

Se non vedi correttamente questa email [clicca qui](#)

protiviti®

Insights

Face the Future
with Confidence

Luglio

**DIGITAL & PROCESS
TRANSFORMATION**

2019



intervista a / **Enrico Ferretti**
Managing Director

TRASFERIRE AI CLIENTI L'INTERO VALORE DELL'EFFICIENZA CONQUISTATA

**Con ServiceNow proponiamo un linguaggio comune:
un'infrastruttura di tecnologie e servizi consulenziali capace
di semplificare e rendere più fluida l'interazione
di tutta l'organizzazione.**

La competizione nell'ecosistema digitale ha molteplici fronti, l'intelligenza artificiale ne aggiungerà molti altri, per il momento non completamente immaginabili. Quello che abbiamo visto in questi anni è stata la capacità di imporsi con piattaforme globali che hanno tagliato le distanze fra offerta e domanda, hanno guadagnato fiducia puntando su *user experience* molto innovative. Tutti vogliono che un cliente si senta a suo agio, trovi facile o addirittura piacevole informarsi, colloquiare e comprare prodotti e servizi. Chi governerà meglio il proprio flusso di dati - come spiega in questa intervista Enrico Ferretti, Managing Director di Protiviti - li saprà organizzare e strutturare, potrà offrire innovazioni competitive.

D: La difficile arte di rendere facili procedure complesse necessita di grandi investimenti a vantaggio dei clienti e della collettività. La rivoluzione digitale sta conquistando spazio e fiducia imponendosi innanzitutto con la facilità d'uso, che ha alle spalle un grande lavoro.

R: Nei programmi di trasformazione digitale la *user experience* è sempre più un fattore fondamentale di successo sia per i clienti finali (i consumatori dei prodotti/servizi offerti dalle aziende), sia per i clienti interni (i dipendenti e partner che utilizzano i sistemi informativi aziendali). Mentre l'esigenza sul primo fronte è ormai chiara a tutti, le aziende si stanno sempre più rendendo conto che questo è vero anche per gli utenti interni, ai quali è necessario offrire un'esperienza nell'utilizzo di sistemi più in linea con l'esperienza alla quale sono abituati nella loro "vita da consumatori", con le app di Amazon, Facebook, etc.. La chiave di volta di tutto questo è rendere "semplice" l'accesso e l'utilizzo di un servizio, mascherando in realtà tutta la complessità dei processi sottostanti, che comunque devono continuare ad esistere, ma dei quali l'utente non ha nessun interesse o beneficio ad avere visibilità.

D: L'efficienza e la fluidità delle informazioni interne, un clima aperto fra le diverse aree, la riduzione delle ridondanze e dei costi sono altri benefici ottenibili per i clienti.

R: È il secondo elemento di vantaggio competitivo. Riuscire a digitalizzare effettivamente i processi aziendali, non solo riducendo i passaggi manuali o non strutturati, ma anche facendo sì che vi sia una maggiore interazione e coordinamento, mettendo a disposizione di un processo i risultati e gli *output* di un altro, evitando che la stessa attività sia fatta più volte per finalità diverse o che si utilizzino informazioni diverse e non allineate, quando in realtà l'esigenza è la stessa. Questo significa far sì, ad esempio, che un processo di gestione dei trattamenti privacy sia connesso con i processi di gestione dei sistemi informativi per avere visibilità diretta di sistemi ed applicazioni che trattano i dati, oppure un processo di *risk management* abbia visibilità immediata degli incidenti di sicurezza che si verificano per valutare correttamente i rischi relativi.

D: La piattaforma ServiceNow è uno snodo indispensabile per la semplificazione virtuosa: è proposta ai clienti ed è utilizzata internamente anche da Protiviti. Una garanzia implicita, un monitoraggio continuo.

R: ServiceNow è la risposta giusta a queste esigenze perché nasce proprio con questi due principi alla base: una *user experience* analoga a quella alla quale i social e le app sui telefoni ci hanno ormai abituato ed una piattaforma comune, che si fonda su un modello dati unico e a disposizione di tutti i processi aziendali. Protiviti ha scelto di diventare partner di ServiceNow proprio perché è pienamente complementare al nostro DNA di società di consulenza, orientata al

miglioramento del governo, dell'organizzazione e dei processi aziendali, dandoci gli strumenti per "mettere a terra" in maniera efficace i risultati dei nostri servizi professionali.

E questo diventa anche il nostro fattore differenziante: noi abbiniamo alle competenze tecniche necessarie ad implementare la piattaforma le competenze consulenziali indispensabili per renderla efficace nel supportare i processi aziendali, comprendendo come coniugare al meglio i due aspetti e semplificando l'utilizzo da parte dell'utente finale. Inoltre, siamo in grado di curare anche tutti quegli aspetti di progetto che troppo spesso sono trascurati, ma che poi sono essenziali per il successo dell'iniziativa, come la gestione della comunicazione e della trasformazione, che è fondamentale affrontare sin dall'inizio per vincere la naturale resistenza al cambiamento dei nostri utenti.

D: La complementarità con i servizi consulenziali. Un linguaggio comune che attraversa tutta l'offerta.

R: Troviamo talmente tangibili, concreti e di immediato ottenimento di benefici derivanti dall'utilizzo della piattaforma, che l'abbiamo adottata anche per i nostri processi core, non solo quelli interni (la gestione dell'IT), ma anche per l'erogazione dei servizi consulenziali tradizionali (Audit, Risk, Compliance, Governance, ma non solo). Questo perchè l'utilizzo del sistema facilita i processi, fa sì che tutti i nostri colleghi utilizzino la stessa metodologia e gli stessi strumenti e ci semplifica la produzione dei "deliverable", rendendoli immediatamente disponibili ai nostri clienti. Inoltre, sfruttando proprio le nostre competenze consulenziali, abbiamo arricchito la piattaforma con applicazioni verticali che integrano i moduli già esistenti, realizzando applicazioni per la privacy (GDPR), la compliance (231, 262/SOX, etc.), la gestione dei revisori contabili, la business continuity, l'antiriciclaggio, il risk index, i processi di pianificazione e budget, etc.

CONTATTI

- **Enrico Ferretti** / Managing Director / enrico.ferretti@protiviti.it
- **Alberto Carnevale** / Country Leader e Managing Director / alberto.carnevale@protiviti.it
- **Luca Risi** / Associate Director / luca.risi@protiviti.it

© 2019 Protiviti Srl | Copying or reproducing this material without our written permission is strictly prohibited.