

A woman with glasses is talking on a mobile phone while working at a laptop. The image is overlaid with a large orange circle.

**aruba**

a Hewlett Packard  
Enterprise company

# Prepararsi al workplace post-pandemia

COME I DECISION MAKER DEL SETTORE  
IT REAGISCONO AL COVID-19

## INTRODUZIONE

**Mentre le aziende guardano alle sfide che le attendono nel mondo post-pandemia, un'unica valutazione è condivisa da tutti: tornare a lavorare non significherà tornare alla normalità. Dopo mesi durante i quali il nostro modo di lavorare è cambiato, è difficile credere che l'ambiente di lavoro possa tornare quello di un tempo.**

La direzione è verso un *workplace ibrido*, un ambiente nel quale le persone lavoreranno spostandosi tra luoghi differenti, a casa propria, in giro e negli uffici tradizionali. L'utilizzo del luogo di lavoro sta cambiando come la sua struttura. L'ambiente home office non può più essere una soluzione organizzata in modo approssimativo in termini di connettività ed esperienza di utilizzo, adatta solo a un impiego occasionale. L'ufficio di un campus, finora progettato per favorire attività di collaborazione, sarà sempre più pensato per massimizzare l'igiene, la sicurezza personale e il distanziamento sociale.

Questi cambiamenti richiedono un nuovo approccio alla tecnologia e all'infrastruttura IT. Nei campus il tracciamento di luoghi e contatti basato su AI sarà una componente importante del rispetto del distanziamento sociale: essendo contactless, le interfacce digitali sono necessarie per ridurre il contatto umano. A casa e in giro le persone devono ottenere sui propri dispositivi un'esperienza sicura di livello enterprise con la stessa qualità del servizio che avrebbero in ufficio.

Gli eventi della prima metà del 2020 hanno accelerato la necessità per i responsabili IT, che stavano già iniziando ad adattarsi gradualmente a una forza lavoro sempre più flessibile e distribuita, di adeguarsi a nuovi cambiamenti. Le esigenze dei dipendenti che lavorano da remoto, insieme a quelle dei clienti i cui comportamenti si stanno modificando, hanno ridotto in modo significativo le tempistiche di questo mutamento con una crescente richiesta di risorse tecnologiche, portando a un differente approccio agli investimenti IT.

Come rivela la nuova ricerca condotta da HPE Aruba e dalla società di ricerche specializzata nel mercato tecnologico Vanson Bourne, i decision maker IT (ITDM) stanno agendo per adeguare priorità e piani di investimento a questo scenario. Mentre la maggior parte dice di aver ritardato o rimandato i progetti IT come diretto effetto del COVID-19, molti prevedono di investire più che in passato a favore delle funzionalità legate alle nuove esigenze di aziende e dipendenti: dal *networking basato su AI* e *cloud alle capacità di analytics e assurance*.

Per rispondere alla sfida necessaria per supportare un maggior numero di team distribuiti, i responsabili IT stanno valutando nuove funzionalità come l'automazione basata su AI, la gestione remota di rete via cloud e il potenziamento delle capacità di troubleshooting per reti destinate a sostenere richieste maggiori rispetto al passato.

Oltre che all'adozione di nuove tecnologie per il workplace ibrido, i responsabili IT stanno valutando di cambiare il modo di usufruire delle infrastrutture e dei servizi di rete. Prevedono di raddoppiare il consumo di soluzioni 'as-a-service' nell'arco dei prossimi due anni accelerando un'altra tendenza verso infrastrutture più flessibili, agili ed economicamente convenienti. In un contesto difficile come quello attuale occorre bilanciare le richieste di flessibilità, sicurezza ed economia investendo a favore delle nuove esigenze in maniera prudente in linea con l'attuale realtà finanziaria.

**Sulla base di un sondaggio che ha coinvolto 2.400 ITDM, la ricerca intende offrire un'istantanea del modo in cui i dipartimenti IT sono stati toccati dalla pandemia, la natura delle loro risposte e la definizione delle priorità di investimento per i prossimi 24 mesi.**



# 1 | L'IMPATTO DEL COVID-19

Gli ITDM hanno ammesso che il COVID-19 ha avuto sulle aziende un impatto importante in termini sia di personale sia di progetti IT in corso.

A livello globale il 22% del campione ha indicato di aver registrato un impatto 'significativo' (cassa integrazione, licenziamenti o chiusura delle attività) mentre nel 52% dei casi è stato 'moderato' (alcune funzioni ridotte o limitate temporaneamente). Solo il 6% ha dichiarato che non vi è stato 'alcun impatto percepibile' sui dipendenti mentre per il 19% vi sono state conseguenze solo su poche posizioni lavorative.

**22%**

del campione ha indicato di aver registrato un **impatto significativo**

**52%**

dei casi è stato **moderato**

**6%**

ha dichiarato che non vi è stato **alcun impatto percepibile**

**19%**

vi sono state conseguenze **solo su poche posizioni lavorative**

La pandemia ha provocato conseguenze particolarmente gravi in alcuni mercati e settori economici: **il 57% degli ITDM in India e il 34% in Brasile ha riportato un impatto 'significativo' sul personale, così come il 35% degli intervistati che lavorano nel settore alberghiero e dell'ospitalità.** Di contro, ha registrato lo stesso solo **il 13% del campione in Cina e Corea del Sud, il 12% di quello di Hong Kong e il 18% di chi lavora nel retail, nella distribuzione e nei trasporti.**

**% citando un significativo impatto sui dipendenti**

**57%** degli ITDM in India

**34%** degli ITDM in Brasile

**35%** degli intervistati che lavorano nel **settore alberghiero e dell'ospitalità**

**13%** del campione in **Cina e Corea del Sud**

**12%** di quello di **Hong Kong**

**18%** di chi lavora nel **retail, nella distribuzione e nei trasporti**

**Le aziende di maggiori dimensioni sono quelle che mostrano di essere riuscite ad assorbire meglio l'impatto,**

che è stato significativo solo per il

**15%** delle realtà da oltre 5.000 dipendenti



**1/4** e limitato per un quarto di esse

Poiché la pandemia ha costretto alla chiusura degli uffici e all'attivazione di piani per la continuità operativa, gli **ITDM hanno dovuto adeguare gli investimenti** a favore del networking. Più di tre quarti

**77%** del campione globale ha dovuto **ritardare o rimandare i propri progetti** e il



**28%** ne ha dovuti **cancellare** alcuni

**I mercati che ne hanno annullati di più sono stati**



Oltre un terzo degli ITDM operanti nel **settore alberghiero e dell'ospitalità (35%) e in quello della scuola (37%) ha dovuto annullare progetti** in seguito alla diffusione del COVID-19.

**35%** degli ITDM operanti nel **settore alberghiero e dell'ospitalità**

**37%** in quello **della scuola**

Non sorprende che gli **ITDM abbiano dovuto ridimensionare il lavoro previsto a causa della pandemia** per rispondere alle necessità immediate delle aziende chiamate ad **adattarsi rapidamente al telelavoro come modalità operativa** di default. Ma le conseguenze immediate del COVID-19 sui dipartimenti IT sono solo una faccia della medaglia: pari importanza ha ciò **che gli ITDM hanno raccontato in merito a cosa intendono fare come passi successivi.**

## 2 | PIANI DI INVESTIMENTO

Oltre a voler capire come gli ITDM hanno reagito alla crisi nel breve termine, il sondaggio ha valutato le loro intenzioni di **investimento in vista di un futuro diverso dal previsto**. Agli intervistati è stato chiesto se, a seguito del COVID-19, intendessero aumentare, ridurre o mantenere come prima i propri investimenti in otto differenti tecnologie di networking.

Anziché limitare le proprie azioni in risposta a un ambiente difficile dal punto di vista finanziario, **la stragrande maggioranza degli ITDM ha affermato di voler sostenere o incrementare i propri livelli di investimento**, a sottolineare come il passaggio verso il workplace ibrido stia accelerando la necessità della trasformazione digitale e di un'infrastruttura di rete più agile e flessibile.

Gli ITDM hanno indicato di **voler procedere con investimenti** per poter rispettare le esigenze di team altamente distribuiti.

A livello globale, **il 74% sta conservando o aumentando i propri investimenti a favore di SD-WAN o SD-Branch** mentre solo il 20% li sta riducendo.

A livello globale, il **74%** sta **conservando o aumentando i propri investimenti a favore di SD-WAN o SD-Branch**

mentre solo il **20%** li sta riducendo



Inoltre, **l'83% ha affermato di voler incrementare o lasciare invariati gli investimenti a favore del networking cloud-based: intende aumentarli il 38% del campione**, a sottolinearne l'importanza per la gestione remota su vasta scala quando è difficile, se non impossibile, disporre di tecnici on-premises. **Le infrastrutture di campus switching (74%) e il networking per data center (81%)** sono destinati a ricevere livelli parimenti elevati di mantenimento o crescita degli investimenti.

**83%** ha affermato di voler **incrementare o lasciare invariati gli investimenti a favore del networking cloud-based**

intende aumentarli il

**38%** del campione



A fronte di reti sempre più complesse, gli ITDM **cercano ulteriori strumenti per monitorare le attività e ricavare insight** migliorando la capacità di risolvere gli inconvenienti e ottimizzare reti soggette a richieste sempre più significative. In questo senso, **il 34% prevede di incrementare i propri investimenti a favore di analytics e assurance, il 48% intende mantenere i livelli di investimento attuali e solo il 15% è intenzionato a ridurli.**

**34%** prevede di **incrementare i propri investimenti a favore di analytics e assurance**

**48%** intende **mantenere i livelli di investimento attuali**

e solo il **15%** è intenzionato a **ridurli**

## 2 | PIANI DI INVESTIMENTO

Con uno sguardo alle esigenze e alle funzionalità del futuro, **oltre un terzo prevede di aumentare gli investimenti a favore delle tecnologie di rete basate su AI (35%) e dell'Edge compute (33%) mentre solo il 17% progetta di ridurli in queste aree.**

**35%**  
aumenta gli investimenti a favore delle **tecnologie di rete basate su AI**

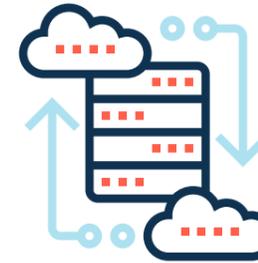
**33%**  
dell'**Edge compute**

**17%**  
progetta di **ridurli** in queste aree

Con un carico crescente sui team IT per supportare il workplace ibrido, non sorprende che molti siano intenzionati a investire nell'automazione delle attività ripetitive in modo da razionalizzare il proprio lavoro e concentrarsi su nuove priorità.

Dal punto di vista geografico, l'Asia-Pacifico è l'area che intende investire in modo più deciso, con il **45% degli ITDM che sta pianificando un incremento degli investimenti nel networking cloud-based contro il 36% dei colleghi nelle Americhe e il 32% nella regione EMEA.** Questo dato può essere legato al fatto che i responsabili IT della regione APAC sono stati quelli che più degli altri hanno indicato come 'significativo' l'impatto della pandemia sui rispettivi dipendenti (25% contro il 20% di EMEA e Americhe) riflettendo un più alto livello di stravolgimenti del modello di business tradizionale che, di conseguenza, richiede un cambio di approccio più completo.

**45%**  
dell'area **APAC** che sta pianificando un **incremento degli investimenti nel networking cloud-based** contro

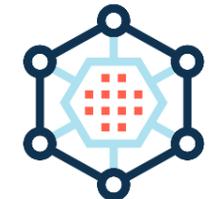


**36%**  
dei colleghi **nelle Americhe**

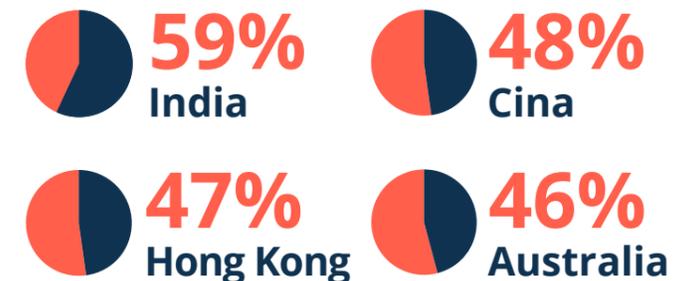
**32%**  
**nella regione EMEA**

Allo stesso modo, il **44% degli intervistati dell'area APAC intende dare ulteriore impulso agli investimenti in tecnologie di rete basate su AI** (contro il 30% di Americhe ed EMEA) e il **41% a favore dell'edge compute** (28% nelle Americhe e 29% in EMEA).

**44%**  
degli intervistati dell'area APAC intende dare **ulteriore impulso agli investimenti in tecnologie di rete basate su AI** e il **41%**  
**a favore dell'edge compute**



Percentuali elevate di ITDM in **India (59%), Cina (48%), Hong Kong (47%) e Australia (46%) prevedono di aumentare gli investimenti nel networking cloud-based.**



## 3 | ABITUDINI DI CONSUMO

Gli ITDM non stanno solo considerando nuovi investimenti a favore di tecnologie capaci di supportarli nel passaggio al workplace ibrido ma stanno adattando il proprio modello di consumo in linea con queste soluzioni nella ricerca di metodi efficienti ed economici per sviluppare l'infrastruttura IT.

Alla richiesta di quali siano i modelli di consumo IT che prevedono di analizzare a seguito del COVID-19, solo l'**8%** degli ITDM ha affermato di voler continuare esclusivamente sulla strada degli investimenti di capitale. Al contrario, il **55%** intende prendere in considerazione il **modello su abbonamento** ('as a service') per l'hardware o per il software, il **53%** è interessato ai servizi gestiti per soluzioni hardware/software chiavi in mano, il **30%** pensa di ricorrere al leasing finanziario. Questo scenario suggerisce una evidente necessità di **flessibilità finanziaria** in un momento difficile e un desiderio da parte dei responsabili IT di garantire prevedibilità nella spesa e riduzione dei costi di capitale anticipati.

**8%**  
esclusivamente sulla strada degli investimenti di capitale

**55%**  
modello su abbonamento per l'hardware o per il software

**53%**  
servizi gestiti per soluzioni hardware/software chiavi in mano

**30%**  
leasing finanziario

Anche in questo caso si osserva un elemento regionale nelle tendenze, con il **61%** degli ITDM dell'area APAC interessato al modello su abbonamento contro il **52%** dei colleghi delle Americhe e il **50%** di quelli EMEA.

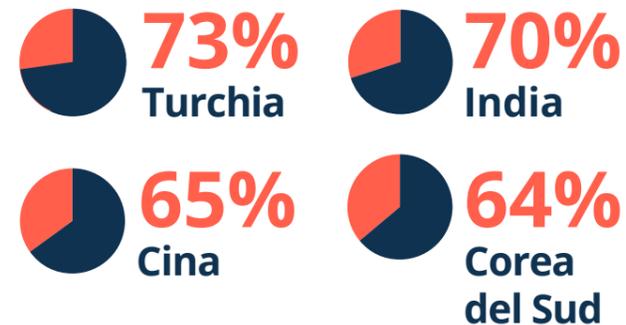
**61%**  
degli ITDM dell'area APAC interessato al modello su abbonamento contro



**52%**  
dei colleghi delle Americhe

**50%**  
di quelli EMEA

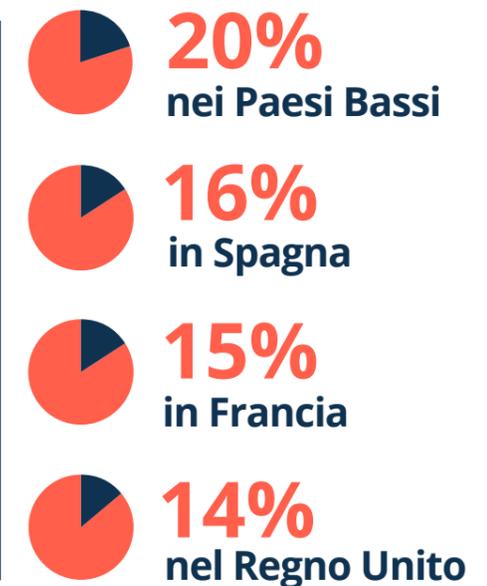
Le percentuali maggiori si riscontrano in Turchia (73%), India (70%), Cina (65%) e Corea del Sud (64%).



Pertanto, gli ITDM che hanno registrato l'impatto più significativo causato dalla pandemia non sono solamente quelli più disposti a investire in nuove tecnologie ma anche quelli più interessati ad adottare modelli di consumo che forniscano un controllo finanziario di livello superiore.

Di contro, i principali mercati europei hanno dimostrato di essere ancora interessati a un approccio più tradizionale: nei Paesi Bassi (20%), in Spagna (16%), in Francia (15%) e nel Regno Unito (14%) una quota di decision maker superiore alla media ha affermato di voler proseguire esclusivamente con investimenti di capitale come il 17% degli ITDM statunitensi.

I decision maker nei mercati europei che continuerebbero a fare solo investimenti CapEx



In Europa il pattern non è uniforme: solo il 5% degli ITDM italiani e il 2% di quelli svedesi intendono consumare in futuro solo con investimenti di capitale, a dimostrazione che esistono variazioni all'interno delle singole regioni geografiche oltre che tra una regione e l'altra.



## 3 | ABITUDINI DI CONSUMO

Per sottolineare le implicazioni finanziarie dei diversi modelli di consumo, è da notare come il modello su abbonamento sia attualmente preso in considerazione dal **66% degli ITDM appartenenti a un settore tra i più colpiti, quello alberghiero e dell'ospitalità, dunque ben più dei colleghi che lavorano nel comparto IT, tecnologia e telecomunicazioni (58%) e della scuola (57%). Solo il 2% dei decision maker del settore ospitalità intende proseguire esclusivamente con gli investimenti di capitale**, considerando le estreme difficoltà che questo mercato si trova ad affrontare in un mondo fatto di distanziamento sociale e di incertezza nella domanda dei consumatori.

### Esplorando un modello di abbonamento

**66%** alberghiero e dell'ospitalità

**58%** IT, tecnologia e telecomunicazioni

**57%** della scuola

### Continua solo con investimenti in conto capitale

**2%** ospitalità

Questo potrebbe riflettere anche il fatto che, degli otto comparti economici analizzati, **l'alberghiero e ospitalità è stato sinora il più lento nell'adottare soluzioni IT su abbonamento: in media solo il 26% delle soluzioni usate in questo settore viene consumato as-a-service contro il 34% degli altri mercati.**

**26%** delle **soluzioni usate in questo settore viene consumato as-a-service**



contro il **34%** degli altri mercati



L'effetto cumulativo di questi cambiamenti è destinato a provocare **una rapida accelerazione nel passaggio verso gli abbonamenti**, un'altra delle tendenze in atto che acquisirà ulteriore impulso nel mondo post-pandemia.

Oggi, il **24%** degli ITDM calcola di consumare **'as a service' almeno la metà delle rispettive soluzioni IT**

Alla richiesta di prevedere quale potrà essere la situazione nell'arco dei prossimi **12-24 mesi, la proporzione è balzata al 41%**

con un incremento di quasi il **72%**

In questo periodo ci si aspetta che la quota media di tutte le soluzioni IT consumate su abbonamento aumenti di oltre un terzo passando dal **34% al 46%**. La tendenza verso un modello network-as-a-service è già stata stabilita ma questa ricerca indica come essa sia destinata ad accelerare in maniera significativa in conseguenza della pandemia e del passaggio verso i workplace ibridi.

In particolare sarà il caso per cinque Paesi nei quali gli ITDM hanno dichiarato che la maggior parte delle soluzioni sarà consumata 'as-a-service' in media entro i prossimi due anni: **India (69%), Stati Uniti (65%), Emirati Arabi e Canada (entrambi col 58%) e Hong Kong (51%)**. Di contro gli abbonamenti raggiungeranno tassi medi di diffusione solo del **27% in Giappone, 28% in Russia, 34% in Italia e Spagna, 38% in Germania**. Il modello su abbonamento crescerà in tutto il mondo ma lo farà in alcuni Paesi in maniera più decisa che in altri poiché il modello tradizionale basato sui costi di capitale si mantiene presente in alcuni importanti mercati sviluppati.



## CONCLUSIONE

I responsabili IT si sono già dovuti adattare rapidamente alle nuove esigenze imposte da organizzazioni i cui dipendenti devono lavorare da remoto. Questo sondaggio dimostra come il cambiamento di approccio non sarà temporaneo. Proprio come il passaggio verso un workplace ibrido è probabilmente destinato a diventare una realtà di business a lungo termine, lo stesso accadrà con le necessità dell'infrastruttura di rete destinata a supportarlo per mettere a disposizione dei dipendenti un'esperienza sicura e di qualità ovunque scelgano di lavorare.

Gli ITDM chiamati a rispondere a una nuova realtà verso la ripresa del business devono affrontare un delicato esercizio di equilibrio: implementare la nuova infrastruttura e i tool che occorrono per la transizione muovendosi all'interno di un ambiente nel quale ogni centesimo investito è valutato come mai prima d'ora.

La necessità di investimenti diffusi ma prudenti sta spingendo gli ITDM verso nuovi modelli di consumi fra cui suscitano sempre più interesse abbonamenti, servizi gestiti e leasing finanziario. Ai livelli attuali, gli abbonamenti rappresentano solo un terzo delle soluzioni IT consumate. Nell'arco dei prossimi due anni rappresenteranno la maggioranza.

**Per questo, il mondo post-pandemia non è destinato solo a ridisegnare la natura del workplace e dell'infrastruttura IT che lo supporta ma segnerà l'evoluzione del ruolo del responsabile IT come risorsa sempre più importante per la continuità operativa, l'agilità organizzativa e soprattutto la stabilità finanziaria.**

### ARUBA, UNA SOCIETÀ HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

Aruba, società di Hewlett Packard Enterprise, è produttore leader di reti intelligenti e sicure che consentono ai clienti di migliorare e offrire incredibili esperienze digitali nell'era mobile, IoT e cloud. Stiamo cambiando le regole del networking per semplificare l'IT e le organizzazioni nel collegare il mondo fisico e digitale all'Edge. Per ulteriori informazioni, visitare il sito di Aruba [www.arubanetworks.com](http://www.arubanetworks.com). Per notizie in tempo reale, è possibile seguire Aruba su [Twitter](#) e [Facebook](#). Per informazioni sulla mobility e sui prodotti Aruba, visitare la Community Airheads su [community.arubanetworks.com](http://community.arubanetworks.com).



## METODOLOGIA DELLA RICERCA

HPE Aruba ha incaricato la società indipendente di ricerche di mercato Vanson Bourne di condurre nel maggio 2020 uno studio quantitativo su 2.400 decision maker IT di Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Germania, Francia, Paesi Bassi, Spagna, Italia, Svezia, Russia, Emirati Arabi, Turchia, India, Singapore, Giappone, Cina, Corea del Sud, Hong Kong, Australia, Brasile e Messico. Gli intervistati appartengono a organizzazioni con più di 500 dipendenti operanti nei settori scuola, servizi finanziari, enti pubblici, sanità, alberghiero e ospitalità, industriale, IT e retail.

Tutte le interviste sono state realizzate mediante un rigoroso processo di screening multilivello per garantire che l'opportunità di partecipare alla ricerca fosse offerta solo ai candidati adatti.

**2,400**  
decision  
maker IT



nel maggio 2020, di  
**21 paesi**  
da organizzazioni con  
**più di 500**  
**dipendenti operanti**  
nel  
**8 diversi settori**

The background features a vibrant orange color with a large, curved section of light blue. A pattern of small white dots is visible in the upper left and middle sections, partially overlapping the blue area. The Aruba logo is positioned in the bottom right corner.

**aruba**  
a Hewlett Packard  
Enterprise company