



LA SFIDA DELL'IT:

COME DIMOSTRARNE IL VALORE AZIENDALE

La necessità di dimostrare il valore aziendale dell'IT

Le organizzazioni IT devono poter misurare l'effettivo valore che apportano all'azienda e comunicarne le relative metriche in modo chiaro e significativo. Anche se molte di esse dispongono di mezzi efficaci per calcolare le performance operative, manca la capacità di dimostrarne e massimizzarne il valore aziendale.

**NECESSITÀ DI DIMOSTRARE
IL VALORE**



ottantacinque

DELLE ORGANIZZAZIONI DI GESTIONE IT

per cento

Secondo uno studio Forrester Research, l'85% delle organizzazioni di gestione delle risorse tecniche riconosce la necessità di dover dimostrare il valore aziendale delle proprie iniziative.¹

**MISURAZIONE
DELLE PRESTAZIONI
DEI CIO**



**CONTRIBUTO DELL'IT ALLE
STRATEGIE DI BUSINESS**

Tale necessità non può essere ignorata. Secondo il sondaggio della Society of Information Management del 2016, una delle metriche più diffuse per la misurazione della performance dei CIO è il valore dell'IT per le operazioni di business.²

Le metriche tradizionali non sono adeguate a supportare le decisioni strategiche

Le metriche tradizionali si concentrano sulle prestazioni del team e degli strumenti di gestione dei servizi IT (ITSM, IT Service Management). Rilevano, ad esempio, il tasso di risoluzione al primo contatto o il numero di richieste di servizio registrate in un dato giorno. Descrivono la situazione corrente e passata ma non forniscono informazioni chiave che consentano di prevederne l'evoluzione, individuare momenti di particolare importanza e creare connessioni tra tali dati. Inoltre, non sono adatte per essere utilizzate dai leader dei reparti di business nei loro processi decisionali.

I report sulle prestazioni e la produttività IT, benché utili, non rivelano nulla sul modo in cui l'IT assiste l'azienda e suoi dipendenti nelle loro attività quotidiane né sul suo ruolo nel definire strategie future.

Prendiamo ad esempio un tipico report sugli incidenti. Potrebbe indicare che nelle ultime due settimane si sono verificati 25 incidenti degni di nota. Ma qual è l'impatto di queste cifre sul business? La possibilità di capire come gli incidenti si traducono in ore di interruzione di specifici servizi e relativi costi consente alla direzione di capirne l'impatto e i rischi associati e di prendere le decisioni più appropriate.

I report più utili offrono informazioni accurate

I pannelli di dati e i report hanno un ruolo determinante nella modernizzazione della gestione dei servizi IT. Tuttavia, per renderli veramente efficaci, occorre comprendere quali siano le priorità e gli obiettivi effettivi dei diversi business manager nell'azienda. I report più utili sono quelli che offrono informazioni accurate sulle prestazioni e sul relativo impatto sulle attività dei reparti di business. I pannelli, o dashboard, di maggior valore evidenziano le aree su cui occorre intervenire. Entrambi comunicano i dati effettivamente rilevanti per ciascun manager che li visualizza, che si tratti del CIO, del vicepresidente delle operazioni o dell'amministratore delegato.

Dashboard sul valore aziendale



È necessario adottare un approccio basato sul valore, correlando le prestazioni e le metriche IT ai risultati dei reparti di business. Solo così sarà possibile aggiungere valore, comunicando informazioni rilevanti per le unità di business. Le visualizzazioni dei dati di questo tipo, basate sul valore, sono definite da Gartner "dashboard sul valore aziendale" .³

80%

DEI CIO CONTA DI USARE DATI
SUPPORTO DEL BUSINESS



70%

DELLE ORGANIZZAZIONI
RACCOGLIE E ANALIZZA I DATI
MANUALMENTE



Secondo IDC, entro il 2017 l'80% dei CIO avrà definito un piano incentrato sull'utilizzo dei dati a supporto del vantaggio competitivo. Nello stesso studio si legge anche che oltre il 70% delle organizzazioni con processi per la valutazione dei dati raccoglie e analizza i dati con metodi prevalentemente manuali.⁴

Utilizzando specifici strumenti di reporting è possibile evitare tutte quelle attività di analisi manuali per la raccolta di metriche di vecchia generazione. I dati delle prestazioni, inoltre, possono essere affiancati dal contesto dell'impatto sulle attività di business. I dati presentati nelle dashboard possono essere facilmente filtrati così che qualsiasi utente possa approfondire i risultati e prendere rapidamente decisioni in linea con le operazioni ITSM. I team IT potranno comunicare in modo efficace con i responsabili delle aree di business e rispondere alle loro effettive esigenze.

Le fondamenta alla base del valore

Le dashboard con dati rilevanti hanno un valore enorme. Con visualizzazioni intuitive e facili da interpretare, aiutano i manager a determinare rapidamente:

- **La situazione corrente**
- **La situazione rispetto agli obiettivi da raggiungere**
- **Le modifiche o messe a punto necessarie per restare sulla rotta giusta**

Le dashboard e report basati sul valore per gli utenti di business sono un requisito fondamentale e consentono alle organizzazioni ITSM di ottimizzare l'efficienza delle prestazioni e i processi, supportare le strategie commerciali, monitorare le tendenze e individuare rapidamente nuove opportunità di crescita.

Tali dashboard o pannelli consentono di ottenere rapidamente dati accurati su cui basare i processi decisionali e rappresentano la base per dimostrare e migliorare il valore e l'efficacia dei servizi IT per l'azienda.

SECONDO GARTNER, LE ORGANIZZAZIONI DI I&O

ADOTTERANNO SOLUZIONI BVD



Secondo Gartner, “entro il 2020 oltre il 50% delle organizzazioni di I&O adotteranno soluzioni BVD (Business-Value Dashboards), con un incremento notevole rispetto al livello odierno, inferiore al 10%”.⁵

Il ruolo di Xtraction

LANDESK Xtraction aiuta l'IT a dimostrare l'effettivo valore delle operazioni IT per l'intera azienda. Xtraction è una soluzione potente che raccoglie dati da applicazioni aziendali di diversi fornitori, con diverse interfacce di reporting, in una visualizzazione business consolidata e immediata. Permette di raccogliere e visualizzare i dati da diversi sistemi aziendali (ad esempio, per la gestione di servizi, asset, client, progetti e altro ancora). Potete creare report sulle attività IT quotidiane quali incidenti, modifiche o richieste, o riassumerle in pannelli di dati sul valore aziendale con funzioni di approfondimento granulare per individuare le informazioni di specifico interesse per i business manager.

Questa soluzione self-service permette al personale di visualizzare e creare report e dashboard per dirigenti, senza dover scrivere alcuna riga di codice. Anche chi non possiede specifiche competenze tecniche o analitiche è in grado di estrarre rapidamente i dati desiderati, creare dashboard e ottenere informazioni immediatamente fruibili.

Per saperne di più su Xtraction, visitare www.landesk.com/it/xtraction

www.landesk.com/it/xtraction

1 David K Johnson, Eveline Oehrlich, and Elinor Klavens, Forrester Research, “ITSM Falls Short of Your 2016 Needs.”

2 Business Wire. “Society for Information Management (SIM) 2016 IT Trends Study Reveals Major Shift in Focus of IT Executives.”

3 Gartner. “IT Glossary.” Accessed January 19, 2016. <http://www.gartner.com/it-glossary/dashboard>

4 Sarah K. White, “Digital Transformation Will Shape 2016,” CIO, November 30, 2015. Accessed January 19, 2016. <http://www.cio.com/article/3009670/it-strategy/digital-transformation-will-shape-2016.html#slide4>

5 Gary Spivak and Robert Naegle, Market Guide for I&O Business Value Dashboards, Gartner, May 2015. Accessed January 19, 2016. <https://www.gartner.com/doc/3059017/market-guide-io-business-value>