

La Digital Enterprise

La nuova relazione con i clienti

Dalla CIO Survey 2017 emerge chiaramente come ad oggi il maggior impatto si registri nella gestione delle relazioni con i clienti: **ben il 93% dei partecipanti all'indagine reputa infatti che la Digital Transformation sta impattando o impatterà a breve le relazioni tra azienda e clienti**. Tale percentuale varia in relazione ai settori ed appare significativamente più alta in comparti come Banche, Assicurazioni e operatori di Telecomunicazioni/Media che in genere gestiscono ampi bacini di clientela e che, quindi, più di altre realtà risentono degli impatti della digitalizzazione degli utenti finali. Le fasi particolarmente coinvolte sono quelle di prevendita e vendita: **il 70% delle aziende, infatti, ha citato l'adozione di nuovi modelli e strumenti di engagement sempre più basati sui nuovi canali (Web, Mobile e Social)**, volti a supportare l'acquisizione di nuovi clienti o trattenere i clienti già acquisiti. L'impatto della digitalizzazione nella fase di vendita non si esaurisce però con l'automazione della transazione ma riguarda anche la possibilità di migliorare l'intera Customer Experience (ambito indicato dal 63% dei partecipanti all'indagine).

I nuovi modelli organizzativi

Il percorso verso la Digital Enterprise impatta anche sull'organizzazione e sui processi interni: la pensa infatti così il 73% dei rispondenti. Sono ancora una volta le Banche, le Assicurazioni e le aziende del settore TLC/Media ad apparire più sensibili agli impatti della digitalizzazione sui processi interni e sui modelli organizzativi. Gli impatti maggiormente evidenti in quest'area sono rintracciabili nelle **nuove relazioni/interazioni tra IT e Linee di Business** e nella **creazione o nell'introduzione di nuove figure professionali con competenze specifiche sui nuovi trend**. Gli ambiti tecnologici emergenti come quello dei Big Data, dell'Internet delle cose, della Cybersecurity, della Robotica o dell'Intelligenza Artificiale, infatti, stanno diventando essenziali per ogni settore e richiedono competenze "verticali" specifiche. Per essere guidate nel loro percorso verso la Digital Enterprise, le aziende stanno inoltre introducendo nuovi profili manageriali con competenze trasversali, di coordinamento e di governance, in grado di collaborare con le diverse unità di business dell'azienda, per creare un sistema in grado di recepire l'innovazione. Spicca tra queste la figura del Chief Digital Officer.

La nuova relazione con fornitori e partner della filiera

Il 66% delle aziende reputa che i cantieri digitali esercitino un impatto sulle relazioni con fornitori e altri partner a monte della filiera, opinione condivisa in modo particolare dai player dei Trasporti e del settore Industria per i quali l'ecosistema degli attori a monte è piuttosto esteso. In misura particolarmente significativa, **l'impatto è evidente sulle attività di comunicazione, intese come loro maggiore immediatezza e tempestività** (per il 71% degli intervistati), sulla **possibilità di avviare forme di collaborazione** sempre più orientate alla condivisione di documenti ed informazioni in tempo reale (67%) e, quindi, anche sull'opportunità di avere un controllo puntuale sui flussi documentali ed informativi (63%). Le tecnologie ICT e digitali che supportano i rapporti tra le aziende e i vari attori a monte delle diverse filiere settoriali giocano, quindi, un ruolo prevalentemente operativo.