

Un recente studio svolto da MuleSoft, società specializzata nell'integrazione di piattaforme digitali nelle realtà aziendali, ha rilevato che il 97% delle decisioni prese dal management nell'area IT riguardano scelte di adozione di nuove tecnologie e implementazione di modelli di business innovativi. Si riportano i sette trend intercettati che condizioneranno le strategie digital dei prossimi anni.

1. CONNECTED CONSUMER EXPERIENCE

In media, ogni organizzazione usa 900 applicazioni e questo rende molto difficile offrire una *“connected experience”* ai consumatori, che invece hanno alte aspettative nei loro processi di acquisto multicanale e desiderano, in qualunque momento e luogo, un'esperienza uniforme e personalizzata: il 74% ritiene che le aziende dovrebbero comprendere le loro aspettative e bisogni.

2. DATA-DRIVEN BUSINESS

L'analisi dei dati è il cuore della digital transformation: è necessaria a migliorare la *customer experience*, snellire e ottimizzare i processi, accelerare il lancio di nuovi prodotti e servizi. L'83% dei managers IT ritiene che abbattere le separazioni in silos dei dati migliora le performance delle imprese.

3. ARTIFICIAL INTELLIGENCE E MACHINE LEARNING

La ricerca di MuleSoft prevede per il 2020 un 95% di crescita nell'adozione di AI, basata soprattutto su applicazioni di *machine learning*, automazione di operazioni semplici e introduzione di chatbot. Nel retail, l'AI viene usata soprattutto per offerte e promozioni personalizzate. Il 53% dei consumatori permette ai retailer di tracciare i loro comportamenti di acquisto, dentro e fuori i negozi, per ottenere offerte e promozioni personalizzate.

4. MULTI-CLOUD COMPUTING

La maggior parte delle imprese, in particolare l'84% di quelle con più di 1000 dipendenti, ha una strategia multi-cloud, nonostante la sfida di affrontarne la complessità e i costi di gestione.



5. L'IT DIVENTA IL CUORE DELL'IMPRESA

Per sfruttare in pieno il potenziale delle nuove tecnologie, le imprese stanno posizionando l'IT come principale abilitatore dei business. C'è una crescente pressione sull'IT per rilasciare di più e più velocemente, quindi il comparto IT deve essere agile, veloce, innovativo.

6. CO-CREARE VALORE CON STAKEHOLDERS ESTERNI

Le migliori imprese stanno realizzando una rete collaborativa tra partners, clienti e stakeholders esterni, in particolare nel campo della digitalizzazione. Si può creare valore, per esempio, attraverso soluzioni open source, *platformification* (un modello di business *plug-and-play* che permette a più stakeholder di collegarsi tra loro, creando e scambiando valore) e mettendo a disposizione open API.

7. ALIMENTARE LE BUSINESS PERFORMANCE CON LE API

Le API a supporto del business possono migliorare la produttività e i ritorni e dare spazio all'innovazione, se hanno le necessarie caratteristiche. Il 91% delle organizzazioni che hanno impostato una strategia su API pubbliche e/o private sta ottenendo ottimi risultati.