

ServiceNow: intervenire direttamente sui processi aziendali, grazie al Cloud

Ne parliamo con Rodolfo Falcone, Area VP Mediterranean di ServiceNow



Esperto di IT, tradizionalmente impegnato nel far crescere in Italia e nel Sud Europa aziende tecnologicamente innovative e di grande potenzialità, Rudy Falcone è da qualche mese alla guida dell'area mediterranea di ServiceNow, che comprende Italia, Spagna, Portogallo ed Israele.

Cosa ti ha attratto di ServiceNow?

Il mondo va in modo deciso e determinato verso il Cloud: è chiara la tendenza all'abbandono progressivo del modello basato sui Data center interni alle organizzazioni, e si percepisce chiaramente la tendenza ad abbracciare un modello di fruizione

dell'IT che permetta di esternalizzare, semplificare e razionalizzare i processi aziendali; anche in termini di ottimizzazione dei budget IT, è chiaro che i processi devono essere demandati ad una gestione industriale, che si rivela molto più flessibile e sicura. E ServiceNow va decisamente in questa direzione ed è interamente Cloud based. La sua proposta si basa sulla sostituzione di processi destrutturati o non sufficientemente flessibili con workflow intelligenti, che poggiano su una piattaforma tecnologica interamente Cloud based.

Una proposta innovativa, che ha fatto rapidamente crescere ServiceNow nel mondo

È una proposta che permette di superare rapidamente il problema dei rischi connessi alla gestione di un Data Center interno all'azienda; ed in questo, il Cloud la fa da padrone. ServiceNow ha decisamente preso questa direzione, ed ha raggiunto una massa critica di tutto rilievo. I nostri servizi sono erogati da 16 Data Center nel mondo, il che ci posiziona come un Player di tutto rilievo; ed anche i ricavi, che hanno superato gli 1,9 Mld\$, ci danno ragione.

Ma l'approccio industriale alla revisione dei processi non ci fa perdere di vista le peculiarità di ciascun cliente: ciascuno di loro si vede creare nella nostra infrastruttura un suo specifico ambiente, con il risultato di generare al tempo stesso un efficace connubio fra approccio industriale e sicuro e peculiarità dei workload gestiti.

Ci fai qualche esempio di applicazioni affrontate da ServiceNow?

Un esempio tipico è quello dell'*on boarding* di un dipendente dell'azienda cliente. Il contratto o l'assunzione sono sottoscritti on line. La persona va in ufficio ed accede immediatamente al catalogo dei servizi: guarda la mappa della location, individua immediatamente la sua postazione e se del caso decide dove sedersi fra le diverse postazioni libere ed in linea con il suo ruolo; controlla gli asset e quindi sceglie fra quanto a lui reso disponibile in aderenza con

il suo profilo: il suo PC, il cellulare, l'auto. Controlla lo status della consegna e della reale disponibilità. E fa tutto ciò dal suo smartphone, tramite l'app che ServiceNow ha abilitato per l'azienda cliente, in stretta aderenza con i servizi prescelti. A seguire, accede sempre tramite app ai suoi dati: cedolini, processi, target di vendita o di obiettivi in genere, formazione. Per contro, l'azienda ha sotto controllo le scelte, i costi, la disponibilità degli asset.

In estrema sintesi, ServiceNow mette in comunione i diversi ambiti dell'azienda, ciascuno dei quali risponde a propri criteri e flussi, e quindi virtualizza la burocrazia collegando fra loro processi anche eterogenei.

Anche per i processi IoT si può adottare ServiceNow?

Ti faccio un esempio di una soluzione implementata per una filiera di clienti negli USA. Andando in auto, si buca una gomma; succede, ma ServiceNow ha un agente collegato allo pneumatico "intelligente", che mentre si sgonfia lancia un segnale di malfunzionamento. E' quindi il sistema stesso a chiamare il carro attrezzi, trasferendogli i dati della geo-localizzazione del veicolo; ed in parallelo, contatta il gommista per verificare la disponibilità dello pneumatico nuovo ed ottenere un preventivo. Se il cliente accetta, tutti gli attori della filiera sono coordinati e sanno esattamente cosa, quando e come fare. Il processo diventa lineare ed omogeneo, e l'orchestrazione viene gestita da ServiceNow: la sua piattaforma prende in carico processi eterogenei, li organizza e li rende disponibili in un tutt'uno organico e più lineare.

Sulla sicurezza, ci sono processi su cui ServiceNow dimostra il suo valore?

Prendiamo il caso di Wannacry; i processi di reazione possono essere orchestrati da ServiceNow. Tipicamente, a fronte di un attacco, le reazioni non sono né lineari né tanto meno ordinate: l'urgenza di intervenire prende il posto dell'ordine con cui vanno gestite le procedure di reazione. ServiceNow abbassa il livello di confusione, elimina l'entropia, coordina l'insieme dei processi che in precedenza erano stati definiti, trasferendo a ciascuno dei singoli attori coinvolti le istruzioni per le azioni adeguate in modo ordinato e puntuale.

Proviamo da dare una definizione a questo mondo, abilitato da ServiceNow?

Il concetto base dal quale partiamo ragionando con un nostro prospect è molto semplice: come sono organizzati e quanto costano i diversi processi; e quanto sono considerati efficienti: in sintesi, in quanto tempo i problemi vengono risolti. E' ovvio che interveniamo su processi già gestiti spesso da altre piattaforme software, che tipicamente regolano uno specifico processo; il passo avanti di ServiceNow consiste nell'orchestrare e permettere la gestione di processi eterogenei, ad esempio l'insieme rappresentato da CRM, Security, Ticketing escalation, Finance. La forza della proposta consiste nella capacità della nostra piattaforma, tutta in Cloud, di correlare le diverse aree aziendali coinvolte e far parlare fra loro i diversi processi impattati ed indirizzati. Sulla piattaforma ServiceNow, il cliente sviluppa la sua applicazione, in stretta aderenza con i processi che vuole ottimizzare; e lo fa con approccio guidato, facendo *drag & drop*. L'Innovazione non può essere complicata...

L'offerta ServiceNow è quindi SaaS?

Non so se è Cloud di piattaforma o applicativo; ma è certamente Cloud: sono servizi gestiti, con tutti i vantaggi che questo processo consente di conseguire. La stessa contrattualistica adottata da ServiceNow prevede ovviamente l'assunzione di tutte le responsabilità legali del caso da entrambe le parti, ma prevede anche da parte nostra una

capacità di personalizzazione elevatissima. Non crediamo che i clienti siano tutti uguali, e la nostra piattaforma, come la nostra contrattualistica, devono essere improntate alla massima flessibilità. Ad esempio, siamo coscienti che clienti con infrastrutture critiche o con investimenti di rilievo già operati in ambito IT debbano mantenere dei processi all'interno; in questo caso, ServiceNow è applicabile a tutto il contorno delegabile, e ti assicuro che nell'economia di un'azienda tutto quel che non è core ha una dimensione ed una complessità di tutto rilievo.

Qual è la leva primaria che spinge un cliente ad adottare le soluzioni di ServiceNow?

Senza ombra di dubbio, il risparmio. Coordinando e fluidificando processi anche non core, gestendoli con un approccio più flessibile ed a tempo stesso con una logica "industriale", si possono ottimizzare significativamente tempi e risorse.

ServiceNow fa tutto da sola?

Tutta la componente relativa ai Professional Services è un'area in cui l'apporto dei Partner è fondamentale. Spesso sono i Partner i più profondi conoscitori dei processi dei clienti; ed inoltre, gli specialisti di ServiceNow sono dedicati all'orchestrazione ed all'indirizzamento ottimale, non alla implementazione di specifici cantieri. Nel mondo, abbiamo abilitato anche la figura dei Managed Services Provider, che dispongono della piattaforma ServiceNow in casa ed erogano autonomamente servizi; è il caso di Accenture e di DXC, che implementano questo modello per ora solo negli USA. Ma la flessibilità di ServiceNow si declina anche nei rapporti di partnership: è previsto il reselling – il partner acquista i servizi di ServiceNow e li rivende facendoci un ragionevole margine ed aggiungendo i propri servizi professionali. E' previsto il processo di segnalazione: il partner segnala l'opportunità a ServiceNow, che a sua volta riserva al partner tutta la componente di progetto relativa ai servizi professionali, e quindi opera con una funzione di supervisione e coordinamento, a garanzia del successo del cantiere di sviluppo presso il cliente.

Il target di riferimento?

Aziende con almeno 500 client, ma anche di dimensioni minori, in stretta aderenza con specifiche esigenze ed opportunità, e di qualsiasi settore di attività. ServiceNow pone attenzione non all'Industry, ma ai processi, ed ha soluzioni dedicate a IT, Customer Service, Security, HR e Business Apps. Le aree di maggior impatto per la razionalizzazione di processi. E il valore di ServiceNow si rende ancora più concreto dove c'è da affrontare al tempo stesso complessità ed eterogeneità.