico servizi di cloud privato e pubblico e soddisfare così le esigenze di business. Questa attività richiede ai fornitori di servizi il supporto di un ampio insieme di funzionalità infrastrutturali, applicative e metodi di gestione centralizzati di risorse IT e servizi di terze parti, con l'obiettivo di supportare un ambiente IT ibrido per le opzioni tradizionali e cloud.

**FIGURA 7**

**Aspettative degli utenti in termini di migrazione delle applicazioni nel cloud e richiesta di funzionalità di broker (Nord America ed Europa Occidentale)**



n = 1.581

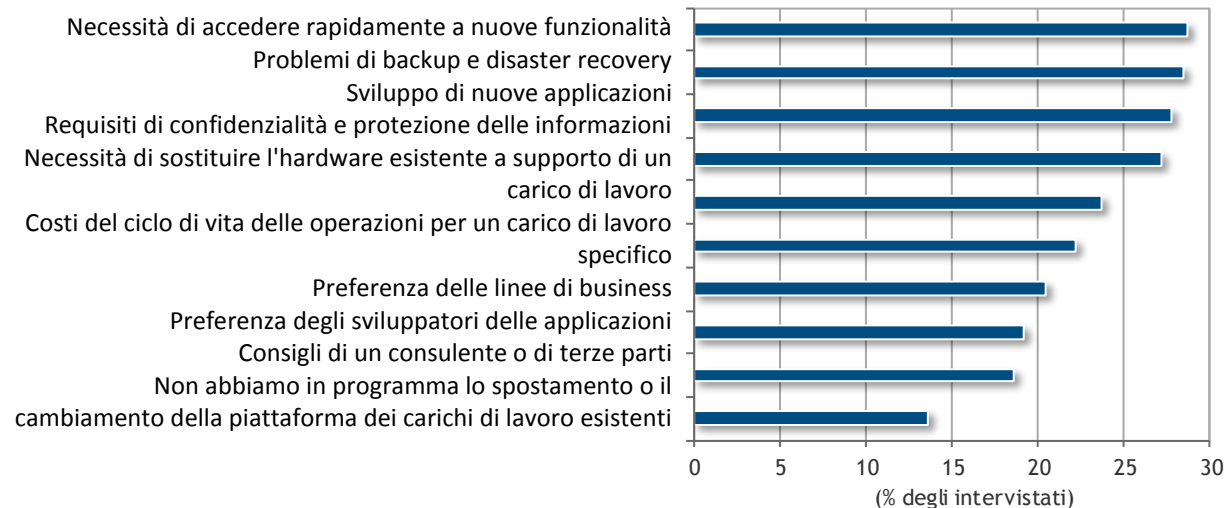
Fonte: *Worldwide CloudView Survey* di IDC, 2014

- **Speed to market e affidabilità.** In Nord America ed Europa Occidentale, il principale elemento abilitante l' utilizzo del cloud pubblico e privato consiste nell'accesso rapido a nuove funzionalità e caratteristiche per la velocizzazione dell'accesso al mercato (vedi figura 8). Inoltre, una delle due principali preoccupazioni legate all'utilizzo di questo tipo di servizi consiste nell'eventuale incapacità di alcuni fornitori di garantire l'efficienza operativa (es. disponibilità affidabile del servizio), situazione che impone ai fornitori l'implementazione di funzionalità in grado di far venir meno tali preoccupazioni.

**Service assurance e compliance** Come indicato in figura 8, in termini di servizi cloud i principali requisiti riguardano la protezione delle informazioni e il disaster recovery

**FIGURA 8**

**Principali criteri di scelta per lo spostamento dei carichi di lavoro nel cloud (Nord America ed Europa Occidentale)**



n = 1.581

Fonte: *Worldwide CloudView Survey* di IDC, 2014

**IBM INTEGRATED MANAGED INFRASTRUCTURE SERVICES**

**Panoramica dei servizi IMI di IBM**

I servizi infrastrutturali gestiti e integrati (*Integrated Managed Infrastructure* o IMI) di IBM consentono alle imprese di utilizzare tecnologie e servizi emergenti e innovativi per gestire al meglio risorse nuove (es. cloud) e tradizionali. Grazie a numerose risorse, oltre vent'anni di esperienza nel campo dei managed service e al supporto di centinaia di migliaia di professionisti in tutto il mondo, IBM consente alle aziende di soddisfare esigenze operative e di business come ad esempio garanzia di performance finanziarie, customer satisfaction e l'allineamento dell'IT con i processi di business.

**Elementi di differenziazione strategica**

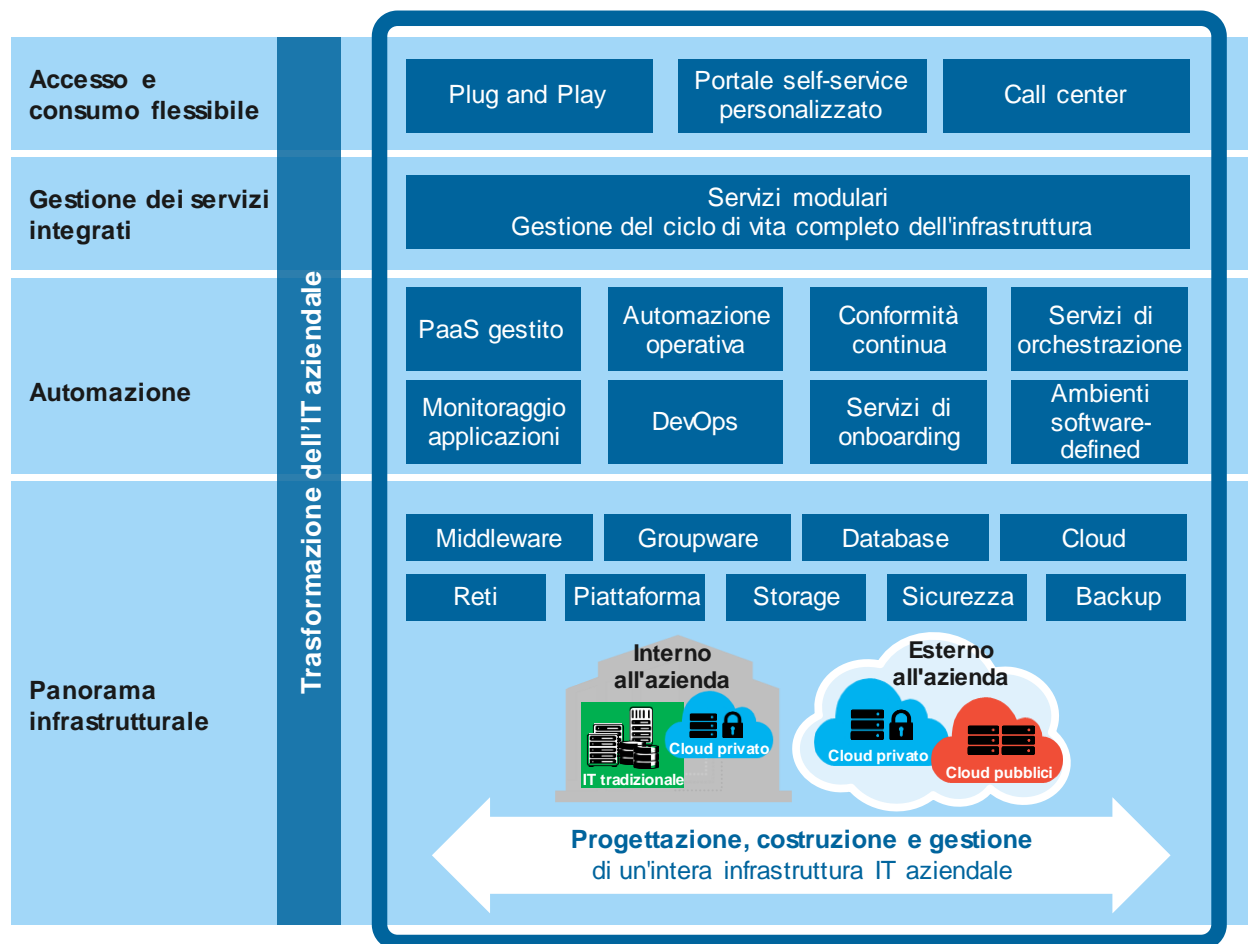
IBM differenzia i propri servizi IMI mediante elementi costitutivi che offrono il valore richiesto dagli utenti dell'IT aziendale, come ad esempio opzioni di erogazione e consumo sia tradizionali che basate su cloud. Come descritto in questa sezione, si tratta di elementi costitutivi dotati di funzionalità critiche utili alle aziende per supportare al meglio importanti esigenze e piani strategici a livello aziendale.

- **Investimenti continui nell'innovazione e automazione cognitiva.** I continui investimenti effettuati da IBM nel campo dell'innovazione e automazione cognitiva consentono di soddisfare le esigenze dinamiche e in crescita delle imprese. In particolare, IBM sta effettuando investimenti strategici in funzionalità cloud critiche come:

- **Automazione dei servizi basata sulla robotica**, per migliorare l'efficienza operativa attraverso il rilevamento proattivo degli eventi legati a sicurezza, impresa, servizi e infrastruttura, che vengono inviati a un tecnico virtuale in grado di risolverli rapidamente.
- **DevOps** supporta test, integrazione, rilascio, implementazione e monitoraggio delle applicazioni a ciclo continuo.
- **PaaS gestito**, consente di eseguire l'implementazione rapida, in ore e non più in mesi, delle applicazioni dei clienti usando complesse tecnologie di middleware. Ciò è dovuto ai servizi gestiti di IBM, che offrono un'elevata disponibilità, un livello di gestione integrata dei servizi e la possibilità di gestione attraverso una unica console.
- **Orchestrazione automatizzata fra diversi cloud**, un motore centralizzato di orchestrazione che offre implementazione dei carichi di lavoro, scalabilità automatica e migrazione flessibile per IT e azienda. Ciò avviene grazie a funzionalità quali software-defined data center (SDDC) e software-defined network (SDN) e l'automazione di OpenStack e Chef.
- **Modularità attraverso un "catalogo di servizi"**. I servizi IMI vengono offerti da IBM come opzioni modulari di un catalogo servizi utile alle organizzazioni per scegliere i soli elementi in grado di soddisfare i requisiti di IT e di business (vedi figura 9), Ad esempio attività di monitoraggio, gestione e reporting degli elementi dell'ambiente IT (es. storage, reti, server, sicurezza) e gestione cloud (es. provisioning, misurazione, chargeback, rendimento del cloud e capacità).
- **Ampiezza e profondità delle funzionalità**. I servizi IMI supportano una vasta gamma di ambienti multivendor in diversi cloud (es. funzionalità cloud di IBM SoftLayer, Amazon Web Services e Microsoft Azure) e l'intero stack tecnologico (es. reti, storage, server, middleware e applicazioni), IBM inoltre offre una linea completa di servizi come progettazione, costruzione e transizione a servizi gestiti e hosting, nonché propone importanti funzionalità integrate per soddisfare i requisiti più esigenti delle imprese, come ad esempio sicurezza, business continuity e disaster recovery (BC/DR). **Allineamento dell'IT con i processi di business di settore**. Le competenze nel campo dei processi di business (es. HR, F&A, ERP, approvvigionamento, servizio clienti) e l'esperienza di settore consentono a IBM di offrire servizi gestiti in grado di aiutare le imprese a ottimizzare l'utilizzo dell'IT a supporto del business.
- **Erogazione globale e localizzazione**. La presenza capillare di IBM garantisce una fornitura di servizi di qualità omogenea in tutto il mondo. IBM è in grado di gestire ambienti infrastrutturali tradizionali e cloud-based, siano essi presso le sedi delle aziende clienti o negli oltre 40 centri di hosting IBM mondiali che utilizzano la piattaforma cloud SoftLayer di IBM.

FIGURA 9

Infrastruttura gestita e integrata di IBM: ecosistema



Fonte: IBM, 2015

SFIDE

Secondo le imprese, i managed service consentono di supportare attività in grado di raggiungere gli obiettivi di business. Tuttavia, gli utenti indicano alcuni requisiti e problemi critici che dovranno essere risolti da fornitori di servizi gestiti come IBM:

- **Soddisfare i principali requisiti di business.** Gli utenti dei servizi cercano un buon ritorno sull'investimento e un'efficace riduzione dei costi. Questi soggetti lamentano alcuni problemi legati ai servizi gestiti, come ad esempio la maggiore o minore rapidità di gestione dei cambiamenti o l'incapacità di un fornitore di restare al passo con le evoluzioni. Si tratta di elementi in grado di compromettere l'efficacia del funzionamento di un'intera azienda. I fornitori di servizi gestiti devono introdurre funzionalità in grado di ridurre il tempo di accesso al mercato ed effettuare investimenti per restare al passo con il continuo cambiamento dei requisiti di erogazione di servizi e tecnologia.

- **Garantire un'efficace sicurezza e assicurazione del servizio.** Secondo gli utenti, la sicurezza è un elemento essenziale per l'utilizzo di servizi gestiti con modello di erogazione IT tradizionale o basato sul cloud. Gli altri problemi indicati dalle aziende sono legati alla potenziale riduzione delle prestazioni dei sistemi IT e all'impossibilità di garantire la qualità del servizio, ad esempio a causa di problemi di disponibilità e reattività. Per ridurre l'entità di questi rischi, i fornitori devono offrire funzionalità complete di sicurezza (es. firewall gestiti, rilevamento delle intrusioni, protezione antivirus), business continuity, disaster recovery e funzioni di erogazione ad elevata affidabilità (es. cloud).
- **Consentire alle imprese di conservare il controllo.** La perdita di controllo resta una delle principali preoccupazioni degli utenti di servizi gestiti, spesso aggravata dall'espansione del cloud. Per consentire alle aziende di conservare il controllo delle proprie attività occorrono strumenti e piattaforme di gestione in grado di offrire visibilità e controllo sui servizi gestiti di terze parti, siano essi basati su cloud o sull'IT tradizionale.
- **Protezione nei confronti della perdita della proprietà intellettuale.** Le imprese esprimono preoccupazioni circa la perdita di proprietà intellettuali critiche a causa dell'utilizzo di managed service. Per mitigare queste preoccupazioni, i fornitori di servizi devono implementare efficaci sistemi di controllo e governance, allineare la struttura ottimale di servizi gestiti con la sensibilità dell'acquirente in termini di proprietà intellettuale (soluzione privata e dedicata o pubblica e condivisa, in sede o in hosting) e infine definire clausole contrattuali atte a proteggere le proprietà intellettuali del cliente.

## CONCLUSIONE

---

L'adozione di nuove tecnologie e funzionalità (es. social media, mobilità, cloud e analytics) ha spinto le imprese ad adattarsi in tempi brevi alle esigenze di mercato, per preservare la propria competitività alla luce di una concorrenza sempre più serrata e a necessità globali sempre più estese. La velocità del cambiamento sta spingendo le imprese verso approcci sempre più strategici per la trasformazione del business.

Un elemento chiave di questo approccio è legato all'utilizzo dei managed services che, secondo gli utenti, offrono funzionalità in grado di garantire l'agilità necessaria per fronteggiare le dinamiche del mercato e la capacità di ottimizzare prestazioni e produttività. Infine, gli utenti richiedono una gamma completa di opzioni di erogazione (es. cloud e IT tradizionali) per ottimizzare le funzionalità di IT ibrido e trasformare il business.

## Informazioni su IDC

International Data Corporation (IDC) è il principale fornitore al mondo di informazioni di mercato, servizi di consulenza e organizzazione di eventi per il settore IT, telecomunicazioni e tecnologie consumer. IDC aiuta professionisti, dirigenti e investitori IT a prendere decisioni informate su acquisti tecnologici e strategie di business. Gli oltre 1.100 analisti di IDC mettono a disposizione la propria esperienza a livello globale e locale per individuare opportunità e andamenti tecnologici di settore in oltre 110 Paesi. Per 50 anni, IDC ha fornito informazioni strategiche a supporto dei principali obiettivi di business dei clienti. IDC è una consociata di IDG, azienda leader globale nel campo di media, ricerca ed eventi del settore tecnologico.

## Sede centrale globale

5 Speen Street  
Framingham, MA 01701  
USA  
+1 508.872.8200  
Twitter: @IDC  
idc-insights-community.com  
www.idc.com

---

### Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2015 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.

