CLIENT BOARD SOFTJAM

2 Febbraio 2022

RAPPORTO

#everythinginchange

#drivingchange

#nonperdiamoloccasione

#digitalawareness

#valore

#piulontanipiuvicini

#customercentricity

#digitalemployeeexperience

SoftJam
ringrazia per la partecipazione al Client Board del 2 Febbraio 2022

- ANSALDO ENERGIA
- BANCA CARIGE
- BARILLA
- CONTSHIP
- DANIELI
- ENEL GROUP
- ERG
- ILLIMITY BANK
- LOACKER

Gli highlights del Client Board

- L'Information & Communication Technology torna ad assumere il **ruolo di motore principale del cambiamento** nel contesto complesso dell'economia post-pandemica.

  Il **ritmo dell'innovazione aumenta costantemente** e le innovazioni digitali rappresentano un flusso continuo di novità che impatta ogni giorno sul nostro modo di vivere e di lavorare.

- Il **valore della persona** come oggetto di investimento ICT è emerso come fondamentale, almeno come quello dei processi produttivi "core".

  La velocità dell'innovazione che richiede una **capacità di adozione continua** e la diffusione del lavoro ibrido mettono la persona al centro dell'attenzione dei budget dedicati allo sviluppo.

- Investire sulle nuove opportunità dell'epoca post-Covid può portare a **rivoluzioni sistemiche**, come quella dei talenti che provengono da lontano su cui investire nella formazione e non nell'equipaggiamento.

  Non sempre è chiaro il risultato che si attende da un investimento specifico e si diffonde l'utilizzo di **"proof of concept" anche con personale molto giovane** per sperimentare le tecnologie e nuove forme di adozione più "agile" da diffondere successivamente ad altri addetti.

- La digitalizzazione è un processo continuo e richiede **investimenti da rivedere ogni trimestre**, non più ogni tre o cinque anni.

La revisione e l'ottimizzazione dei budget ICT sono **esercizi frequenti**, sotto la spinta dei risultati dei progetti prototipali, delle novità tecnologiche e della capacità delle organizzazioni di adottarle.

- **Tutti gli investimenti sono nel Cloud** e i dati che produce il Cloud devono essere analizzati sempre meglio, costruendo strumenti di analisi e competenze in capo alle persone.

  La spesa in soluzioni Cloud **supera per la prima volta nella storia** dell'Umanità la spesa in soluzioni on-premise (Synergy Group 2021).

  L'utilizzo di soluzioni Cloud serve anche ad aumentare la qualità **dell'esperienza omnicanale** nei confronti dei clienti finali così come nei confronti dei colleghi e dei loro talenti per lo sviluppo di una "leadership gentile".

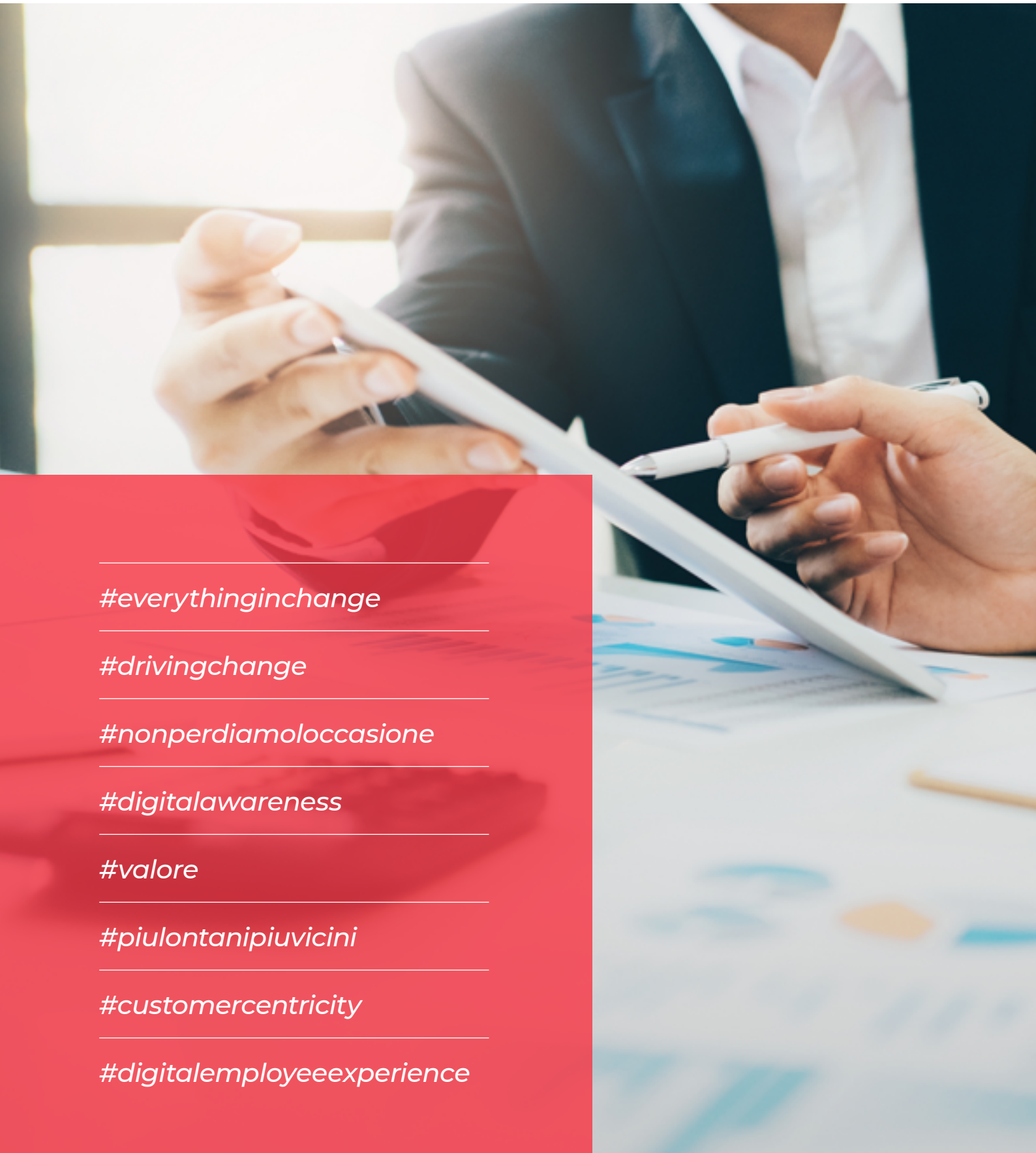
- **È ancora necessario accelerare molto** su temi specifici che richiedono grandi competenze, ricerca e proof of concept continui (automazione, robotica, analytics, IoT, blockchain, relazioni omnicanale con clienti e "employees").

In qualche caso **non è chiaro come adottare le nuove tecnologie** ed i più giovani sono gli esploratori di nuovi percorsi, non solo legati all'utilizzo del digitale. Ad esempio: perché non dovremmo permettere agli specialisti di lavorare in più aziende?

La sensazione generale è che la situazione favorisca le innovazioni che **producono risultati concreti di business** e che l'occasione non sia da perdere tornando ai metodi pre-Covid.

- La sicurezza è **un tema di fondo che richiede investimenti sempre più importanti**, un processo continuo come la digitalizzazione.

Lo spostamento dei processi produttivi e collaborativi verso il Cloud richiede a volte un **ripensamento delle architetture digitali** e sicuramente un incremento costante dei budget dedicati alla protezione dei dati, delle informazioni e delle persone dalla criminalità informatica.



#everythinginchange

#drivingchange

#nonperdiamoloccasione

#digitalawareness

#valore

#piulontanipiuvicini

#customercentricity

#digitalemployeeexperience