





# **La Digital Transformation al Servizio delle PMI**

## **Approfondimento Area Tematica Business Security**

# La Digital Transformation al Servizio delle PMI

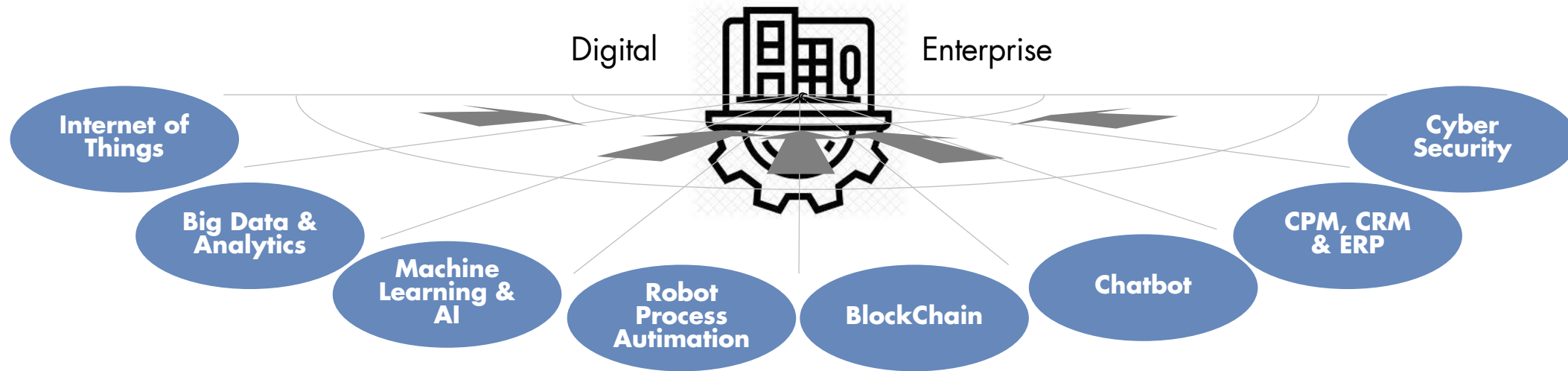
---

- La Business Security



# Le tecnologie abilitanti la trasformazione digitale

**La tecnologia digitale offre alle aziende l'opportunità di aumentare la produttività** e di perseguire attività innovative. I prodotti digitali consentono alle imprese di utilizzare le loro risorse in modo efficiente e di organizzare il loro processo di business in modo più agile. Sebbene l'adozione della tecnologia in un'impresa richieda tempo e impegno, la riduzione dei costi e l'ampia diffusione di tecnologie complementari possono **rendere più accessibile alle imprese l'adozione del processo di digitalizzazione. Con l'uso di prodotti e sistemi digitali, le imprese hanno la possibilità di superare le barriere che attualmente si trovano ad affrontare nel processo di crescita e di innovazione.**



I servizi e i sistemi ICT basati su Internet offrono alle imprese nuove opportunità per superare i vincoli legati alle dimensioni. Il **cloud computing** e il **Software as a Service** (SaaS) sono esempi rilevanti di servizi digitali che servono anche come base per l'adozione delle tecnologie digitali abilitanti la trasformazione digitale.

# La tecnologia digitale a supporto degli assi portanti dell'azienda

## Enterprise Resource Planning (ERP)

- Le nuove piattaforme ERP sono state **ridisegnate attorno al velocissimo motore in-memory** e possono essere considerate come un **quantum leap**
- Le soluzioni Finance sono le più mature e disponibili da più anni; offrono una significativa innovazione sia per i processi amministrativi che in ambito P&C
- Per una azienda che compete nel mercato **non è in discussione se migrare, ma quando farlo**

## Enterprise Performance Management (CPM / EPM)

- Rinnovare i sistemi di EPM è fondamentale per **combinare agilità e accuratezza** nei processi di Pianificazione e Controllo
- Lo **scenario ideale** è avere il planning, il closing, il consolidamento e il reporting nello stesso ambiente per tutto il gruppo
- Le tecnologie moderne offrono nuove funzionalità e performance, soprattutto in termini di **collaboration e simulation**

## Customer Relationship Management (CRM)

- Le aziende hanno storicamente lavorato duro per attrarre nuovi clienti e costruire il loro piano di fedeltà, da qui un **utilizzo «storico» del CRM come strumento di automazione della Field Force** e dei processi di Marketing
- E' il momento di ripensare il CRM e l'interazione con i propri clienti (Next Generation): Trust Based CR, iterative journeys as customer engagement, service oriented business model, customer profile as central record

## Cyber Security

- I servizi cyber seguono un approccio preventivo e non reattivo, orientato ad anticipare le azioni degli attaccanti prima che possano concretizzarsi:

### IDENTIFY

Threat intelligence (NIST)  
Verifica dello stato iniziale della sicurezza

### PROTECT

Penetration tests  
Predisposizione SIEM

### DEFEND

Analisi del rischio informatico mediante controlli adeguati per ridurlo a livello accettabile

### RESPOND

Cybersecurity Audit  
Compliance IT (NIS, GDPR, etc.)

### RECOVER

IT Audit «digital forensic» sui processi critici  
Business Continuity, Disaster Recovery



# La tecnologia digitale innovativa

## Robot Process Automation (RPA)

- Potrebbe essere la più violenta disruption tecnologica degli ultimi 10 anni, potenzialmente con impatti su **tutti i processi aziendali di back office**
- I **software robots** svolgono compiti ripetitivi, basati su regole, permettendo un **nuovo ed elevatissimo livello di efficienza e transazioni error-free**
- Già oggi, questi software riconoscono la voce, interpretano testi non strutturati, interagiscono con altri sistemi e cominciano ad avere capacità cognitiva

## BlockChain

- È una **infrastruttura tecnologica distribuita** gestita in maniera collaborativa che, grazie alla crittografia, abilita lo scambio decentralizzato e certificato di dati a livello peer-to-peer
- Ne **esistono molteplici applicazioni**, e in ottica PMI comincia a essere **vasto il panorama dei campi di applicazione** con casi d'uso ormai consolidati in ambito fatturazione, gestione asset, gestione contratti, certificazione della filiera produttiva, monitoraggio della catena di approvvigionamento

## Chatbot

- Il Chatbot è un software progettato per **simulare una conversazione con un essere umano**
- Largamente diffuso ed utilizzato per snellire e automatizzare i Customer Service delle aziende e **offrire maggiori canali di supporto ai propri clienti**
- Questa tecnologia, in miglioramento, **è buona solo quando il valore che fornisce è buono** (utile, conversazionale e facile da usare), altrimenti rischia solo di compromettere l'immagine dell'azienda

## Big Data and Analytics

Iniziare il **Big Data journey** significa:

- Identificare e **mappare tutti i dati** provenienti da fonti interne ed esterne
- Implementare la tecnologia adatta per **archiviare tutti i dati in un solo luogo** e per sfruttare le capacità di analisi statistica
- Supportare **l'advanced analytics, il predictive** e il reporting con strumenti visuali e mobile
- Tirare fuori dai dati **informazioni precedentemente ignote**

## Machine Learning & Artificial Intelligence

- Machine learning (ML) è una applicazione di artificial intelligence (AI) che si caratterizza per la **capacità di un Sistema di apprendere in modo automatico e migliorare grazie all'esperienza**, senza che il Sistema sia programmato per fare questo (ma facendo leva sui dati disponibili).
- Al è quando una macchina dimostra intelligenza. In particolare qualsiasi macchinario in grado di **prendere una decisione in base del contesto in cui si trova e in modo da massimizzare il risultato**

## Internet of Things

- Rappresenta l'evoluzione dell'**uso di internet da parte di oggetti**, in questa accezione gli oggetti parlano di se stessi e parlano tra loro
- Questa tecnologia permette di **massimizzare le capacità di raccolta e di utilizzo dei dati** da una moltitudine di sorgenti (prodotti industriali, sistemi di fabbrica, veicoli di trasporto...) **a vantaggio di una maggiore digitalizzazione e automazione dei processi** e profondità di conoscenza di fenomeni (e.g. produttivi)

## Cyber Security

# La Digital Transformation al Servizio delle PMI

---

- Introduzione agli Use Case di oggi

