

Osservatori Digital Innovation del Politecnico di Milano  
www.osservatori.net

**COMUNICATO STAMPA**  
Osservatorio Cloud & ICT as a Service

## **Cloud: ora si fa sul serio** **Il mercato cresce del 31% vale 1,18 miliardi di euro**

*Semplificazione, personalizzazione, sicurezza e performance garantite dalle soluzioni Cloud hanno ridotto la diffidenza dei CIO.*

*La componente identificabile come nuovo mercato, quella del Public Cloud, vale 320 milioni e registra una crescita anno su anno del 40%*

*Accanto all'adozione dei servizi della nuvola pubblica esiste un percorso interno abilitante che le organizzazioni devono affrontare per prepararsi a un modello Cloud evoluto, verso un Sistema Informativo ibrido: la Cloud Enabling Infrastructure. Il mercato relativo, notevolmente più ampio della sola componente Public Cloud, vale in Italia 860 Mln di Euro, e registra un tasso di crescita del 28%*

Su iPRESSlive, NewsSocialPlatform per giornalisti, blogger e uffici stampa, a questo [link](#) sono disponibili ulteriori materiali relativi alla notizia (immagini, grafici ecc.)

*Milano, 26 giugno 2014 - "A distanza di un anno i numeri di mercato evidenziano come l'opportunità di un 'cambiamento possibile' è a tutti gli effetti un trend dirompente", afferma Mariano Corso, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio Cloud & ICT as a Service. "Questo trend potrà incidere in modo significativo sulle modalità di fruizione delle tecnologie, condizionando fortemente le scelte strategiche e di investimento delle imprese. La portata di questo cambiamento va ben al di là degli aspetti informatici: insieme a Mobile, Social e Big Data, il Cloud può abilitare una vera e propria rivoluzione organizzativa, capace di cambiare il modo di diffondere le informazioni, prendere decisioni e collaborare all'interno e all'esterno dell'organizzazione, ridando slancio e produttività alle imprese del nostro Paese"*

È quanto emerge dalla fotografia scattata dall'Osservatorio Cloud & ICT as a Service, giunto alla quarta edizione e promosso dalla School of Management del Politecnico di Milano\*.

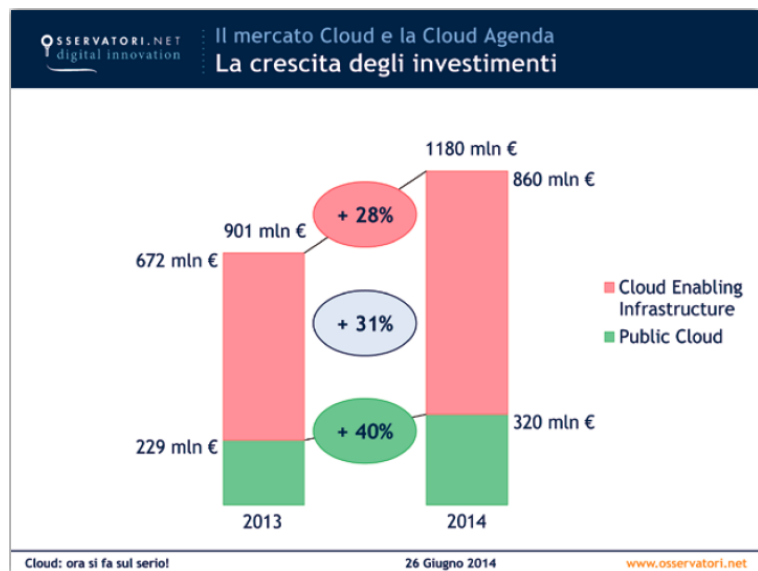
La Ricerca, presentata a Milano presso il Campus Bovisa in occasione del Convegno "Cloud, ora si fa sul serio!", ha analizzato dettagliatamente l'evoluzione dell'offerta e i modelli di adozione di tale modello nelle aziende di grandi, medie e piccole dimensioni.

Per alcuni anni, il Cloud, inteso soprattutto come Public Cloud, è stato visto con diffidenza da molte aziende, alla stregua di una moda passeggera: oggi l'analisi dei dati raccolti vede la spesa in servizi Public Cloud aumentare del 40% rispetto all'anno scorso, raggiungendo quota 320 milioni di euro, a dimostrazione che anche in Italia vi è un elevato livello di consenso sul fatto che il Cloud sia un elemento di profonda trasformazione per il Sistema Informativo aziendale.

Le tradizionali critiche e barriere sono oggi in gran parte risolte, anche se permangono cautele in alcuni settori. Molti degli elementi che prima venivano visti come un freno oggi sono considerati

come ottime opportunità: infrastrutture latenti, vincoli e oneri normativi, perdita di controllo, scarsa personalizzazione, ampiezza funzionale, sicurezza e performance. Accanto a queste nuove spinte, si fanno sempre più evidenti i tradizionali benefici del Cloud, in particolar modo la semplificazione per la Direzione ICT e la possibilità di portare innovazione al business in tempi molto rapidi.

Il passaggio a un modello Cloud rappresenta spesso un aumento del valore apportato ai processi aziendali, che vengono arricchiti con nuove funzionalità e servizi (31%), mentre nel restante 63% dei casi ci si ritrova in uno scenario guidato dalla sostituzione tecnologica e solo nel 6% dei casi si assiste a una limitazione del supporto ai processi. Dalla Ricerca emerge, inoltre, che un numero sempre maggiore di applicazioni, anche vicine al *core business* aziendale, si spostano dal tradizionale approccio on premise al Cloud.



Sebbene ancora prevalga l'approccio interno, tra gli ambiti applicativi dove già oggi è stato abbracciato un modello Cloud vi sono: Social & Web Analytics (32%), Human Resources (26%), Posta elettronica & Office Automation (23%), Enterprise Social Collaboration/Intranet (15%), Document Management (13%), ma anche eCommerce (15%), Soluzioni verticali per il business (11%) e CRM & Sales (8%).

Se si considerano i piani a breve termine riguardanti l'evoluzione del patrimonio applicativo delle aziende e qualora sia previsto un cambio di modello di fruizione, le organizzazioni preferiscono una transizione verso un modello Cloud (96% dei casi), rispetto all'internalizzazione.

Inoltre, nei casi di nuova informatizzazione, ovvero tutti i casi in cui, in precedenza, non era presente un supporto applicativo, l'approccio Cloud viene preferito nel 54% dei casi.

**L'adozione in Italia di servizi Public Cloud ha avuto nell'ultimo anno una forte accelerazione**, sebbene con velocità diverse a seconda degli ambiti applicativi. Tra gli ambiti che hanno ricevuto i maggiori finanziamenti il *Document Management*, *Finance & Accounting* e *CRM & Sales*. Dalla Ricerca emerge che tra gli ambiti più dinamici vi sono anche l'*Enterprise Social Collaboration*, la *Business Intelligence*, il *Marketing Demand Generation*, il *Social & Web Analytics* e le *Soluzioni verticali* per specifici ambiti di business.

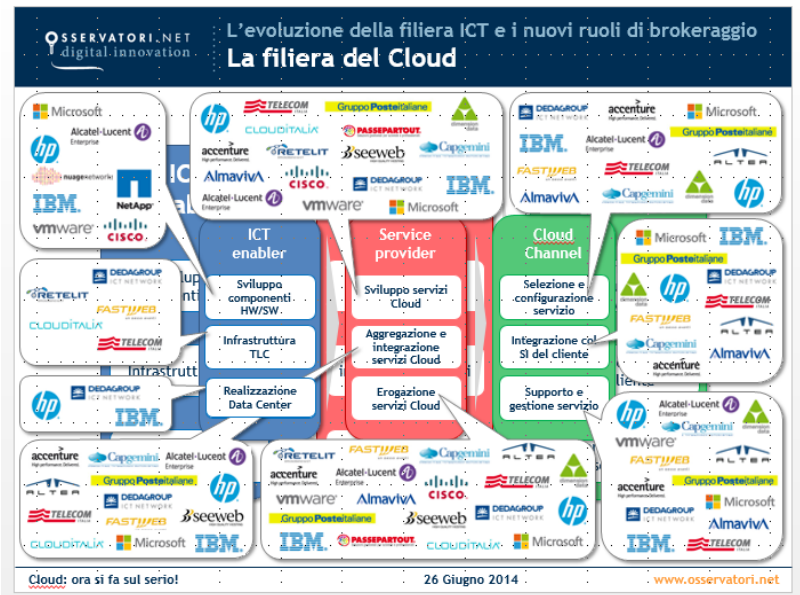
Stefano Mainetti, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio Cloud & ICT as a Service, evidenzia il fatto che *“per la maggior parte dei CIO non vi sono più dubbi nella scelta tra adottare o meno soluzioni di Public Cloud; il dubbio principale riguarda il come adottarle, con quali modalità e con quale percorso.”* La Ricerca evidenzia che i fronti di ragionamento sono due: da un lato, capire come comporre il proprio Sistema Informativo, complementando e integrando parti *on premise* con parti *Cloud* e dall'altro comprendere come dovranno evolvere le competenze interne alla Direzione ICT e le modalità con cui quest'ultima deve rapportarsi e interagire con le Line of

Business. *“Per arrivare alla costruzione di un Sistema Informativo Ibrido - continua Mainetti - è necessario avviare un percorso interno di evoluzione della propria architettura su tre fronti, quello infrastrutturale, quello relativo all’architettura applicativa e quello riguardante la gestione dei device, secondo un modello composto da diverse fasi che chiamiamo Cloud Journey.”*

La Cloud Enabling Infrastructure vede come punti chiave:

- la realizzazione di Software Defined Data Center
- la standardizzazione delle modalità di integrazione e orchestrazione applicativa
- l’introduzione di sistemi di Mobile Device Management.

Accanto al processo di trasformazione che sta coinvolgendo le aziende che adottano il paradigma Cloud, anche *“la tradizionale struttura di filiera del mercato ICT è messa in profonda discussione dall’avvento del Public Cloud e si sta ridisegnando in cerca di nuovi ruoli e nuove forme di differenziazione”* afferma Alessandro Piva, Responsabile della Ricerca dell’Osservatorio Cloud & ICT as a Service. La Ricerca ha permesso di identificare i tre ruoli principali giocati dai player dell’offerta che in ipotetica catena del valore del Cloud agiscono sinergicamente: ICT

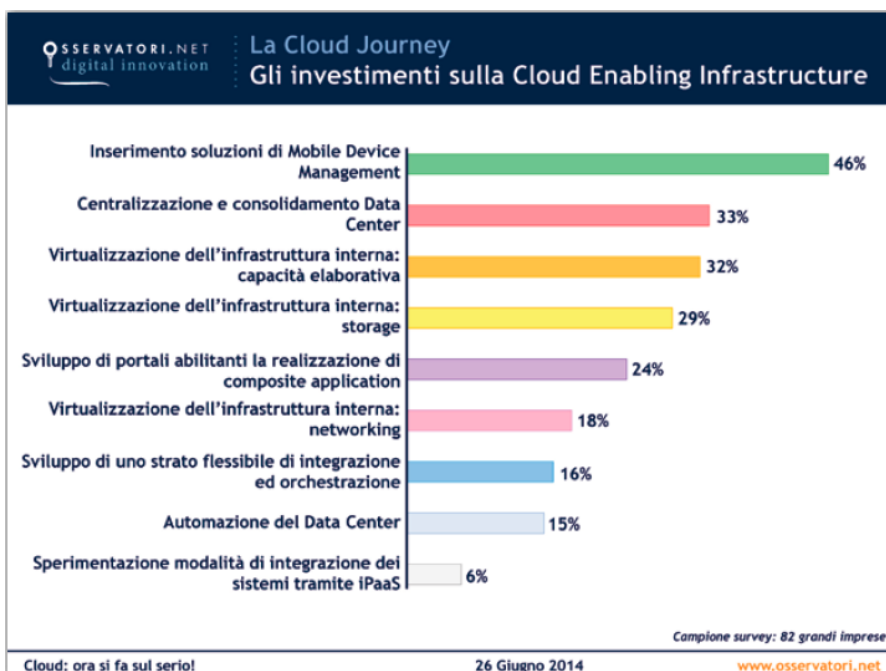


Enabler, Service Provider e Cloud Channel. Piva sottolinea che *“oggi, nella fase storica che sta attraversando il Cloud, diventa chiave il ruolo del Cloud Channel e, accanto ai cambiamenti che stanno coinvolgendo i player tradizionali, emergono nuovi ruoli, come quello del Cloud Service Broker”*.

### I contratti: un limite allo sviluppo dei servizi Cloud?

La filiera del Cloud è in profondo cambiamento per questo è importante che la relazione cliente-fornitore venga facilitata da condizioni contrattuali chiare e trasparenti. Dalla Ricerca emerge invece che i contenuti contrattuali sembrano non influenzare la scelta di acquisire o meno un servizio Cloud.

Sebbene il 51% dei rispondenti alla survey non abbia



riscontrato infatti alcuna criticità, il 44% del campione dichiara di non averle analizzate prima di implementare la nuova tecnologia. L'analisi sulla complessità dei contratti ha permesso di identificare che, mentre per il 61% del campione i contratti sono risultati essere molto chiari e trasparenti, il 39% dei rispondenti ha riscontrato una criticità nella lunghezza e complessità di tali contratti, che risultano quindi poco trasparenti e di difficile comprensione e consultazione. Questi risultati evidenziano come vi sia un alto numero di PMI che non pone grande importanza alle clausole contrattuali nella fase di scelta e stipula di un contratto Cloud. In particolare, la clausola contrattuale che è stata percepita come maggiormente *unfair* è risultata essere la limitazione di responsabilità del fornitore in caso di perdita di dati (37%), seguita dal diritto da parte del fornitore alla sospensione del servizio (29%) e dall'assenza di obblighi in merito ai tempi di intervento in caso di problematiche (22%).

Accanto all'analisi sulle PMI, la Ricerca ha indagato il rapporto cliente-fornitore tramite un'analisi che ha preso in considerazione 60 servizi Public Cloud, approfondendo i contenuti presenti sui siti dei provider di servizi Cloud e in particolare analizzandone la reperibilità.

Dall'indagine emerge che, mentre alcune informazioni come i dettagli sul fornitore, l'utilizzo di subfornitori, il trattamento e la riservatezza dei dati personali, le norme circa l'esclusione e la limitazione di responsabilità del fornitore (98% dei casi) sono sempre presenti, vi sono aspetti poco reperibili come quelli relativi alla localizzazione geografica dei Data Center (32%), ai livelli di servizio (SLA) e all'entità delle penali in caso di disservizio (44%).

\* L'edizione 2014 dell'Osservatorio Cloud & ICT as a Service è realizzata con il supporto di Accenture, Alcatel-Lucent Enterprise, Almoviva, Capgemini, Cloudfitalia Telecomunicazioni, Dedagroup, Dimension Data, HP, IBM, Microsoft, NetApp, Nuage Networks, Passetpartout, Gruppo Poste Italiane, Seeweb, Telecom Italia, VMware; Altea, Cisco, Fastweb, Retelit; Infor.

\*\*\*

**Ufficio stampa School of Management del Politecnico di Milano**  
Barbara Balabio  
Tel.: 02 2399 9578  
email [barbara.balabio@polimi.it](mailto:barbara.balabio@polimi.it)  
Skype barbara.balabio  
[www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

**Mirandola Comunicazione**  
Marisandra Lizzi - Marco Ferrario  
Tel.: 0524/574708 - 3207910162  
email: [marisandra@mirandola.net](mailto:marisandra@mirandola.net)  
[marco.ferrario@mirandola.net](mailto:marco.ferrario@mirandola.net)  
Skype: marisandralizzi - marco.ferrario3

*La School of Management del Politecnico di Milano, con oltre 240 docenti, e circa 80 fra dottorandi e collaboratori alla ricerca, dal 2003 accoglie le attività di ricerca, formazione e alta consulenza, nei campi management, economia e industrial engineering. Fanno parte della Scuola il Dipartimento di Ingegneria Gestionale, le Lauree e il PhD Program di Ingegneria Gestionale e il MIP, la business school del Politecnico di Milano. Nel 2007 ha ricevuto l'accreditamento EQUIS e dal 2009 è nella classifica del Financial Times delle migliori Business School d'Europa; nel Marzo 2013 ha ottenuto il prestigioso accreditamento internazionale da AMBA (Association of MBAs). Gli Osservatori ICT & Management della School of Management del Politecnico di Milano ([www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)) vogliono offrire una fotografia accurata e continuamente aggiornata sugli impatti che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) hanno in Italia su imprese, pubbliche amministrazioni, filiere, mercati ecc.*

*Gli Osservatori sono ormai molteplici e affrontano in particolare tutte le tematiche più innovative: Agenda Digitale, Big Data Analytics & Business Intelligence, Canale ICT, Cloud & ICT as a Service, eCommerce B2c, eGovernment, eProcurement nella PA, Fatturazione*

*Elettronica e Dematerializzazione, Gestione Strategica dell'ICT, Gestione dei Processi Collaborativi di Progettazione, Gioco Online, HR Innovation Practice, ICT & Business Innovation nel Fashion-Retail, ICT & Commercialisti, ICT & PMI, ICT & Professionisti, ICT Accessibile e Disabilità, ICT in Sanità, ICT nel Real Estate, ICT nelle Utility, Internet of Things, Intranet Banche, Mobile & App Economy, Mobile Banking, Mobile Device & Business App, Mobile Marketing & Service, Mobile Payment & Commerce, Multicanalità, New Media & New Internet, New Slot & VLT, Smart Working, Startup Digitali.*