AXELERANT

Il metodo GamePlan per i Leader Digitali

Data di pubblicazione: 28 Agosto 2024

Analisti: Alex Pagnoni

Executive Summary

La principale missione dei Leader Digitali orientati alla crescita è guidare la trasformazione digitale attraverso nuove iniziative mission-critical che portano all'incremento di ricavi, abilitando l'innovazione e portando avanti l'azienda verso il futuro, attraverso le seguenti iniziative chiave: Digital Strategy, Digital Leadership & Culture, Customer Experience & Engagement, Channels & Content, Customer Acquisition & Growth, Digital Technology & Ecosystem.

Analisi

Le principali sfide, obiettivi e mansioni che deve affrontare un Leader Digitale possono variare a seconda dell'organizzazione e del settore. Tuttavia, è possibile identificare alcuni temi comuni:

Sfide:

- **Gestione della trasformazione digitale**: Una delle principali sfide per un Leader Digitale è guidare gli sforzi di trasformazione digitale all'interno di un'organizzazione. Ciò comporta guidare l'adozione delle tecnologie digitali, favorire una mentalità orientata al digitale e superare la resistenza al cambiamento.
- **Garantire decisioni basate sui dati**: I Leader Digitali sono responsabili di sfruttare i dati e l'analisi per guidare le decisioni strategiche. Ciò include garantire la qualità dei dati, la governance e la sicurezza, nonché promuovere una cultura basata sui dati all'interno dell'organizzazione.
- **Gestione del cambiamento organizzativo**: Implementare la trasformazione digitale spesso richiede cambiamenti significativi nei processi, nei flussi di lavoro e nella struttura organizzativa. I Leader Digitali devono navigare in questi cambiamenti, affrontare le preoccupazioni dei dipendenti e garantire la riuscita dell'integrazione delle iniziative digitali.

Obiettivi:

- **Crescita e innovazione aziendale**: L'obiettivo principale di un Leader Digitale è guidare la crescita e l'innovazione aziendale attraverso iniziative digitali. Ciò include identificare nuove fonti di ricavo,

Questo documento è ristretto all'uso personale dell'utente con accesso alla piattaforma My Axelerant.
© Axelerant. Tutti i diritti sono riservati.

migliorare le esperienze dei clienti ed esplorare tecnologie emergenti per ottenere un vantaggio competitivo.

- **Migliorare l'efficienza operativa**: I Leader Digitali mirano a ottimizzare i processi aziendali e migliorare l'efficienza operativa attraverso la digitalizzazione. Ciò include l'automazione delle attività manuali, la razionalizzazione dei flussi di lavoro e l'uso dei dati per individuare aree di miglioramento.
- **Creare una cultura digitale**: Un Leader Digitale è responsabile di promuovere una cultura digitale all'interno dell'organizzazione, in cui si favorisce l'innovazione digitale e i dipendenti sono incoraggiati ad abbracciare la tecnologia e i modi di lavorare digitali.

Responsabilità:

- **Pianificazione strategica**: I Leader Digitali sono coinvolti nella definizione della strategia digitale e nel piano di azione per l'organizzazione. Collaborano con dirigenti senior per allineare le iniziative digitali agli obiettivi aziendali e garantire che gli sforzi di trasformazione digitale siano prioritizzati e adeguatamente supportati.
- **Gestione degli stakeholder**: I Leader Digitali si impegnano con vari stakeholder, tra cui leader aziendali, informatici, marketing e partner esterni, per costruire relazioni, ottenere consenso e collaborare su iniziative digitali.
- **Sviluppo del talento**: I Leader Digitali svolgono un ruolo cruciale nell'attirare e sviluppare talenti digitali all'interno dell'organizzazione. Identificano lacune nelle competenze, costruiscono team diversificati e forniscono opportunità di formazione e sviluppo per coltivare capacità digitali.

L'**Axelerant GamePlan per i Leader Digitali** è stato appositamente progettato per aiutare i Leader Digitali e il loro team durante i cambiamenti strategici, organizzativi e tecnologici in tutte queste aree mission-critical.

La trasformazione digitale può essere distinguibile in due temi principali: **un approccio orientato all'interno dell'azienda e un approccio orientato all'esterno e ai clienti**.

Un approccio orientato all'interno dell'azienda cerca di migliorare l'efficienza dei processi, ridurre i costi, aumentare l'automazione, semplificare le procedure lavorative e migliorare la comunicazione tra i dipendenti. Questo tipo di approccio si concentra principalmente sulle attività svolte all'interno dell'azienda e ha l'obiettivo di migliorare l'efficienza operativa e ridurre i costi.

D'altra parte, **un approccio orientato all'esterno e ai clienti mira ad aumentare i ricavi, acquisire nuovi clienti, fidelizzare quelli esistenti, migliorare l'assistenza ai clienti, aumentare la frequenza di vendita e migliorare l'esperienza del cliente**. Questo tipo di approccio si concentra principalmente sui clienti e sui risultati esterni dell'azienda e ha l'obiettivo di migliorare l'esperienza del cliente, aumentare i ricavi e migliorare la reputazione dell'azienda.

Entrambi gli approcci sono importanti per la trasformazione digitale dell'azienda e la presente ricerca contempla entrambe le prospettive, includendo sia aspetti interni che esterni, ponendo tuttavia l'accento sugli aspetti esterni relativi alla crescita dell'azienda. Per gli approfondimenti sugli aspetti interni ci si può riferire anche al GamePlan per Leader Tecnologici.

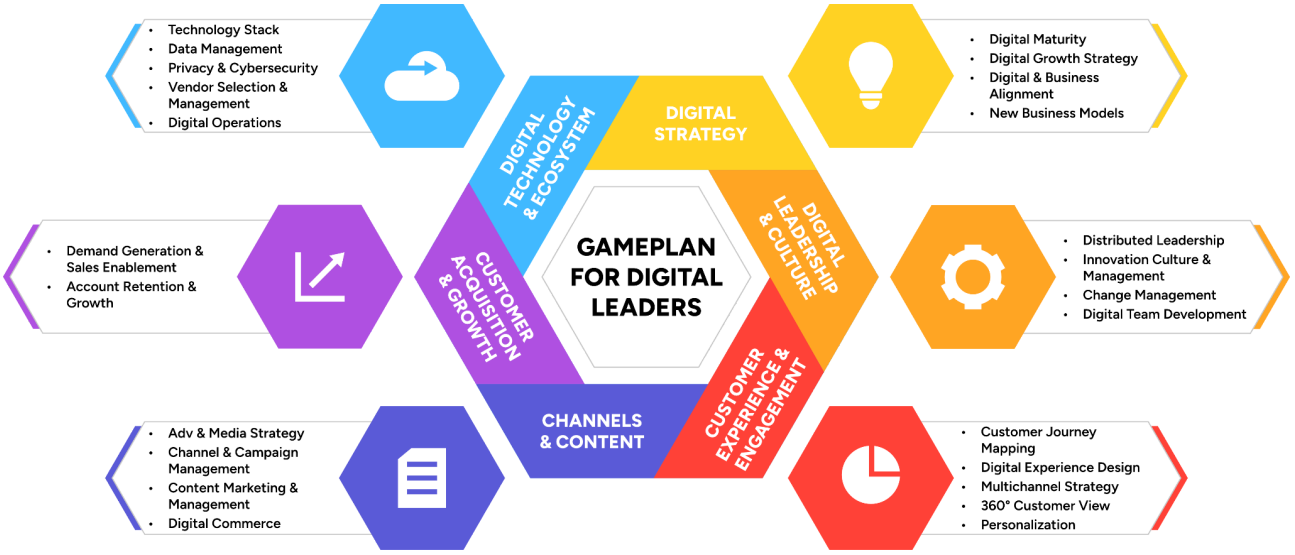
Per quanto riguarda chi è responsabile della Trasformazione Digitale orientata alla crescita, tipicamente il CDO (Chief Digital Officer) e il CMO con competenze in area digitale e altri ruoli per iniziative più specifiche in area digital/marketing (es. eCommerce Manager) sono responsabili di guidare e promuovere gli sforzi di trasformazione digitale di un'organizzazione in tale ambito.

Questi tipi di Leader Digitali collaborano con figure chiave e lavorano a stretto contatto con dirigenti senior, come il CIO (Chief Information Officer), il CTO (Chief Technology Officer) o il responsabile IT, per allineare le iniziative digitali agli obiettivi aziendali e garantire un'implementazione di successo.

Si consiglia ai Leader Digitali di utilizzare il GamePlan per:

- Auto-valutare le proprie competenze e identificare aree di forza e di miglioramento.
- Sviluppare un piano di sviluppo professionale.
- Comunicare la propria strategia digitale e le proprie priorità agli stakeholder.
- Monitorare i progressi e l'efficacia della trasformazione digitale.

GamePlan



Evidenze della ricerca

Digital Strategy

La "Digital Strategy" rappresenta il fondamento su cui si basa la trasformazione digitale di un'organizzazione e gioca un ruolo cruciale nel determinarne il successo nell'era digitale in continua evoluzione.

Questo punto del GamePlan per i Leader Digitali si concentra su diversi aspetti chiave che un Leader Digitale deve considerare per sviluppare e implementare una strategia digitale efficace.

In particolare, prendiamo in considerazione l'importanza della maturità digitale dell'azienda, l'elaborazione di una strategia di crescita digitale mirata, l'allineamento strategico tra digitale e business e l'adozione di nuovi modelli di business innovativi.

Questi elementi sono fondamentali per garantire che l'organizzazione possa sfruttare appieno le opportunità offerte dalla digitalizzazione e mantenersi competitiva e rilevante nel contesto digitale in rapida evoluzione.

- **Digital Maturity**: La maturità digitale di un'organizzazione è fondamentale per il successo nel mondo digitale in rapida evoluzione.
  Un Leader Digitale deve valutare attentamente il livello di maturità digitale dell'azienda e sviluppare strategie per migliorare e consolidare questo aspetto.
  Ciò può includere l'adozione di best practice digitali, l'implementazione di tecnologie all'avanguardia e la promozione di una cultura aziendale orientata alla digitalizzazione.
- **Digital Growth Strategy**: La creazione di una strategia di crescita digitale efficace è essenziale per assicurare la competitività e la redditività a lungo termine dell'azienda.
  Un Leader Digitale dovrebbe identificare opportunità di crescita basate su nuove tecnologie, modelli di business innovativi e l'evoluzione delle esigenze dei clienti.
  L'implementazione di una strategia di crescita digitale ben strutturata permette di sfruttare appieno le potenzialità del digitale per ottenere vantaggi competitivi sul mercato.
- **Digital & Business Alignment**: L'allineamento tra la strategia digitale e la strategia aziendale è cruciale per garantire il successo dell'azienda nel panorama digitale.
  Un Leader Digitale deve assicurare che le iniziative digitali siano pienamente integrate con gli obiettivi aziendali e contribuiscano a creare valore per l'azienda e i suoi stakeholder.
  Questo allineamento strategico permette di massimizzare l'impatto delle iniziative digitali e di assicurare una crescita sostenibile nel lungo periodo.
- **New Business Models**: L'evoluzione dei modelli di business è un elemento chiave della trasformazione digitale di un'azienda.
  Un Leader Digitale deve essere in grado di identificare e sviluppare nuovi modelli di business che sfruttino appieno le potenzialità delle tecnologie digitali e rispondano in modo efficace alle esigenze del mercato.
  L'adozione di nuovi modelli di business innovativi consente all'azienda di differenziarsi dalla concorrenza, creare nuove fonti di valore e garantire la propria rilevanza nel contesto digitale in costante evoluzione.

Digital Leadership & Culture

La sezione "Digital Leadership & Culture" del GamePlan per i Leader Digitali si concentra sull'importanza di sviluppare una leadership e una cultura organizzativa in grado di prosperare nell'ambiente digitale in continua evoluzione.

Questo punto evidenzia diversi elementi chiave che i Leader Digitali dovrebbero considerare per guidare la trasformazione digitale all'interno dell'organizzazione.

In particolare, esploreremo l'approccio alla leadership distribuita, la promozione di una cultura e gestione dell'innovazione, l'efficace gestione del cambiamento e lo sviluppo e la gestione dei team digitali.

L'adozione di pratiche avanzate in questi ambiti è cruciale per garantire che l'azienda possa adattarsi e prosperare nell'ambiente digitale in rapida trasformazione, e possa massimizzare il valore derivante dalle iniziative e tecnologie digitali.

- **Distributed Leadership**: I Leader Digitali possono promuovere una leadership distribuita all'interno dell'organizzazione assegnando responsabilità e delegando decisioni chiave a membri di squadre diverse.
  Invece di assumere un approccio di comando e controllo, i leader dovrebbero favorire un ambiente in cui tutti i dipendenti si sentano coinvolti e valorizzati per la loro partecipazione all'innovazione digitale.
  Questo si rende utile in quanto il digitale è un ambito fortemente multidisciplinare.
- **Innovation Culture & Management**: I Leader Digitali possono promuovere una cultura dell'innovazione all'interno dell'organizzazione incoraggiando la sperimentazione, l'apprendimento continuo e l'accettazione del fallimento come opportunità di crescita.
  Inoltre, i leader possono implementare processi e strutture che permettano ai dipendenti di generare nuove idee, valutarle e implementarle in modo rapido ed efficiente.
- **Change Management**: Per gestire il cambiamento in modo efficace, i Leader Digitali devono comunicare in modo chiaro e coinvolgere tutti i dipendenti nel processo di trasformazione digitale.
  Devono fornire una visione chiara delle ragioni del cambiamento, coinvolgere i dipendenti nella pianificazione e nell'implementazione e fornire il supporto e la formazione necessari per adattarsi ai nuovi modelli di lavoro e alle nuove tecnologie.
- **Digital Team Development**: I Leader Digitali devono investire nella formazione e nello sviluppo delle competenze digitali all'interno dei team.
  Devono identificare le competenze necessarie per l'innovazione digitale e creare opportunità di apprendimento e sviluppo per consentire ai dipendenti di acquisire tali competenze.
  Inoltre, i leader devono promuovere un ambiente di lavoro collaborativo che favorisca la creatività, l'innovazione e lo scambio di conoscenze all'interno dei team digitali.

Customer Experience & Engagement

La Customer Experience e l'Engagement sono fondamentali per il successo di un'organizzazione nell'era digitale, poiché i clienti si aspettano esperienze personalizzate e coinvolgenti su tutti i canali di interazione.

Un Leader Digitale deve prendere in considerazione diverse strategie per garantire una Customer Experience eccellente.

- **Customer Journey Mapping**: Un Leader Digitale dovrebbe condurre un'analisi completa del percorso che i clienti effettuano dall'inizio alla fine dell'interazione con l'organizzazione, considerando tutti i touchpoint sia online che offline.
  Questa mappatura del Customer Journey consente di identificare i punti di contatto critici e le opportunità di miglioramento.

Il Leader Digitale dovrebbe coinvolgere il team nel processo di mappatura e utilizzare i risultati per progettare un'esperienza coerente e senza soluzione di continuità per i clienti.

- **Digital Experience Design**: Un Leader Digitale deve guidare il team nella progettazione di un'esperienza digitale coinvolgente e intuitiva per i clienti.
  Ciò può includere la creazione di un sito web (o di una serie di properties digitali nell'ambito di strategie più ampie) ben strutturato e facile da navigare, l'integrazione di funzionalità interattive e la considerazione dell'accessibilità per garantire un'esperienza idonea per tutti i clienti.
- **Multichannel & Multibrand Strategy**: Un Leader Digitale deve sviluppare una strategia multicanale e multimarca per raggiungere i clienti su diversi canali di comunicazione e interazione.
  Ciò può comportare la creazione di una presenza online forte su siti web e piattaforme sociali, l'implementazione di una strategia di e-mail marketing efficace e l'esplorazione di nuovi canali emergenti, come le app mobili.
  Il Leader Digitale deve anche assicurarsi che l'immagine e la voce del marchio rimangano coerenti su tutti i canali.
- **360° Customer View**: Un Leader Digitale dovrebbe implementare sistemi e strumenti che consentano di ottenere una visione completa e olistica dei clienti.
  Questo può includere l'integrazione dei dati provenienti da diversi canali e sistemi e la realizzazione di analisi avanzate per comprendere meglio i comportamenti dei clienti e le loro esigenze.
  Il Leader Digitale deve utilizzare queste informazioni per offrire un servizio personalizzato e mirato.
- **Segmentation & Personalization**: Un Leader Digitale deve guidare il team nella segmentazione dei clienti in base a caratteristiche comuni e comportamenti di acquisto.
  Questa segmentazione può aiutare a creare messaggi e offerte personalizzate per i clienti, aumentando l'engagement e la fedeltà.
  Il Leader Digitale deve collaborare con il team marketing per sviluppare strategie di personalizzazione basate sui dati disponibili e sulla comprensione delle esigenze dei clienti.

Channels & Content

L'area relativa a Channels & Content ha un ruolo fondamentale nel raggiungere e coinvolgere i clienti attraverso i canali digitali.

Un Leader Digitale deve lavorare su diverse strategie per ottimizzare i canali di comunicazione e la gestione dei contenuti per massimizzare l'impatto delle attività di marketing e di vendita.

- **Advertising & Media Strategy**: Un Leader Digitale deve sviluppare una strategia di advertising e media mirata e coerente con gli obiettivi di business.
  Questo può includere l'utilizzo di annunci pubblicitari su diversi canali digitali, la negoziazione di partnership con influencer e la pubblicazione di contenuti promozionali.
  Il Leader Digitale deve monitorare costantemente le performance delle campagne pubblicitarie e adattare strategie in base ai risultati ottenuti.
- **Channel & Campaign Management**: Un Leader Digitale deve gestire attentamente i diversi canali di comunicazione e le campagne di marketing per garantire una presenza efficace e coordinata su tutti i fronti.

Ciò può includere la pianificazione e l'esecuzione di campagne su social media, e-mail marketing, pubblicità display e altri canali digitali.
Il Leader Digitale deve coordinare le attività di marketing per assicurarsi che siano orientate agli obiettivi e coerenti con il posizionamento del brand.

- **Content Marketing & Management**: Un Leader Digitale deve guidare il team nella creazione, distribuzione e gestione dei contenuti che siano rilevanti, coinvolgenti e utili per il pubblico di riferimento.
  Questo può includere la produzione di articoli, video, infografiche, podcast e altri formati di contenuto, nonché la pianificazione di una strategia di distribuzione su diversi canali.
  Il Leader Digitale deve assicurarsi che i contenuti siano allineati con gli obiettivi di marketing e che rispecchino la voce e lo stile del brand.
- **Digital Commerce**: Un Leader Digitale deve sviluppare e gestire strategie efficaci per il commercio digitale, che includano la vendita di prodotti o servizi online.
  Questo può coinvolgere la creazione di un'esperienza di acquisto ottimizzata sul sito web, l'implementazione di tecnologie di pagamento sicure e la facilitazione del processo di checkout.
  Il Leader Digitale deve anche monitorare le tendenze del commercio digitale e adattare le strategie di vendita in base alle esigenze del mercato e dei clienti.

Customer Acquisition & Growth

L'area Customer Acquisition & Growth è cruciale per sviluppare strategie efficaci che conducano alla crescita del business attraverso l'acquisizione di nuovi clienti e il mantenimento di quelli esistenti.

I Leader Digitali devono gestire con attenzione l'intero percorso dell'acquirente, dall'attrarre nuovi clienti alla fidelizzazione degli account esistenti, garantendo una crescita sostenibile a lungo termine.

- **Demand Generation & Sales Enablement**: Un Leader Digitale deve sviluppare strategie di generazione della domanda e abilitazione della vendita, che mirino a catturare l'interesse dei potenziali clienti e ad equipaggiare il team di vendita con gli strumenti e le risorse necessarie per chiudere le transazioni in modo efficace.
  Ciò può includere l'uso di campagne di lead generation, eventi di marketing, e l'implementazione di tecnologie e processi che supportino il team di vendita.
  Il Leader Digitale deve costantemente monitorare le performance della demand generation e apportare miglioramenti in base ai risultati ottenuti.
- **Account Retention & Growth**: Un Leader Digitale deve essere responsabile della gestione del ciclo di vita del cliente, cercando di mantenere e far crescere il valore delle relazioni con i clienti esistenti.
  Ciò può includere l'implementazione di programmi di fedeltà, il monitoraggio costante della soddisfazione del cliente e l'identificazione di opportunità per espandere il business all'interno dei clienti esistenti.
  Il Leader Digitale deve lavorare per garantire che l'esperienza complessiva del cliente sia positiva e costruisca rapporti duraturi.

Digital Technology & Ecosystem

L’area Digital Technology & Ecosystem è un pilastro fondamentale per i Leader Digitali nell'era digitale.

Attraverso la definizione di una solida architettura tecnologica, la gestione efficiente dei dati, la protezione della privacy e della cybersecurity, la selezione e la gestione dei fornitori e l'ottimizzazione delle operazioni digitali, i Leader Digitali possono garantire una base tecnologica solida e sicura per guidare l'innovazione e il successo del business nel contesto digitale in continua evoluzione.

Questi aspetti sono fondamentali per aiutare i Leader Digitali a comprendere e adottare tecnologie e pratiche digitali avanzate che supportino l'efficacia e la sicurezza delle operazioni aziendali.

La gestione efficace dei sistemi tecnologici, dei dati e delle minacce alla sicurezza informatica è essenziale per garantire il successo delle iniziative digitali e proteggere il business dai rischi.

- **Technology Stack & Architecture**: I Leader Digitali devono essere in grado di definire una solida architettura tecnologica e scegliere le giuste tecnologie per supportare le operazioni aziendali.
  Ciò include la progettazione di un "technology stack" coerente e scalabile, che permetta l'integrazione efficiente dei diversi sistemi e applicazioni utilizzati dall'azienda.
  La scelta di una corretta architettura tecnologica facilita la crescita del business e garantisce una maggiore flessibilità e adattabilità alle mutevoli esigenze del mercato.
- **Data Management**: La gestione dei dati è un elemento chiave per i Leader Digitali, poiché i dati sono una risorsa preziosa per guidare decisioni informate e personalizzare l'esperienza del cliente.
  Ciò implica l'implementazione di pratiche di data governance efficaci, la protezione dei dati sensibili e la creazione di infrastrutture per l'analisi dei dati e la generazione di insight utili per il business.
  Un approccio strategico alla gestione dei dati è fondamentale per sfruttare appieno il potenziale dei dati nel contesto digitale.
- **Privacy & Cybersecurity**: La protezione della privacy dei dati e la cybersecurity sono questioni critiche per i Leader Digitali, specialmente in un ambiente digitale in cui le minacce informatiche sono sempre più sofisticate e diffuse.
  I Leader Digitali devono garantire che siano implementate misure di sicurezza robuste per proteggere i dati sensibili dell'azienda e dei clienti, rispettando le normative sulla privacy e prevenendo potenziali violazioni di dati.
  La sicurezza informatica è un elemento non negoziabile nell'ambito della Digital Technology & Ecosystem.
- **Vendor Selection & Management**: I Leader Digitali devono essere in grado di identificare e selezionare i fornitori di tecnologia giusti per soddisfare le esigenze aziendali e garantire la qualità e l'affidabilità dei servizi offerti.
  La gestione efficace dei fornitori è essenziale per il successo delle iniziative digitali, poiché una collaborazione efficace può portare a soluzioni innovative e all'ottimizzazione dei costi.
  I Leader Digitali devono stabilire relazioni di partnership solide e garantire che i fornitori rispettino gli standard di sicurezza e qualità richiesti.
- **Digital Operations**: Un aspetto cruciale è la gestione delle operazioni digitali, che comprende processi chiave come la distribuzione delle risorse tecnologiche, la manutenzione dei sistemi e la

gestione dei workflow digitali.
I Leader Digitali devono ottimizzare le operazioni digitali per massimizzare l'efficienza, garantire la continuità aziendale e migliorare l'esperienza del cliente.
Ciò implica la definizione di processi e protocolli operativi chiari e l'adozione di strumenti digitali appropriati per supportare le operazioni aziendali in modo efficace.

Revisioni del documento

- 28 agosto 2024: Prima versione.

La riproduzione o distribuzione non autorizzata, in tutto o in parte, in qualsiasi forma, incluso fotocopiatura, scansione di immagini, invio di e-mail, digitalizzazione o messa a disposizione per il download elettronico è vietata senza il permesso scritto di Axelerant. Tutti i marchi riportati appartengono ai legittimi proprietari; marchi di terzi, nomi di prodotti e nomi commerciali sono di proprietà dei rispettivi titolari.

Le informazioni contenute in questa pubblicazione sono state raccolte da fonti ritenute affidabili, ma l'accuratezza di queste informazioni non è garantita. Axelerant declina ogni garanzia e condizione riguardo al contenuto, espresse o implicite, incluse garanzie di commerciabilità e idoneità per uno scopo particolare, e non assume alcuna responsabilità legale per l'accuratezza, completezza o utilità di qualsiasi informazione contenuta nel presente documento. Qualsiasi riferimento a un prodotto, processo o servizio commerciale non implica o costituisce un'approvazione dello stesso da parte di Axelerant.

Questa pubblicazione è stata progettata per fornire informazioni accurate e autorevoli riguardo all'argomento trattato. Axelerant non si assume alcuna responsabilità per l'utilizzo o l'applicazione di queste informazioni né fornisce garanzie esplicite sui risultati.