

I servizi IT sono catalizzatori per l'innovazione e la crescita

In che modo i fornitori di servizi IT sostengono
la modernizzazione e sbloccano tutto il potenziale dell'AI

WHITE PAPER SULLA LEADERSHIP DI PENSIERO DI FORRESTER CONSULTING COMMISSIONATO DA DELL, MARZO 2025



Sommario

- 3** [Executive Summary](#)
- 4** [Risultati chiave](#)
- 5** [I fornitori di servizi IT offrono assistenza per il raggiungimento del successo in ogni fase del percorso verso l'AI](#)
- 9** [I fornitori di servizi IT accelerano la modernizzazione dell'ambiente di lavoro e del data center](#)
- 12** [L'impatto rivoluzionario delle partnership strategiche con i fornitori di servizi IT](#)
- 15** [Suggerimenti chiave](#)
- 17** [Appendice](#)

Team del progetto:

[Rachel Baum](#),

Market Impact Consultant

[Sarah Brinks](#),

Principal Market Impact Consultant

Contributo alla ricerca:

Gruppo di ricerca [Tech Architecture and Delivery](#)
di Forrester

INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING

Forrester offre [consulenze indipendenti e obiettive basate su ricerche](#) per aiutare i leader a ottenere risultati positivi. Con il supporto della nostra [ricerca incentrata sui clienti](#), i consulenti esperti di Forrester collaborano con i leader per mettere in pratica le loro priorità utilizzando un modello di impegno esclusivo che garantisce un impatto duraturo. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. È severamente vietata la riproduzione non autorizzata.

Le informazioni si basano sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni riflettono i giudizi nel momento in cui vengono espressi e sono soggette a variazioni. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave™ e Total Economic Impact™ sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive aziende. [E-60323]

Executive Summary

Dal 2018, Forrester, su commissione di Dell, monitora il modo in cui i responsabili delle decisioni aziendali e IT si appoggiano ai fornitori di servizi IT per ottenere risultati in ambito IT, operativo e di business. Oggi, i leader si concentrano in modo particolare sulle possibilità di trasformazione dell'AI, riconoscendo la sua influenza al di là dell'IT e comprendendone il potenziale per migliorare la sicurezza, semplificare le operazioni e ottimizzare i flussi di lavoro. Per sbloccare il potenziale dell'AI, i leader si rivolgono ai fornitori di servizi IT per le competenze necessarie a gestire e implementare tali iniziative su larga scala e in reparti diversi.

L'AI sta cambiando radicalmente l'esperienza dei clienti, migliorando le funzioni di vendita, supporto e assistenza e fornendo alle aziende gli strumenti per coinvolgere e servire i propri clienti in modo ancora più efficace. Dall'analisi predittiva che personalizza i percorsi all'assistenza automatizzata per risoluzioni più rapide, l'AI sta ridefinendo il modo in cui le organizzazioni creano valore.

I leader si affidano sempre più ai fornitori di servizi IT per promuovere l'innovazione, rafforzare la differenziazione competitiva e individuare l'impatto inter-organizzativo al di là del reparto IT. Oltre a modernizzare l'infrastruttura, i leader si rivolgono ai fornitori di servizi IT affinché li aiutino a gestire preparazione, pianificazione, deployment, formazione e sviluppo delle competenze tenendo conto dell'AI. La sicurezza, la scalabilità e la sostenibilità sono aspetti cruciali, in quanto i leader mirano ad allineare l'AI agli obiettivi aziendali futuri.

Considerati in precedenza come risorse per supportare l'innovazione, i fornitori di servizi IT sono ora coinvolti nelle prime fasi dello sviluppo della strategia. Le loro competenze non solo favoriscono l'innovazione, ma fungono anche da catalizzatore della trasformazione. Consolidando il proprio ruolo di consulenti di fiducia, i fornitori di servizi IT supportano le organizzazioni nel superare le sfide, innovare e raggiungere gli obiettivi nell'intera azienda.

Risultati chiave

I responsabili delle decisioni IT e aziendali richiedono ai propri fornitori di servizi IT una strategia e indicazioni per l'esecuzione complete, in particolare per quanto riguarda l'AI. Una soluzione di AI completa con funzionalità end-to-end, tra cui hardware, software e servizi, rappresenta una priorità assoluta per il 72% degli intervistati. Analogamente, il 72% di essi è alla ricerca di fornitori di servizi IT con le conoscenze necessarie per guidarli dalla strategia all'esecuzione.

I fornitori di servizi IT sono consulenti di fiducia che forniscono assistenza con la strategia di AI, stimolano il cambiamento, promuovono l'innovazione e forniscono ai dipendenti delle organizzazioni gli strumenti per fare lo stesso. Quasi tre quarti degli intervistati (70%) hanno affermato di aver bisogno di competenze esterne per favorire il cambiamento dei processi aziendali e ottenere risultati di business trasformativi, soprattutto per quanto riguarda l'AI. Analogamente, il 69% di essi preferisce i fornitori di servizi IT con le competenze necessarie per sostenerli nell'allineamento delle decisioni IT ai risultati di business.

La sicurezza rimane un aspetto fondamentale da considerare per l'infrastruttura, i dipendenti e, naturalmente, l'AI, ma anche una delle principali sfide. Restare sempre un passo avanti rispetto alle minacce alla sicurezza in continua evoluzione è una delle maggiori preoccupazioni per sette responsabili delle decisioni su 10. Di conseguenza, il 79% degli intervistati sta dando priorità ai servizi IT che possono aiutarli a garantire sicurezza, continuità aziendale e resilienza.

I fornitori di servizi IT svolgono un ruolo cruciale nella modernizzazione delle tecnologie e dei processi. Circa due terzi degli intervistati (63%) ritengono che i fornitori di servizi IT li aiutino a ottimizzare la tecnologia, le prestazioni, le operazioni IT e la gestione. Dalla modernizzazione del data center al supporto dell'IT e degli utenti finali per il successo dell'ambiente di lavoro digitale, i servizi sono fondamentali per affrontare le principali sfide e garantire che le organizzazioni siano orientate al futuro.

I fornitori di servizi IT offrono assistenza per il raggiungimento del successo in ogni fase del percorso verso l'AI

Sia come imperativo organizzativo autonomo che come elemento integrato in componenti, tecnologie e deployment aggiuntivi, l'utilizzo dell'AI rappresenta una priorità importante per i responsabili delle decisioni IT (ITDM). Tuttavia, essi non possono ottenere il massimo dall'AI senza i fornitori di servizi IT, da cui necessitano di ricevere indicazioni e soluzioni in tutto il percorso verso l'AI.

Gli intervistati hanno affermato con chiarezza di essere alla ricerca della competenza e dell'esperienza dei fornitori di servizi IT, in modo da allineare l'IT e il business per muoversi rapidamente nel loro percorso verso l'AI. Hanno indicato di essere alla ricerca di fornitori di servizi IT come partner fondamentali per stabilire una strategia di AI globale e ricevere consigli sull'infrastruttura e/o sulle piattaforme attraverso il deployment di soluzioni di AI e l'assegnazione di priorità ai casi d'uso da implementare.

Pensando a livello di intera organizzazione e oltre il reparto IT, i CIO e altri ITDM hanno la possibilità di sfruttare la potenza dell'AI per creare non solo efficienze operative, ma anche connessioni più profonde con la clientela, accrescendo la fedeltà al marchio e l'esperienza cliente e raggiungendo livelli di differenziazione senza precedenti.

Abbiamo inoltre riscontrato che:

- **Gli intervistati cercano fornitori di servizi IT che supportino l'intero processo di adozione dell'AI.** Quasi tre quarti (72%) degli intervistati hanno dichiarato di dare priorità a fornitori di servizi che offrono una soluzione completa con funzionalità end-to-end e le conoscenze necessarie per passare dalla strategia di AI alla sua esecuzione (vedi Figura 1). Più di due terzi (68%) dei responsabili delle decisioni intervistati desiderano collaborare con un leader del settore esperto nello sviluppo di strategie di AI di successo e il 70% concorda sul fatto che i fornitori di servizi IT con processi e metodologie comprovati per dare priorità ai casi d'uso ad alto valore e creare piani per raggiungerli rappresentano una componente fondamentale per il successo. Altre priorità principali per la scelta dei fornitori di servizi di AI includono la competenza nella protezione dell'AI e dei dati (79%), l'offerta di programmi di miglioramento delle competenze e di formazione (76%) e l'allineamento agli obiettivi di sostenibilità (70%).

FIGURA 1

Funzioni chiave per i servizi AI

● Molto importante ● Estremamente importante

Vanta esperienza e risultati di successo nell'allineare business e IT al fine di ottimizzare l'agilità



Dispone di competenze specifiche nel garantire che le soluzioni di AI e i dati utilizzati siano protetti



Offre formazione e istruzione a chi ha bisogno di migliorare le proprie competenze o non dispone ancora di competenze di AI



Conosce e contribuisce alle policy e ai framework emergenti che regolano l'utilizzo dell'AI



Offre funzionalità end-to-end e dispone delle conoscenze necessarie per condurci dalla strategia AI fino alla sua esecuzione



Dispone di competenze nell'allineamento della strategia AI agli obiettivi di sostenibilità di un'organizzazione



Dispone di procedure e metodologie comprovate che ci aiutano ad assegnare priorità ai casi d'uso di AI di valore elevato e a elaborare piani per ottenerli



È leader del settore e dispone di competenze ed esperienza nello sviluppo di strategie AI di successo



Dispone di competenze nell'ambito delle reti AI ad alte prestazioni



Dispone di competenze specifiche nell'allineamento delle strategie dei data center alle esigenze uniche dei carichi di lavoro AI



Ha stretto partnership strategiche ed è in grado di fungere da integratore di sistemi di GenAI, coprendo infrastruttura, ecosistema e servizi



Base: 516 responsabili decisionali e influencer a livello globale che operano nell'ambito dei servizi IT, dei servizi gestiti, dell'AI/GenAI e della consulenza IT.

Nota: non sono riportate tutte le opzioni; la somma dei singoli valori percentuali potrebbe non corrispondere ai totali a causa dell'arrotondamento.

Fonte: Forrester's Q3 2024 IT Services And AI Survey [E-60323]

- **I fornitori di servizi IT giocano un ruolo fondamentale nell'allineamento della strategia di AI con gli obiettivi aziendali complessivi.** Riguardo alla scelta di un fornitore di servizi per le soluzioni di AI, più di otto intervistati su 10 hanno dichiarato che il successo dimostrato nell'allineare il business e l'IT per ottimizzare l'agilità costituisce un fattore essenziale per la loro selezione. Tenendo conto della rapida ascesa dell'AI, la maggior parte dei responsabili delle decisioni intervistati (61%) ha dichiarato di preferire fornitori di servizi IT che dispongano di partnership strategiche nel settore e siano in grado di fungere da integratori di sistemi AI per l'infrastruttura, l'ecosistema e i servizi.
- **I responsabili delle decisioni mirano a comprendere meglio l'impatto dell'AI sulla propria organizzazione.** Si rivolgono ai fornitori di servizi IT per trasformare le attuali carenze a livello di conoscenze in opportunità di utilizzo dell'AI e in analisi approfondite. Gli intervistati ritengono che l'utilizzo delle tecnologie di connettività basate sull'AI e dei dashboard self-service dei fornitori di servizi IT produrrà visibilità in tempo reale su rischi e incidenti (64%), fornirà suggerimenti chiari e utili relativi allo stato e alle prestazioni degli ambienti IT (61%), migliorerà la produttività grazie all'automazione (68%) e aumenterà la soddisfazione dei dipendenti (63%).
- **I fornitori di servizi IT sono in grado di fungere da acceleratori, in modo che le organizzazioni riescano a muoversi in modo rapido ed efficace.** Più della metà degli intervistati (53%) ha affermato che i fornitori di servizi IT avrebbero la capacità di velocizzare l'implementazione dell'AI contribuendo a sviluppare una roadmap dettagliata con i risultati previsti e passaggi chiari e attuabili. Analogamente, il 58% di essi ha evidenziato il valore di una breve sessione di consulenza o di workshop incentrati sulle principali sfide e su una visione condivisa del successo per muovere i primi passi. Il 63% ha inoltre menzionato l'importanza di indicazioni pre-deployment per garantire la propria preparazione. Una volta individuati i casi d'uso, il 64% degli intervistati prevede di aver bisogno di supporto per

Un responsabile delle decisioni ha affermato: "La nostra organizzazione ha bisogno di supporto esterno per identificare i migliori casi d'uso di AI in linea con le esigenze attuali del nostro business".

”

la preparazione dei dati per i database vettoriali utilizzati dai modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM). Allo stesso modo, il 56% di essi desidera ricevere assistenza nell'ottimizzazione degli LLM per casi d'uso specifici. Gli intervistati hanno menzionato inoltre la necessità di indicazioni pre-deployment da parte di esperti (63%) e di competenze in merito alle reti di AI a prestazioni elevate (65%) per avere la certezza di disporre di un'infrastruttura completamente operativa pronta per l'uso fin dal primo giorno.

Avvalersi al meglio dei fornitori di servizi IT può velocizzare non solo le strategie di AI, ma anche le iniziative di modernizzazione complessive. A essere essenziali per il successo sono i fornitori di tecnologie con le competenze necessarie per offrire consulenza nell'allineare le decisioni di IT ai risultati di business desiderati (69%) e che hanno dimostrato esperienza e scalabilità per affrontare le rigorose esigenze del panorama IT di oggi (63%).

L'81%



degli intervistati è alla ricerca di fornitori di servizi IT che dispongano di esperienza e risultati positivi comprovati nell'allineamento del business e dell'IT per ottenere la massima agilità.

I fornitori di servizi IT accelerano la modernizzazione dell'ambiente di lavoro e del data center

Oltre all'integrazione dell'AI, i responsabili delle decisioni valutano altri modi in cui modernizzare la propria organizzazione e orientare al futuro i propri investimenti. Si rivolgono ai fornitori di servizi IT per ricevere supporto nel definire le priorità e raggiungere tali obiettivi. Questo studio ha generato i seguenti dati:

- **Gli ambienti di lavoro orientati al futuro rappresentano un elemento fondamentale dello sforzo di modernizzazione.** In termini di ambiente di lavoro orientato al futuro, gli intervistati danno priorità alla produttività sicura, alla collaborazione e ai flussi di lavoro basati sull'AI. I fornitori di servizi IT sono in grado di semplificare i cicli di aggiornamento di grandi dimensioni per i sistemi operativi e gli AI PC, supportando al contempo gli obiettivi di sostenibilità. Sperano inoltre di semplificare e automatizzare i servizi IT e migliorare l'esperienza digitale dei dipendenti (EX) personalizzando e ottimizzando l'adozione della tecnologia. Il 71% degli intervistati ha inoltre sottolineato l'importanza di servizi che accelerano la produttività della forza lavoro, aumentano l'efficienza e forniscono ai dipendenti gli strumenti per innovare e svolgere al meglio il proprio lavoro. Più della metà degli intervistati (53%) ha affermato che i servizi di formazione che velocizzano l'adozione di tecnologie nuove e/o emergenti da parte della forza lavoro IT contribuiscono alla gestione di queste priorità.
- **La modernizzazione e l'ottimizzazione dell'infrastruttura sono fondamentali per il successo del business.** Gli intervistati intendono modernizzare le operazioni e gli ambienti del proprio data center sia per il multicloud che per l'edge e si rivolgono ai servizi IT per ricevere assistenza. Quasi tre quarti (73%) di essi desiderano collaborare con fornitori di servizi IT che abbiano una comprovata esperienza nella modernizzazione e nell'ottimizzazione delle operazioni del data center (vedere la Figura 2). Oltre la metà (59%) desidera inoltre che i fornitori offrano assistenza alle organizzazioni nell'adattarsi senza difficoltà a questi cambiamenti, continuando a promuovere la modernizzazione del data center. Fondamentale è il fatto che il 64% degli intervistati preferisce un fornitore di servizi con competenze nell'allineare queste strategie di modernizzazione del data center alle esigenze specifiche dei flussi di lavoro di AI, un dato che indica la prevista proliferazione dell'AI in altre tecnologie e iniziative di modernizzazione.

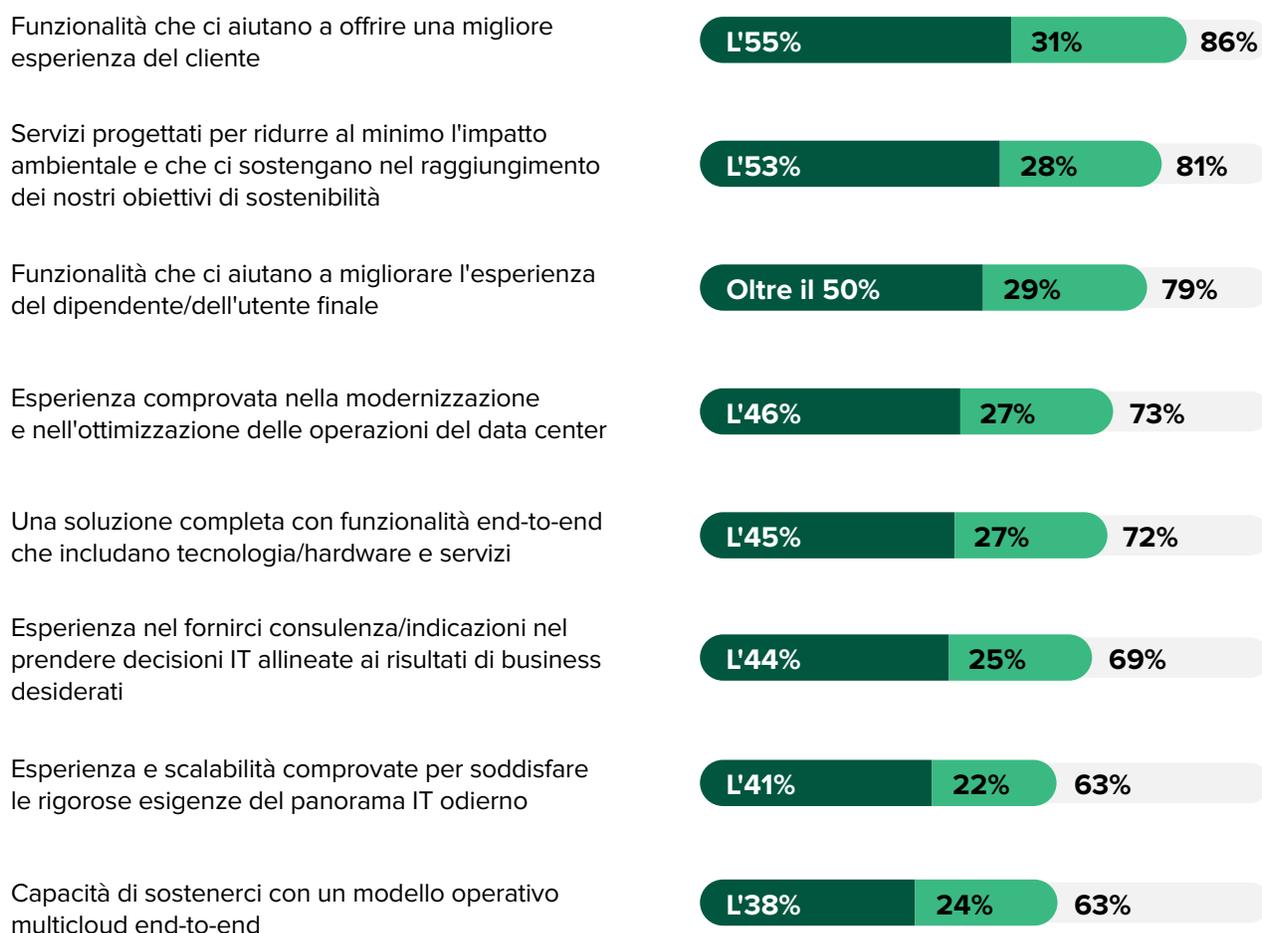
- **I responsabili delle decisioni adottano un approccio misto al modo in cui interagiscono con i fornitori di servizi IT.** La portata delle partnership degli intervistati con i fornitori dipende dal loro livello di competenza interna e dalle risorse disponibili. La maggior parte preferisce esternalizzare completamente oppure utilizzare un approccio ibrido (ad esempio, lavorare con un fornitore di servizi IT ma non esternalizzare totalmente), mentre alcuni utilizzano solo risorse interne per le proprie iniziative. Nel complesso, le soluzioni di sicurezza/sicurezza informatica hanno le maggiori probabilità di essere completamente esternalizzate. Inoltre, più dell'80% degli intervistati si avvale parzialmente o completamente di fornitori di servizi IT per l'implementazione e l'adozione di tecnologie come cloud e soluzioni AI.
- **I limiti in termini di risorse e competenze rallentano i progressi.** Quasi tre quarti degli intervistati hanno affermato che la propria organizzazione non dispone delle risorse e delle competenze necessarie per implementare e realizzare appieno il valore degli acquisti tecnologici. Questo feedback si è mantenuto coerente negli ultimi anni, aumentando leggermente da un anno all'altro. Gli intervistati desiderano ricevere assistenza per superare i limiti legati all'ottimizzazione delle prestazioni tecnologiche (63%), abbattere i silos per riunire business e IT (58%) e ridurre la complessità negli ambienti per destinare più tempo all'innovazione (53%). La sicurezza, una priorità assoluta, rappresenta anche una delle principali sfide per le iniziative di modernizzazione degli intervistati, il 70% dei quali dichiara che la propria organizzazione ha difficoltà a tenere il passo con le minacce in continua evoluzione. Anche l'aumento dell'importanza della sostenibilità pone delle sfide: il 59% degli intervistati afferma che la definizione di pratiche sostenibili che soddisfino gli obiettivi di responsabilità ambientale rimane un compito difficile.
- **I fornitori di servizi IT devono essere partner tecnici e strategici.** Ora più che mai, la tecnologia influisce non solo sugli obiettivi IT, ma anche sui risultati desiderati a livello aziendale e gli intervistati desiderano che i propri fornitori li assistano nel raggiungimento di tali risultati. Quasi tre quarti di essi si aspettano competenze tecniche per la modernizzazione del data center e funzionalità end-to-end che includano tecnologia/hardware e servizi, mentre il 63% desidera assistenza end-to-end per le operazioni multicloud della propria organizzazione (vedi Figura 2). Gli intervistati sono inoltre alla ricerca di servizi che li sostengano nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, come una migliore esperienza del cliente (CX) e dei dipendenti (EX) (86% e 79%, rispettivamente). Desiderano inoltre competenze strategiche

in materia di sostenibilità (81%) e per affrontare le rigorose esigenze del panorama IT di oggi (63%) (vedi Figura 2). In altre parole, un'azienda a tutto tondo ha bisogno di un fornitore di servizi IT completi.

FIGURA 2

I fornitori di servizi IT devono dimostrare l'allineamento ai risultati di business

● Molto importante ● Estremamente importante



Base: 516 responsabili decisionali e influencer a livello globale che operano nell'ambito dei servizi IT, dei servizi gestiti, dell'AI/GenAI e della consulenza IT.

Nota: non sono riportate tutte le opzioni; la somma dei singoli valori percentuali potrebbe non corrispondere ai totali a causa dell'arrotondamento.

Fonte: Forrester's Q3 2024 IT Services And AI Survey [E-60323]

L'impatto rivoluzionario delle partnership strategiche con i fornitori di servizi IT

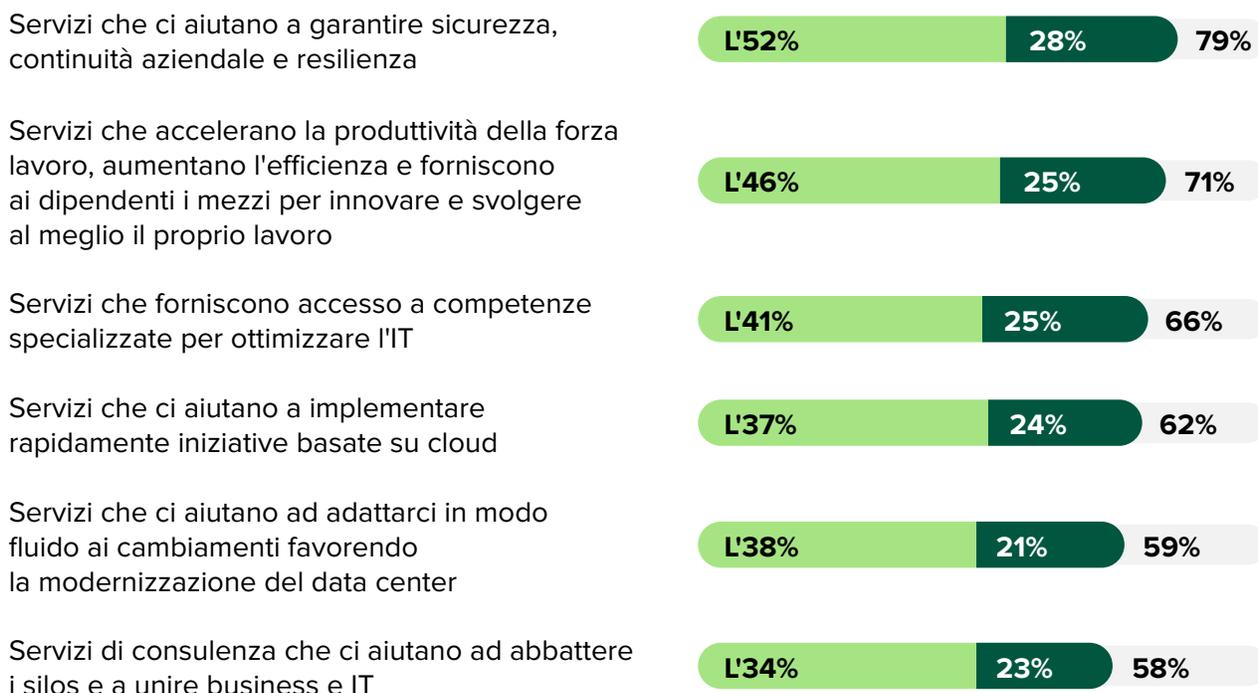
Mentre in passato gli ITDM si affidavano ai servizi IT in modo che i dipendenti avessero più tempo per concentrarsi sull'innovazione, ora questi servizi vengono considerati partner strategici, che supportano le organizzazioni nel promuovere tale innovazione fin dal principio. Questo cambiamento è ricco di sfumature, ma significativo: i fornitori di servizi IT sono diventati consulenti di fiducia in grado di supportare i clienti nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, in particolare per iniziative avanzate come l'AI. I fornitori di servizi IT che dimostrano esperienza e risultati positivi nel guidare la strategia ora hanno l'opportunità non solo di favorire l'innovazione, ma anche di fungere da catalizzatore in grado di innescarla. I fornitori di servizi IT sono tenuti a essere pronti a soddisfare le elevate aspettative degli ITDM. Così facendo, l'impatto della partnership strategica con i clienti avrebbe un effetto potenzialmente trasformativo. Lo studio ha rilevato che:

- **I responsabili delle decisioni si affidano ai fornitori di servizi IT per ricevere assistenza nella realizzazione e nel supporto delle iniziative aziendali.** Le partnership tecniche e strategiche dei propri fornitori di servizi IT desiderate dagli intervistati si riflettono anche nei tipi di servizi a cui danno priorità. Quasi otto intervistati su 10 concordano sul fatto che i servizi che garantiscono sicurezza, continuità aziendale e resilienza sono fondamentali per affrontare le attuali priorità organizzative (vedi Figura 3). Per risolvere le attuali sfide relative all'esperienza e all'innovazione dei dipendenti, il 71% degli intervistati è alla ricerca di servizi che accelerino la produttività della forza lavoro, dando di conseguenza ai dipendenti gli strumenti per innovare. Per colmare potenziali lacune a livello di competenze, il 66% desidera ottimizzare l'IT collaborando con fornitori di servizi IT che abbiano accesso a competenze specializzate. Analogamente, il 62% desidera servizi che contribuiscano alla rapida implementazione di iniziative basate su cloud.

FIGURA 3

I servizi strategici e tecnici sono fondamentali per affrontare le principali priorità aziendali

● Importante
● Molto importante



Base: 516 responsabili decisionali e influencer a livello globale che operano nell'ambito dei servizi IT, dei servizi gestiti, dell'AI/GenAI e della consulenza IT.

Nota: non sono riportate tutte le opzioni; la somma dei singoli valori percentuali potrebbe non corrispondere ai totali a causa dell'arrotondamento.

Fonte: Forrester's Q3 2024 IT Services And AI Survey [E-60323]

- I responsabili delle decisioni si aspettano o stanno già ottenendo ampi vantaggi dai servizi professionali.** Migliorare la CX (66%), accelerare l'adozione di tecnologie nuove ed emergenti per un ritorno sul capitale investito più rapido (59%), allineare le strategie tecnologiche e aziendali (57%) e ottimizzare l'efficienza (55%) sono tra i principali vantaggi che gli ITDM desiderano o stanno già ottenendo dai servizi professionali. Ciò rispecchia un altro dato, ovvero il fatto che il 70% degli intervistati ha affermato di aver bisogno di competenze esterne per promuovere il cambiamento dei processi aziendali e ottenere risultati di business trasformativi. Tali responsabili delle decisioni comprendono l'importanza dei servizi professionali per raggiungere questi risultati e ne stanno di conseguenza traendo un vantaggio (o lo faranno presto).

- **Con la modernizzazione degli ambienti di lavoro tramite l'AI, migliorano l'esperienza e l'innovazione dei dipendenti.** Quasi il 70% degli intervistati ha dichiarato che continuare a modernizzare gli ambienti di lavoro per soddisfare le esigenze e le aspettative dei dipendenti è difficile, nonostante sia un fattore altamente prioritario, e ha indicato i fornitori di servizi IT, in particolare quelli che offrono funzionalità di AI, come un mezzo che contribuisce al miglioramento di questi obiettivi. Un responsabile delle decisioni ha affermato: "I fornitori di servizi [IT] al di fuori della nostra azienda ci sostengono nello sviluppo delle competenze dei dipendenti e nella creazione di programmi di formazione efficaci utilizzando l'AI." Un'altra persona intervistata ha dichiarato: "[I partner esterni] ci assistono nel gestire i cambiamenti culturali all'interno dell'azienda per promuovere l'integrazione dell'AI".
- **I servizi e gli strumenti esterni colmano le lacune attraverso l'automazione e la formazione.** I fornitori di servizi IT sono fondamentali per fornire al personale IT gli strumenti e le competenze di cui hanno bisogno per avere successo in un panorama tecnologico in rapida evoluzione. I responsabili delle decisioni ritengono che i team interni abbiano la possibilità di dedicare più tempo all'innovazione e alle priorità strategiche quando utilizzano strumenti e tecnologie automatizzati offerti dai fornitori di servizi IT (77%). Per raggiungere questo obiettivo, quasi la metà degli intervistati è alla ricerca di fornitori di servizi IT che li aiutino a identificare le opportunità per sfruttare l'automazione e ridurre il lavoro manuale. Analogamente, il 56% degli intervistati sta attualmente registrando o prevede di registrare un aumento della produttività grazie all'automazione self-healing, che automatizza correzioni e patch che in passato erano manuali. Più di tre quarti degli intervistati hanno affermato che, oltre ad automatizzare più attività, l'utilizzo dei servizi di formazione per il personale IT velocizza l'adozione da parte delle organizzazioni di tecnologie nuove ed emergenti.



Sempre più spesso, i fornitori di servizi IT promuovono l'innovazione e sostengono le organizzazioni nel raggiungimento dei propri obiettivi. Quasi il 60% degli intervistati ha affermato che il proprio fornitore di servizi IT possiede le competenze necessarie per raggiungere più rapidamente i traguardi tecnologici e rimanere al passo con la concorrenza. Fungendo da consulenti di fiducia, dall'allineamento tra tecnologia e strategia aziendale all'ottimizzazione dell'agilità, fino all'implementazione e al dimensionamento effettivi di tecnologia e iniziative, i fornitori di servizi IT aiutano le organizzazioni a prosperare.

I vantaggi dei servizi di deployment sono in linea con gli obiettivi generali, tra cui **l'aumento della produttività dei dipendenti (63%)** e **il miglioramento delle prestazioni e della stabilità dei sistemi (59%)**.

Suggerimenti chiave

Dall'identificazione e l'implementazione di strategie e soluzioni di AI all'aumento dell'agilità e della resilienza fino al passaggio a un ambiente IT più moderno e sostenibile, i leader aziendali e IT collaborano con i fornitori di servizi IT per promuovere l'innovazione e ricevere indicazioni. Lo studio dettagliato di Forrester ha prodotto le seguenti raccomandazioni:

Ammettere di non essere più in grado di ottenere tutto ciò che serve utilizzando risorse interne. Alcuni ritengono che la crescita dell'automazione e l'enfasi sull'autosufficienza e sul controllo limiteranno le opportunità per i fornitori di servizi IT, ma la dipendenza aziendale dai servizi esterni è in crescita. Non solo il personale con le competenze necessarie è più difficile da assumere e fidelizzare di quanto non sia mai stato, ma l'orizzonte temporale per trarre vantaggi tecnici e aziendali è più breve che mai. I servizi che contribuiscono a una resilienza più elevata, una migliore sicurezza e una maggiore continuità aziendale rimangono essenziali. Tuttavia, i clienti desiderano anche collaborare con fornitori di servizi IT che promuovano il cambiamento, introducano l'innovazione e fungano da partner per l'azienda.

Riconoscere che il ruolo dei fornitori di servizi IT nell'accelerare i vantaggi dell'AI è particolarmente importante. I fornitori di servizi IT svolgono potenzialmente un ruolo essenziale nell'allineare la strategia di AI agli obiettivi aziendali complessivi, aiutando le parti interessate a comprendere l'impatto dell'AI sulla propria organizzazione e agendo come acceleratori per ottenere i vantaggi dell'adozione dell'AI in modo più rapido ed efficace. Ciò è particolarmente significativo, considerando che le tecnologie di AI sono ancora agli albori e i progressi nella tecnologia sono intrinsecamente imprevedibili.

Riconoscere le molteplici sfaccettature della modernizzazione.

Molti ritengono che la modernizzazione faccia riferimento principalmente alle applicazioni, in particolare all'adattamento alle modalità di distribuzione native per il cloud e sempre più native per l'AI.

Sebbene la modernizzazione delle applicazioni costituisca un elemento significativo, il ruolo della modernizzazione dei dati è in qualche modo altrettanto importante.

Inoltre, la modernizzazione dell'infrastruttura, in particolare la modernizzazione dell'ambiente di lavoro in cui la produttività sicura, la collaborazione e i flussi di lavoro basati sull'AI sono prioritari, è fondamentale per aumentare la produttività della forza lavoro.

Aggiornare i processi di governance per promuovere la co-creazione con i fornitori di servizi IT.

La partnership con i fornitori di servizi IT è diversa rispetto all'operare in condizioni di indipendenza o all'utilizzo di un approccio antagonistico basato su sanzioni e crediti. Implica la promozione della cooperazione e del lavoro di squadra per ottenere risultati rivoluzionari. Ciò richiede un'interazione a più livelli, tra cui quello operativo, tattico e strategico, e deve coinvolgere la direzione senior. Pianificare interazioni intenzionali a livello strategico all'inizio della collaborazione con i fornitori di servizi IT per stimolare l'innovazione.

È importante considerare sia gli aspetti operativi che quelli

trasformazionali dell'erogazione di servizi esterni. Sempre più spesso, i clienti desiderano partner che non si limitino a erogare servizi, ma che contribuiscano alla trasformazione dell'azienda stessa. Ciò significa ricorrere a partner che non solo forniscono i servizi in modo efficace, ma condividono anche le proprie conoscenze e offrono la gestione delle modifiche organizzative in scenari di co-creazione, lasciando dietro di sé un ambiente aziendale migliorato per i clienti.

Appendice A: Metodologia

In questo studio, Forrester ha condotto un'indagine online su 516 leader globali e intersettoriali nell'ambito di AI, infrastruttura e operazioni, cloud e IT per valutare il ruolo dei fornitori di servizi IT nei percorsi verso l'AI, la trasformazione digitale e la modernizzazione delle organizzazioni. Agli intervistati è stato offerto un piccolo incentivo come ringraziamento per il tempo dedicato alla survey. Lo studio è iniziato a settembre 2024 e si è concluso nello stesso mese.

Appendice B: Dati demografici

REGIONE/PAESE		DIMENSIONI DELL'AZIENDA		REPARTO	
Nord America	30%	Da 250 a 499 dipendenti	13%	IT	48%
EMEA	30%	Da 500 a 999 dipendenti	12%	Cloud	29%
APAC	29%	Da 1.000 a 4.999 dipendenti	Oltre il 50%	AI o GenAI	12%
Brasile	10%	Da 5.000 a 19.999 dipendenti	13%	Infrastruttura e operazioni	11%
SETTORE (PRIMI CINQUE)		20.000 o più dipendenti	12%	RUOLO (PRIMI CINQUE)	
Servizi finanziari e/o assicurativi	14%			Manager	33%
Vendita al dettaglio	12%			Direttore	25%
Tecnologia e/o servizi tecnologici	11%			Vice President	10%
Fabbricazione e materiali	11%			Sviluppatore di software	8%
Settore sanitario	7%			Cloud Architect	5%

Nota: la percentuale totale potrebbe non corrispondere a 100 per effetto degli arrotondamenti.

Appendice C: Materiale aggiuntivo

RICERCHE FORRESTER CORRELATE

[Forrester's Application Modernization And Migration Services Buyer's Guide, 2024](#), Forrester Research, Inc., 22 luglio 2024

[GenAI, Trust, And Your Services Partner](#), Forrester Research, Inc., 4 novembre 2024

[Get AI Right With AI Service Providers](#), Forrester Blogs, 13 settembre 2022

[Understanding The Cloud Service Provider Ecosystem](#), Forrester Research, Inc., 6 agosto 2024



FORRESTER®