

Un giacimento di opportunità

Consumerizzazione dell'it: una risorsa che permette di migliorare e di valorizzare le capacità già acquisite dei collaboratori.



Fabio Lambruschi,
Chief Technology Officer di Tc Systems

Area industriale di una qualsiasi città medio-grande europea, siamo negli uffici di una qualsiasi azienda medio-grande, attiva in un qualunque settore di industria (diciamo una industria tessile, o un distributore di materiali e accessori elettrici), nel locale adibito, in perfetto stile americano, a mensa-caffetteria. Il giovane stagista ventunenne che ha appena chiesto al direttore commerciale - poco più anziano di lui, ma pur sempre un veterano - come mai il sito di e-commerce dell'azienda non fosse accessibile da un iPhone, non pensa certo di aver posto una questione così scandalosa. Eppure è così: il direttore commerciale lo guarda stupito, non sa bene che rispondere. iPhone? Ma l'e-commerce non si fa con il computer? E che significa non accessibile?

Situazioni come queste sono già un classico, un piccolo film horror che semina il terrore tra gli addetti all'it aziendale: la richiesta di nuove funzionalità, maturata dagli utenti interni che si sono abituati a certe opportunità lontano dal perimetro dell'ufficio, nella loro vita di consumatori che si gingillano con destrezza tra gadget tecnologici e ignorano del tutto lo strato di tecnologie indispensabili per il corretto funzionamento del dispositivo o di servizi diventati così familiari.

Possiamo facilmente immaginare i passi successivi: una raffica di e-mail, telefonate e meeting per capire dove il responsabile It avesse la testa quando si era trattato di definire le modalità di accesso a quel sito. Una tempesta, sì, ma perfetta: una grande opportunità per l'azienda. Si potrebbe supporre che l'esclusione di alcuni dispositivi mobili, in quel caso il telefonino Apple, non

fosse basata su specifiche ricerche di mercato, ma che semplicemente non figurasse nella lista delle priorità. Immaginando i progetti, le scadenze e le problematiche quotidiane, l'argomento mobility potrebbe non esser stato preso in giusta considerazione. Magari una successiva analisi delle statistiche del sito avrebbe evidenziato una bassissima percentuale di accessi tramite mobile, a causa delle carenze di 'friendliness' dell'interfaccia.

La vostra azienda cosa avrebbe fatto? Sarebbe corsa ai ripari implementando un rapido upgrade per soluzioni iPhone, oppure avrebbe ridimensionato l'importanza della richiesta cavalcando l'esito delle statistiche e giocando la sempreverde motivazione della sicurezza?

La consumerizzazione dell'it non è affatto un fenomeno passeggero e non è per nulla sbagliata. L'evoluzione del profilo informatico privato è un fatto scontato in una forza lavoro che se, da un lato è più esigente nelle sue aspettative, consente di risparmiare sui processi di formazione facendo leva su capacità già acquisite fuori dall'azienda.

Non devono essere le richieste di un collaboratore a definire le priorità tecnologiche del business, ma occorre piuttosto un'apertura mentale nei confronti di una informatica che non è più un ambiente chiuso ed esclusivo, ma pervade l'azienda nella sua totalità.

La selezione dei dispositivi, il design delle interfacce grafiche, le nuove tecnologie sono decisioni che, se condivise, finiscono per apportare nuove idee, e aiutano gli utenti ad accettare le scelte fatte, responsabilizzando l'approccio delle singole aree verso la tecnologia, coinvolgendole nei processi di sviluppo e implementazione delle procedure.

Pensiamo, ad esempio, a un ufficio risorse umane che segue e analizza - non per castigare, ma per migliorare le relazioni interne - i commenti che i collaboratori postano a proposito della loro azienda sui social network; o ai responsabili finanziari che si informano puntualmente sugli standard di sicurezza dati nei pc utilizzati dall'ufficio acquisti per i pagamenti con carta di credito. Il ruolo del dipartimento It in questo caso è quello di unire tutti i pezzi, mettendo tutta la propria esperienza nel complicato processo di trasformazione di una richiesta in prassi informatica quotidiana.

In questo l'aspetto della sicurezza non va mai sottovalutato, nella piena coscienza del fatto che un impiegato abilitato ad accedere alla mail aziendale è in grado di impostare lo stesso dato per la ricezione su uno smartphone o tablet in meno di un minuto. L'ottica è quella della identificazione preventiva dell'utente, della introduzione di regole standard per l'uso delle applicazioni e il blocco dei dispositivi mobili 'jailbroken', quelli che utilizzano meccanismi di installazione di app alternativi a quelli ufficiali, più facili da controllare.

I software dedicati al Mobile Device Management aiutano nello stilare questi parametri, supportando i sistemi operativi Blackberry, iOS, Android e Windows Mobile, ma anche chi vuole risparmiare deve puntare come minimo a rendere sicuri le directory dei contatti, il calendario e le email.

L'esperienza indica che un'attitudine al confronto continuo aiuta le persone a riconoscere nell'it una risorsa, non un impedimento.