

► CRM

Investire nelle infrastrutture real-time è la scelta vincente per garantire la customer satisfaction

I risultati di una ricerca promossa da Unisys evidenziano il cambiamento culturale in atto nei vertici aziendali che oggi puntano a un maggiore allineamento tra priorità di business e IT per soddisfare le crescenti esigenze della clientela

Lo studio ha coinvolto circa 350 responsabili business e IT di grandi società europee e statunitensi, ai quali è stato chiesto di indicare scopi e aspettative che motivano l'adozione di tecnologie real-time e le aree applicative maggiormente coinvolte nei progetti.

Secondo i risultati emersi, manager e CIO, sempre più consapevoli dell'influenza esercitata dalla customer-satisfaction sulle sorti aziendali, sono spinti a investire in infrastrutture IT capaci di fornire ai clienti servizi personalizzati in tempo reale: l'immediatezza è un elemento di differenziazione cruciale in un mercato di massa caratterizzato da molteplici canali e concorrenti.

L'89% degli intervistati ha, infatti, indicato la customer satisfaction come principale priorità di business a sostegno dell'implementazione delle infrastrutture real-time, il 63% l'ha citata in quanto fattore decisionale "estremamente importante" per l'allocazione delle spese e un ulteriore 26% l'ha comunque dichiarata "rilevante".

Una precedente ricerca condotta da Unisys aveva rivelato come le principali motivazioni di investimento in tecnologia e servizi fossero l'incremento del fatturato, la riduzione dei costi e l'efficienza/produttività, oggi rispettivamente fermi al 45%, 41% e 40%.

Il cambiamento culturale in atto tra i vertici aziendali alimenta la domanda di infrastrutture real-time.

"Unisys è convinta che l'indicazione della customer satisfaction quale obiettivo primario degli investimenti IT in infrastrutture real-time segni l'inizio di un cambiamento culturale di vasta portata tra gli alti dirigenti business e IT" ha affermato Sunil Misra, Managing Partner, Real-Time Infrastructure Solutions di Unisys.

"I vertici aziendali sono, infatti, sempre più consapevoli del valore dell'IT non soltanto come strumento per facilitare lo svolgimento delle operazioni o ridurre i costi, ma anche quale fattore abilitante delle attività business-critical, capace di aumentare la soddisfazione della clientela e potenziare la crescita del business. Unisys prevede, dunque, che l'apprezzamento del top management continuerà ad alimentare la richiesta di infrastrutture real-time in cui sono le business rules a indicare il modo, il luogo e il tempo in cui l'IT deve rispondere alle richieste specifiche dei clienti".

Le infrastrutture real-time comprendono sia l'hardware per l'elaborazione aziendale, come mainframe, server e dispositivi storage intelligenti, sia il software che dirige le

attività di queste componenti per supportare i processi critici.

Inoltre incorporano le informazioni relative alle policy di business, dagli obiettivi strategici e i principali indicatori prestazionali e di rischio fino alle regole per il delivery dei servizi e alle misurazioni efficaci in un engine software basato su regole che coordina il modo in cui l'infrastruttura IT risponde dinamicamente alle esigenze dei processi business-critical.

Poniamo il caso di un produttore di cellulari: costui deve rispettare severi parametri prestazionali nei processi di business alla base dei servizi forniti al cliente, per esempio l'assegnazione dei numeri telefonici ai nuovi apparecchi acquistati.

Un'infrastruttura real-time è in grado di impedire che un picco improvviso di richieste simultanee, alimentate dalla risposta dei clienti a una campagna promozionale a supporto di un nuovo modello di cellulare, possa comportare un drastico rallentamento della risposta da parte del sistema, permettendo all'azienda di mantenere i livelli di servizio necessari per soddisfare i requisiti critici.

La sicurezza e l'allineamento del business con l'IT saranno i principali fattori che orienteranno gli investimenti.

Secondo lo studio Unisys, la diffusione delle infrastrutture real-time subirà un'accelerazione nel breve periodo, in conseguenza della nuova consapevolezza dei vertici aziendali circa la necessità di allineare le priorità del business e dell'IT.

Riguardo allo sviluppo di progetti specifici, entro l'anno in corso, il 26% degli intervistati prevede di essere nella fase di deployment iniziale, il 33% in quella di dimostrazione concettuale e un ulteriore 28% in quella di pianificazione preliminare.

Il 64% dei dirigenti interpellati ha indicato il monitoraggio delle attività di business e dei processi come fattore critico o significativo, che, potendo essere risolto in maniera dinamica attraverso l'implementazione di infrastrutture real-time, costituirà uno dei principali focus dei progetti.

Quali sono gli ostacoli da superare nell'adozione delle infrastrutture real-time?

Principali riserve per l'utilizzo di infrastrutture real-time

sono, secondo il 60% degli intervistati, i costi d'implementazione su larga scala e per il 47% l'inadeguatezza dei sistemi IT legacy esistenti.

"Adottando un approccio incrementale rispetto al deployment delle infrastrutture real-time, le aziende beneficeranno di un maggior contenimento dei costi", ha osservato Misra.

"Implementando una nuova tecnologia basata su standard aperti sarà possibile accentuare l'interoperabilità con i sistemi legacy esistenti, riducendo gli esborsi diretti e continuando a capitalizzare gli investimenti compiuti nel corso degli anni.

Le aziende che seguiranno questa strada saranno quelle che primeggeranno nella customer-satisfaction e nella crescita del business".

Unisys Real-Time Infrastructure Solutions: integrazione e visibilità per ridurre i costi e minimizzare i rischi.

Le infrastrutture real-time Unisys offrono un supporto diretto ai processi di business strategici e garantiscono tutti i vantaggi derivanti da un elevato livello di sicurezza delle operazioni: straordinarie performance nel servizio e nella soddisfazione del cliente, superiore agilità nella gestione IT con rischi minimi e disponibilità massima, maggiore efficienza operativa e superiore controllo sui costi.

Unisys intende favorire l'integrazione di nuove componenti avanzate nelle infrastrutture IT esistenti, evitando gli oneri di una sostituzione massiccia sostenuta da molti concorrenti.

Questo approccio consente di lavorare centralmente su un unico engine BAM (Business Activity Monitoring) che, basandosi su regole, coordina le attività dei componenti per la gestione di ogni sistema legacy o di nuova generazione presente nell'infrastruttura.

Le Real-Time Infrastructure Solutions permettono la piena acquisizione dei vantaggi legati ad operazioni di business sicure, basate su Unisys 3D-VE (3D Visible Enterprise). Questo approccio, evidenziando le relazioni di causa/effetto intercorrenti fra strategia di business, processi ed esigenze IT di tutta l'azienda, consente al management di intervenire, conoscendo a priori conseguenze e costi di ogni decisione.

Note metodologiche

Unisys ha incaricato la società di consulenza e ricerche strategiche Saugatuck Technology di condurre un'indagine via Web cui hanno partecipato 346 esponenti qualificati, in particolare di aziende con oltre 10.000 addetti.

La metà degli intervistati ricopre incarichi nel settore IT mentre l'altra metà ha responsabilità di tipo business.

Tutti i partecipanti all'indagine ricoprono un grado equivalente o superiore a quello del Director. 300 intervistati lavorano per aziende statunitensi mentre i rimanenti fanno capo ad aziende europee.

Saugatuck Technology ha integrato il questionario Web con un campione di interviste telefoniche, allo scopo di approfondire la visibilità dei risultati.



Abbonatevi alle pubblicazioni tecniche Duke Italia:

Windows
& .NET MAGAZINE

iSeries NEWS
LA RIVISTA AL MONDO PER SERVIZI
EX NEWS&G

LINUX
JOURNAL

Il database degli articoli tecnici è disponibile mediante password riservata agli abbonati delle riviste www.duke.it

04/05/2006 - I marchi registrati nominati in questo dossier sono di esclusiva proprietà dei relativi titolari. Le opinioni espresse dagli Autori o dagli Sponsor di questo dossier sono a livello personale e non corrispondono necessariamente a quelle della redazione Duke. La pubblicazione di Dossier contenenti notizie di prodotto non implica in alcun caso una raccomandazione all'acquisto né il rilascio di valutazioni o garanzie da parte della redazione Duke.