

[Sergio Patano](#)

Associate Director,
Research and Consulting -
IDC Italy

Sponsored by Aruba
Enterprise

Maggio 2022

Dalla Trasformazione alla Fiducia Digitale

[Stabilire una relazione di fiducia con clienti e utenti per consolidare il percorso verso la digital transformation.](#)

Il documento presenta la sintesi del webinar organizzato il 27 aprile 2022 da Aruba Enterprise in collaborazione con IDC, sul ruolo dei servizi di digital trust all'interno del percorso di trasformazione digitale delle aziende italiane.

L'evoluzione della relazione tra domanda e offerta si sta velocemente spostando sempre più verso un modello digitale. Questo implica che anche il rapporto fiduciario deve evolvere in quest'ottica tanto da diventare un elemento cardine delle relazioni tra imprese e clienti e tra istituzioni e cittadini, rendendole univoche, certe e sicure.

Secondo IDC il digital trust è un percorso che ha come obiettivo principale quello di valorizzare e rafforzare la fiducia tra le parti coinvolgendo tecnologia, persone, cultura e tenendo in considerazione sicurezza, compliance, privacy e sostenibilità. Tali elementi concorrono da un lato a migliorare la governance interna e la gestione dell'ecosistema, dall'altro ad incrementare la fiducia del cliente, la brand reputation e la partner intimacy, grazie all'implementazione di tecnologie per la gestione dei dati e delle minacce e per garantire l'identità delle persone.

Il framework appena descritto prevede inoltre un percorso reiterativo di misurazione dei risultati e di apprendimento per implementare un processo di miglioramento costante e continuo che è alla base di ogni strategia di trasformazione digitale.

Sebbene per molte realtà la relazione tra trust services e digital transformation è sinonimo di un miglioramento del front end che impatta su fiducia, sicurezza e accesso a servizi digitali evoluti, non tutte sono invece consapevoli che essi possono anche contribuire ad una semplificazione nei processi interni favorendo un'identificazione più veloce che porta ad una altrettanto veloce erogazione di prodotti e/o servizi.

L'adozione di soluzioni certificate di Firma Elettronica (digitale, qualificata, grafometrica), di Conservazione Digitale e di Posta Elettronica Certificata (PEC) consentono infatti il disegno di nuovi workflow documentali capaci di soddisfare le aspettative di una clientela sempre più esigente e contribuendo a razionalizzare e a strutturare meglio il percorso di trasformazione digitale aziendale.

Nella survey che ha accompagnato il webinar, si è anche investigato quali sono le capabilities ideali di un partner di trust services. Il profilo che emerge è di un partner che innanzitutto deve essere una Certification Authority riconosciuta e

autorizzata ad operare tanto a livello locale quanto a livello internazionale e contemporaneamente capace di comprendere le esigenze di un business che ormai da anni va oltre i confini nazionali.

La capacità di innovazione e di erogare questi servizi in cloud (Platform as a service, Software as a service) sono considerati elementi di rilievo così come la capacità di erogare servizi di assistenza e gestione tempestiva e di qualità.

Un approccio consulenziale ma soprattutto il saper garantire un'integrazione efficace ed efficiente delle soluzioni di trust services all'interno dell'infrastruttura esistente completano il profilo del partner ideale.

La survey ci riporta inoltre un'attenzione degli end user verso i temi della sostenibilità che ne evidenziano un livello di maturità ancora abbastanza basso. Tuttavia, il risultato è sicuramente influenzato da un contesto economico e politico di incertezza tale per cui tali tematiche vengono rilegate in secondo piano.

Ciò che invece emerge chiaramente dal webinar e dalla survey è la consapevolezza che la trasformazione digitale e di conseguenza anche l'implementazione di soluzioni di fiducia digitale, non sono solo una questione tecnologica. Ma sono più che altro elementi culturali i principali ostacoli ad una loro più ampia diffusione all'interno delle aziende italiane.

La visione di Aruba Enterprise

All'interno di questo scenario, **Aruba Enterprise** ha sottolineato come l'approccio ai **digital services** è una strategia che deve coinvolgere l'azienda nei seguenti ambiti: **Digital Communication** (Posta Elettronica, Posta Elettronica Certificata, Fatturazione elettronica), **Digital Identity** (in qualità di Identity Provider, Certification Authority membro del **CAB Forum**), **Digital Archive** (per la conservazione a norma di documenti e dati informatici) e **Digital Signature** (con le soluzioni di firma digitale, qualificata, grafometrica).

Un approccio di questo genere consente di gestire in modo **rapido, dinamico e sicuro** tutto il **ciclo di vita del documento** in linea con quelle che sono le richieste di un mercato sempre più veloce ed esigente.

Aruba Enterprise inoltre riconosce l'univocità di ciascuna organizzazione, per questo motivo si prefigge l'obiettivo di fornire queste **soluzioni** non solo con una proposta di tipo off-the-shelf ma anche con un approccio consulenziale e **tailor-made** che sia **flessibile** ed in linea con le esigenze del cliente, garantendo un elevato livello di **sicurezza**.

Nel corso del webinar, inoltre, **Aruba Enterprise** ha sottolineato molto il valore e l'importanza **dell'integrazione** delle soluzioni di **trust services** con i **sistemi aziendali**. Obiettivo che secondo il suo approccio è possibile raggiungere garantendo la messa a disposizione di strumenti che assicurino un elevato livello di interoperabilità con soluzioni presenti nel sistema "azienda", consentendo inoltre lo sviluppo di logiche di ottimizzazione e valorizzazione degli investimenti fatti in relazione ai processi di dematerializzazione e digitalizzazione, assecondando le esigenze del business.

IDC Italia

Viale Monza, 14
20127 Milano, Italia
+39.02.28457.1
Twitter: @IDCIItaly
LinkedIn: IDC Italy
Web: idc.com/italy

Copyright and Restrictions

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2022 IDC.
Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

Chi è IDC

Fondata nel 1964, International Data Corporation (IDC) è la prima società mondiale specializzata in market intelligence, servizi di advisory e organizzazione di eventi nell'ambito digitale e ICT. Oltre 1.100 analisti a copertura di 110 Paesi del mondo mettono a disposizione a livello globale, regionale e locale la loro esperienza e capacità per assistere il mercato della domanda e dell'offerta nella definizione delle proprie strategie tecnologiche e di business a supporto della competitività e crescita aziendale. IDC fa parte di International Data Group (IDG), gruppo leader a livello mondiale nel settore dei media, dei dati e dei servizi di marketing in ambito tecnologico.