

# Pratiche ICT e digitalizzazione delle imprese

---

MODULO 4



"Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un avallo del contenuto, il quale riflette solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni ivi contenute ."

Questo modulo introdurrà alcune delle tendenze che si possono trovare nel business digitale, nonché alcuni modi per utilizzare l'intelligenza artificiale nel business. Inoltre, nel modulo si possono trovare le migliori pratiche di gestione e alcune risorse da utilizzare nell'imprenditorialità.

Il modulo mira a tutte le imprenditrici che vogliono saperne di più riguardo alle tendenze nel mondo aziendale, a come applicare l'intelligenza artificiale in questo campo e alle migliori pratiche nella gestione e nelle risorse imprenditoriali.

# ICT E DIGITALIZZAZIONE AZIENDALE

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union

Le TIC e la digitalizzazione delle imprese sono un argomento di grande importanza quando si parla di imprenditorialità poiché è impossibile immaginare di svolgere un'impresa senza l'accesso a Internet, app che ne facilitano la gestione, strumenti di comunicazione o videoconferenze tra gli altri, soprattutto nell'era post-pandemia . Inoltre, non si possono dimenticare strumenti come Instagram che sono estremamente potenti quando si tratta di raggiungere un vasto pubblico (in particolare la Generazione Z) attraverso la pubblicità della propria attività lì.

Inoltre, possiamo fare un ulteriore passo avanti per concludere che il ruolo svolto dalla tecnologia guadagnerà solo importanza.

# PERCHÈ QUESTO ARGOMENTO È IMPORTANTE?

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*

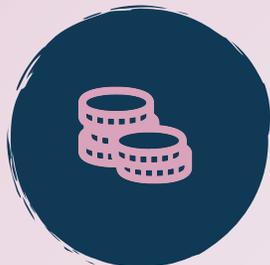


Co-funded by  
the European Union

# Tematiche



Tendenze nel  
business digitale



L'intelligenza  
artificiale nel  
business  
moderno



Come gestire al  
meglio le pratiche  
ICT



Risorse e  
networks  
imprenditoriali



Esercitiamoci!

Una delle tendenze attuali è quella di utilizzare i siti di social network per scopi di marketing, soprattutto se il proprio gruppo target include i giovani. Il rapporto Global State of Digital 2022 dimostra che gli utenti di età compresa tra i 16 e i 24 anni tendono a preferire Instagram. Diamo un'occhiata a **Instagram**.



# Tendenze attuali nel business digitale



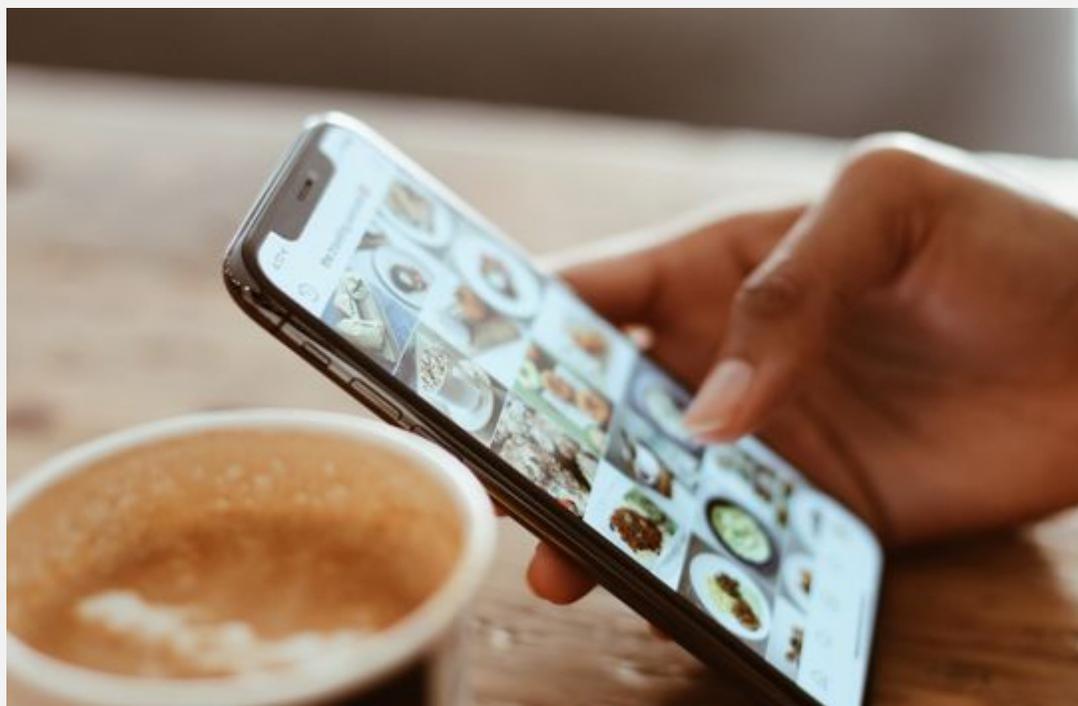
La tendenza recente su Instagram è l'uso dei cosiddetti "Reels" che sono video di 60 secondi o meno. Digital Agency Network afferma: "Pubblicare costantemente bobine pertinenti e di alta qualità che prendono di mira la tua nicchia è un'ottima tattica per attirare il pubblico desiderato tramite il contenuto del feed consigliato da Instagram e la pagina di esplorazione personalizzata degli utenti".



# Tendenze attuali nel business digitale



Un'altra utile funzionalità si chiama "**Caroselli**" che ti consente di aggiungere fino a 10 foto in un post e, di conseguenza, gli spettatori guardano il post in particolare più a lungo. Pertanto, i caroselli garantiscono un tasso di coinvolgimento più elevato.



# Tendenze attuali nel business digitale



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union

## Caso di studio

Portland Cider Company ha utilizzato Instagram per 13 giorni per vedere se la pubblicazione di contenuti su Instagram può attirare nuovi clienti. Come risultato della spesa di \$ 150 in pubblicità, affermano di poter notare:

- 50 per cento di aumento delle impressioni;
- un aumento del 42 per cento della portata;
- e un aumento del 54 per cento del coinvolgimento.



# Tendenze attuali nel business digitale





**Internet of behavior:** Si riferisce all'uso dei dati con l'obiettivo di influenzare il comportamento degli utenti. Si tratta di informazioni che possono essere utilizzate per condizionare i comportamenti altrui attraverso circuiti di feedback. L' IOB può raccogliere, combinare ed elaborare dati da molte fonti, tra cui dati aziendali dei clienti, social media, implementazioni di riconoscimento facciale di pubblico dominio e persino il rilevamento della posizione. La crescente sofisticazione della tecnologia che elabora questi dati ha permesso a questa tendenza di crescere. L' IOB ha implicazioni etiche e sociali che possono variare in base agli obiettivi e ai risultati degli usi individuali.



# Tendenze attuali nel business digitale



**Esperienze digitali personalizzate:** Le strategie di personalizzazione basate sui dati si sono posizionate come una priorità per le aziende che desiderano raggiungere direttamente e connettersi efficacemente con i propri utenti.

**Omnicanale e multicanale digitale:** La diversificazione dei canali digitali è un grande vantaggio per i clienti che vogliono che le loro richieste siano esaudite come e dove vogliono.

**Data Driven:** Le organizzazioni stanno attualmente investendo nell'analisi dei dati per trasformare le esperienze dei clienti, migliorare l'efficienza e identificare nuove opportunità di business. Il valore dell'analisi dei dati dipenderà, però, dai dati forniti loro e da professionisti in grado di gestirli.



# Tendenze attuali nel business digitale



**Automazione:** viene sviluppata con l'obiettivo di promuovere l'eccellenza operativa e migliorare i processi sia commerciali che del prodotto in sé. L'accelerazione dell'ecosistema robotico è imminente e reversibile. L'implementazione di robot si è moltiplicata nei leader di mercato grazie al rapporto tra dispositivi IoT e reti 5G che ne facilitano l'uso.



# Tendenze attuali nel business digitale



**Distributed Cloud:** Essa indica il punto in cui i servizi cloud vengono distribuiti in diverse posizioni fisiche, sebbene il funzionamento, la governance e l'evoluzione rimangano di responsabilità del public cloud provider. Consentire alle organizzazioni di avvicinarsi fisicamente a questi servizi può essere d'aiuto in scenari a bassa latenza, riduce i costi dei dati e aiuta a rispettare le leggi che impongono che i dati debbano rimanere in un'area geografica specifica.



# Tendenze attuali nel business digitale

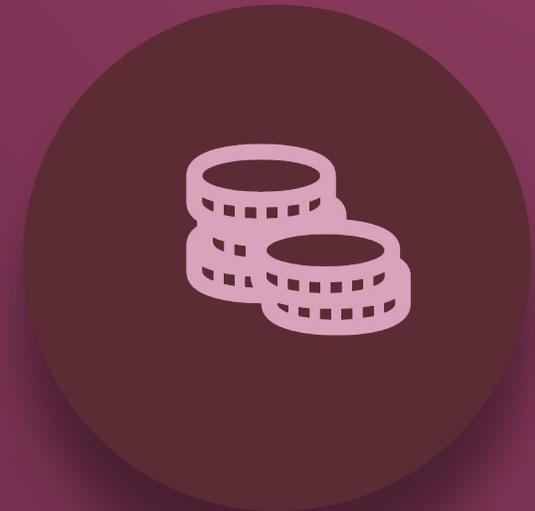


L'intelligenza artificiale consiste nell'uso di tecnologie che consentono a una macchina o un software di comportarsi in modo simile all'intelligenza umana.

Si tratta di una parte dell'informatica che aiuta a sviluppare programmi in grado di apprendere, ragionare e comprendere come se fossero esseri umani.



# Applicare l'intelligenza artificiale al mondo del business



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

Co-funded by  
the European Union

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*

Può essere utilizzata per:

- Semplificare il processo di selezione del personale: gli strumenti di intelligenza artificiale possono ridurre il tempo che i dipendenti delle risorse umane dedicano alla selezione dei curricula, facendo in modo che i candidati che soddisfano le qualifiche o le esigenze lavorative dell'azienda possano essere scelti con maggior facilità.
- Aumentare la sicurezza informatica: l'aumento delle informazioni digitali, da parte di clienti e aziende, significa maggiore sicurezza digitale. L'intelligenza artificiale per la sicurezza informatica funziona rivedendo i modelli di comportamento nel software, nelle applicazioni e nelle informazioni archiviate di un'azienda

# Applicare l'intelligenza artificiale al mondo del business



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union

Può essere sfruttata per:

- Modernizzare la rete : Le tecnologie basate sull'intelligenza artificiale aiuteranno i team TI a proteggere meglio le reti. L'intelligenza artificiale, utilizzando tecniche di apprendimento automatico, può captare bug nella rete e correggerli secondo necessità.



# Applicare l'intelligenza artificiale al mondo del business



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*

## 1. Utilizza un Framework/ Software ITSM

Una delle migliori pratiche di gestione dei servizi TI di base è quella di disporre di una sorta di struttura per la fornitura dei servizi TI. Ciò può aiutare le organizzazioni a fare uso in maniera più efficace ed efficiente delle risorse TI e ridurre al minimo il rischio di confusione tra le unità aziendali.



# Come gestire al meglio le pratiche ICT



## 2. Mantieni chiari i tuoi obiettivi

Avere obiettivi chiari in questo campo indica una buona gestione delle pratiche TI. Indipendentemente dal fatto che un'azienda utilizzi servizi gestiti da un fornitore di terze parti o personale e risorse TI interne, avere obiettivi specifici aiuta a informare l'approccio dell'azienda alle pratiche TI.



# Come gestire al meglio le pratiche ICT



### 3. Usa le misurazioni giuste

La misurazione di prestazioni è una parte fondamentale del modo in cui le aziende possono monitorare l'efficacia di iniziative specifiche. L'utilizzo delle misurazioni corrette aiuta a garantire che l'organizzazione possa monitorare accuratamente i progressi verso i propri obiettivi più importanti.

Tuttavia, le misurazioni "giuste" per un'azienda potrebbero variare a seconda degli obiettivi perseguiti. Alcuni esempi di utili categorie di misurazioni per le iniziative TI includono:

- Misurazioni dei costi. Quanto spende l'organizzazione per le pratiche TI? Qual è il prezzo da pagare per la risoluzione dei problemi di servizio? Quanto tempo di lavoro fa risparmiare l'inizializzazione di una specifica soluzione TI?

# Come gestire al meglio le pratiche ICT



### 3. Usa le misurazioni giuste

Alcuni esempi di utili categorie di misurazioni per le iniziative TI includono:

- Misurazioni di produttività. Quante attività completano i dipendenti al giorno/settimana/mese? Con quale frequenza i dipendenti collaborano ai progetti? Quanto tempo trascorrono i dipendenti in attività non critiche prima e dopo un'iniziativa TI?
- Misurazioni della qualità del servizio. In quanto tempo vengono risolti i problemi del servizio? Quali sono i tempi di operatività per i prodotti TI rivolti ai clienti? In quale percentuale di tempo vengono rispettati gli SLA (Service Level Agreement)?

# Come gestire al meglio le pratiche ICT



### 3. Usa le misurazioni giuste

L'utilità di queste misurazione può variare a seconda dell'organizzazione. Ad esempio, un'azienda che offre un "service desk" per altre aziende potrebbe voler concentrarsi sulla misurazione della qualità del servizio come la percentuale di chiamate chiuse correttamente o il tempo medio di risoluzione. Le aziende che cercano di ridurre i costi si concentreranno, naturalmente, sulle metriche relative ai costi.



# Come gestire al meglio le pratiche ICT



#### 4. Fornire sicurezza informatica

Seguire le migliori pratiche di sicurezza TI è fondamentale per proteggere la "proprietà" dell'organizzazione. Le moderne soluzioni IT hanno apportato molte comodità, ma hanno anche introdotto nuovi rischi sotto forma di criminalità informatica.

Ad esempio, le aziende devono fare i conti con:

- Malware e virus. Si tratta di programmi che possono avere una varietà di effetti su un sistema informatico che vanno dal rendere illeggibili i file, al furto passivo di informazioni, al consumo di risorse di sistema, all'esecuzione di programmi dannosi per altri attacchi informatici e altro ancora.

# Come gestire al meglio le pratiche ICT



## 4. Fornire sicurezza informatica

Ad esempio, le aziende devono fare i conti con:

- Attacchi di phishing. Si tratta di un tipo di frode in cui un criminale invia un messaggio falso fingendosi qualcun altro per indurre la vittima a compiere un qualche tipo di azione (come il pagamento di una fattura falsa, la cessione delle informazioni di accesso dell'utente o la consegna di dati sensibili).
- Spionaggio internazionale o aziendale. Gli agenti estranei possono tentare di rubare i dati di aziende con proprietà intellettuale (IP) di valore o connessioni con agenzie governative.

# Come gestire al meglio le pratiche ICT



## 4. Fornire sicurezza informatica

Ad esempio, le aziende devono fare i conti con:

- Attacchi DDoS. Gli attacchi DDoS (Distributed Denial of Service) mirano a interrompere la capacità di un'organizzazione di fornire servizi sovraccaricando i loro sistemi. Questi attacchi spesso si basano su botnet creati tramite l'installazione di malware su altri sistemi.

A causa di minacce come queste, poter garantire a se stesse la migliore sicurezza informatica possibile (cybersecurity) è un must per le aziende moderne. Le forti protezioni della sicurezza informatica aiutano a ridurre al minimo il rischio di una violazione della sicurezza dei dati o di eventi di perdita di dati causati da attacchi informatici.

# Come gestire al meglio le pratiche ICT



## 5. Fai delle operazioni di successo dei clienti una priorità assoluta

Per qualsiasi azienda, la soddisfazione del cliente dovrebbe sempre essere una priorità. Sebbene la definizione di soddisfazione del cliente possa variare da un modello di business all'altro, aiutare i clienti a raggiungere i propri obiettivi può aiutare un'azienda a promuovere un'idea di successo e di stabilità a lungo termine. Per un'azienda che ha una comprovata esperienza nell'aiutare i clienti a raggiungere i propri obiettivi, sarà più facile vendere i propri servizi a nuovi utenti, rendendo più semplice il raggiungimento degli obiettivi di vendita.



# Come gestire al meglio le pratiche ICT



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*

## 5. Fai delle operazioni di successo dei clienti una priorità assoluta

Dunque, la creazione di iniziative TI con un occhio al modo in cui aiuteranno i clienti a raggiungere i propri obiettivi, ottimizzando la loro esperienza utente, aiutandoli a creare efficienze o controllando alcuni fattori di rischio per loro, è un'importante pratica di gestione TI.

Questo vale anche per le aziende che non si occupano di gestione dei servizi TI. Ad esempio, un'azienda potrebbe adottare un nuovo software che renda più efficiente la propria gestione della catena di approvvigionamento in modo che i propri clienti possano ottenere un accesso più affidabile a beni e servizi.

# Come gestire al meglio le pratiche ICT



I networks imprenditoriali consistono in una sorta di partnership unificati con cui è possibile raggiungere obiettivi comuni e ottenere migliori risultati economici, tecnologici, di sviluppo, formazione, produzione e generazione di informazioni.

Fra le loro caratteristiche rientrano:

- Collaborazione, il successo dell'uno dipende dagli altri e i risultati hanno bisogno della partecipazione di tutti.
- Interdipendenza, poiché viene mantenuta l'autonomia individuale, ma si opera in un'ottica di collaborazione con altri imprenditori.
- Coordinamento, necessità di organizzazione degli sforzi, chiarezza dei compiti.
- Domanda e orientamento al mercato: deve esserci un mercato (consumatore)

# Risorse e networks imprenditoriali



Fra le loro caratteristiche rientrano:

- Orientamento all'imprenditore: accettare un progetto ed essere disposti a gestirlo investendo il proprio tempo e le proprie risorse.
- Orientamento all'azienda: il progetto dovrà rappresentare un'attività redditizia

Orientamento a generare cambiamenti permanenti nella struttura produttiva dell'imprenditore: i progetti devono essere rettificati.



# Risorse e networks imprenditoriali



Le aziende che fanno parte di una determinato network possono svolgere attività correlate o complementari. In questa prospettiva, ci sono vari tipi di networks:

- Networks globali: formati da nodi interconnessi che operano da diverse posizioni geografiche e quindi non influenzati dalle condizioni di un ambiente specifico (istituzioni di supporto, infrastrutture scientifiche e tecnologiche, mercato del lavoro specializzato, costi di transazione inferiori, tra gli altri).

# Risorse e networks imprenditoriali



In questa prospettiva, ci sono vari tipi di networks:

- Networks locali: sono quelli che operano in uno spazio geografico definito (località), dove i membri interagiscono tra loro attraverso relazioni che possono essere verticali, orizzontali o entrambe, e generano un ambiente favorevole (innovazione e sviluppo tecnologico, flussi di conoscenza, scambio di servizi e informazioni , eccetera.)



# Risorse e networks imprenditoriali



WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union

In questa prospettiva, ci sono vari tipi di networks:

- Networks verticali: nel caso dei networks verticali, le aziende si trovano in punti consecutivi della catena, il che significa che mantengono relazioni fornitore-acquirente, si completano a vicenda, una fa qualcosa di cui l'altra potrebbe aver bisogno o che potrebbe aver richiesto.
- I networks orizzontali: sono composti da aziende che si comportano in modo simile in quanto producono simili prodotti; ci sono casi in cui queste reti riuniscono concorrenti diretti.

# Risorse e networks imprenditoriali





- 1) Cos'è l'IoT?
  - a) Un'interconnessione digitale tra la vita quotidiana
  - b) Un legame tra il "mondo fisico" e il "mondo digitale"
  - c) Entrambe sono corrette
- 2) Perché è importante avere una buona sicurezza informatica?
  - a) Per prevenire il phishing
  - b) Per prevenire i malware
  - c) Entrambe sono corrette
- 3) L'intelligenza artificiale può essere applicata al mondo aziendale?
  - a) Sì
  - b) No
- 4) In che tipi di networks possono essere catalogate le aziende?
  - a) Networks globali e locali
  - b) Networks verticali e orizzontali
  - c) Entrambe sono corrette

# Esercitiamoci!

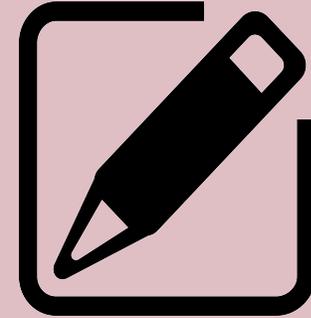


## 5) Activity

Think about your company and about the ways in which you could promote it via social networking sites. Download Instagram and create an entertaining reel to improve the visibility of your brand as well as to reach wide audiences.

Check out the recent Instagram trends going to the following link <https://later.com/blog/instagram-reels-trends/> , get inspired, and have fun while creating a content for your business.

# Let's practise!



# Ulteriori letture

Forbes. *Top 10 Digital Transformation Trends for 2022.*

<https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2021/10/13/top-10-digital-transformation-trends-for-2022/?sh=c561e6263307>

Harvard. *Business Applications for Artificial Intelligence: An Update for 2020.*

<https://professional.dce.harvard.edu/blog/business-applications-for-artificial-intelligence-an-update-for-2020/>

Upwork. *What Is IT Security? Examples and Best Practices for 2022.* <https://www.upwork.com/resources/it-security>

SAP. *What can SAP Business Network do for your business?* <https://www.sap.com/products/business-network.html>

Help Scout. *Customer Success: What It Means, Why It Matters, and More.*

<https://www.helpscout.com/helpu/customer-success/>

# RIFERIMENTI

Jametlene Reskp. [https://unsplash.com/photos/3Dtu6\\_XfqIk](https://unsplash.com/photos/3Dtu6_XfqIk)

Krakenimages. [https://unsplash.com/es/fotos/376KN\\_ISpIE](https://unsplash.com/es/fotos/376KN_ISpIE)

KWSM. *Case Study: Using Instagram to Connect with Your Target Audience.*

<https://kwsmdigital.com/case-study-using-instagram-to-connect-with-your-target-audience/>

Lukas. <https://www.pexels.com/es-es/foto/persona-senalando-el-grafico-de-lineas-de-papel-590041/>

Macrovector. *Diagrama de flujo isométrico de internet de las cosas.*

[https://www.freepik.es/vector-gratis/diagrama-flujo-isometrico-internet-cosas\\_6169717.htm#query=internet%20of%20things&position=9&from\\_view=search](https://www.freepik.es/vector-gratis/diagrama-flujo-isometrico-internet-cosas_6169717.htm#query=internet%20of%20things&position=9&from_view=search)

Macrovector. Concepto isométrico de desarrollo de interfaz de usuario con una mujer joven que crea un diseño personalizado para la aplicación móvil.

[https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-isometrico-desarrollo-interfaz-usuario-mujer-joven-que-crea-diseno-personalizado-ilustracion-vector-aplicacion-movil\\_26764326.htm#query=personalized%20digital%20experiences&position=0&from\\_view=search](https://www.freepik.es/vector-gratis/concepto-isometrico-desarrollo-interfaz-usuario-mujer-joven-que-crea-diseno-personalizado-ilustracion-vector-aplicacion-movil_26764326.htm#query=personalized%20digital%20experiences&position=0&from_view=search)

# RIFERIMENTI

McLachlan, Stacey. *Instagram Demographics in 2022: Most Important User Stats for Marketers.*

<https://blog.hootsuite.com/instagram-demographics/>

Redgreystock. *Robot vs ilustración de vector plano humano. Máquina robótica y mujer cansada que trabaja en la computadora en la oficina.*

[https://www.freepik.es/vector-gratis/robot-vs-ilustracion-vector-plano-humano-maquina-robotica-mujer-cansada-que-trabaja-computadora-oficina-humanoide-versus-persona-empleado-desafiante-inteligencia-artificial-tecnologia-ia-moderna\\_16503947.htm#query=artificial%20intelligence%20in%20business&position=1&from\\_view=search](https://www.freepik.es/vector-gratis/robot-vs-ilustracion-vector-plano-humano-maquina-robotica-mujer-cansada-que-trabaja-computadora-oficina-humanoide-versus-persona-empleado-desafiante-inteligencia-artificial-tecnologia-ia-moderna_16503947.htm#query=artificial%20intelligence%20in%20business&position=1&from_view=search)

Seibert, Leon . <https://unsplash.com/es/fotos/2m71l9fA6mg>

ThemYou&Me. *TOP 5 REASONS WHY TECHNOLOGY IS IMPORTANT IN BUSINESS.*

<https://theyouandme.com/blog/top-5-reasons-why-technology-is-important-in-business/>

Photographs: Canva

CI OCCUPIAMO  
DI MIGLIORARE LA  
FORMAZIONE DELLE  
IMPRENDITRICI  
GRAZIE!



✉ [wegetproject@gmail.com](mailto:wegetproject@gmail.com)

🌐 [we-get.eu](http://we-get.eu)

WE GET project n. 2020-1-NL01-KA204-064559

*"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein ."*



Co-funded by  
the European Union