

Eugenio Nunziata

Governare la trasformazione digitale

Strategia e azione
per gestire il cambiamento

Prefazione di Federico Butera

LUISS 
University Press

© 2020 Luiss University Press – LuissX srl
Tutti i diritti riservati
ISBN 978-88-6105-595-7

Luiss University Press – LuissX srl
Viale Romania 32
00197 Roma
Tel. 06 85225481 – 5431
E-mail universitypress@luiss.it
www.luissuniversitypress.it

Impaginazione Livia Pierini

Questo libro è stato composto in ITC Charter
e stampato su carta acid free presso Geca Industrie Grafiche,
via Monferrato 54,
20098 San Giuliano Milanese (Milano)

Prima edizione dicembre 2020

Indice

Prefazione	
DI FEDERICO BUTERAp. 9
Presentazione	
DI EUGENIO NUNZIATA	“ 13
Capitolo 1	
Il pendolo del digitale tra innovazione e continuità	
DI CRISTINA ALAIMO E LUCA GIUSTINIANO	“ 19
1.1 Dalla digital transformation all’innovazione organizzativa	“ 19
1.2 Resilienza tecnologica e organizzativa	“ 23
1.3 Dall’open innovation all’innovazione esterna e agli ecosistemi	“ 25
1.4 Tra lungimiranza e miopia: l’agilità organizzativa e le sue ombre	“ 28
1.5 Le mille strade per il change management	“ 31
Capitolo 2	
Strategia ed empowerment organizzativo	
DI EUGENIO NUNZIATA	“ 33
2.1 Gap strategico e gap di competenze	“ 33
2.2 Curare l’ansia e la paura del cambiamento	“ 34
2.3 Vision e valori come innesco dei processi di comunicazione organizzativa	“ 38

6	GOVERNARE LA TRASFORMAZIONE DIGITALE	
	2.4 Team di progetto come palestre per sviluppare partnership e capacità realizzativa p.	46
	Capitolo 3	
	Digital turnaround	
	DI GIAN LUIGI ARENA“	55
	3.1 Da uno scenario inerziale al superamento del bivio .“	55
	3.2 Come affrontare il cambio di rotta“	57
	3.3 Pianificare le tappe della digital transformation“	60
	Capitolo 4	
	La dimensione emotiva del cambiamento	
	DI ANTONIO DAOOD“	67
	Capitolo 5	
	Narrare il cambiamento attraverso lo storytelling	
	A CURA DI ANTONIO DAOOD E EUGENIO NUNZIATA“	77
	5.1 La leadership del cambiamento	
	DI STEFANO TOMASINI“	77
	5.2 La consapevolezza di essere una squadra	
	DI FRANCESCO S. COLASUONNO“	86
	5.3 Quando agile è l'organizzazione	
	DI NATALIA DE ROSA“	91
	5.4 Tutto ebbe inizio con il mettere ordine alle idee	
	DI BEATRICE LORETO“	97
	5.5 Imparare a dipingere quadri	
	DI GIANCARLO SENATORE“	99
	5.6 Piccole tessere di un grande mosaico	
	DI ROBERTA GRIMALDI“	103
	5.7 Strategic Vendor Management: da fornitori a partner	
	DI SALVATORE CARRUBA“	109
	5.8 Visione e trasparenza: il cambio di passo nel rapporto con i vendor IT	
	DI MONICA LUNA“	117
	5.9 Nuove regole di ingaggio per la Conduzione	
	DI MASSIMO SCIRI“	119

INDICE	7
5.10 Nell'infrastruttura il presupposto della sfida digitale DI GIUSEPPE CARDINALE CICCOTTIp.	123
5.11 È sicuramente un problema di rete! DI EMANUELE CETRANGOLO“	130
5.12 Dal data center al cloud ibrido DI ANNA SAPPÀ“	136
5.13 Open innovation DI PAOLO GUIDELLI“	139
5.14 L'organizzazione si colora di digitale DI ELENA GERARDI“	144
5.15 Digital workplace DI EMANUELE AMATO“	148
5.16 La sfida del nuovo Contact Center multicanale DI VINCENZO PAESANO“	153
5.17 Il cambiamento del modello operativo nelle strutture territoriali DI ALESSANDRA LANZA“	158
5.18 Digitalizzare i processi di back end DI SALVATORE CARRUBA“	162
5.19 Agile sì... ma non sfuggente! A quali condizioni portare gli utenti nei team di progetto? DI FLAVIO N. IODICE“	168
5.20 One goal: la gestione degli stakeholder sul progetto DI NICOLETTA FERRARIS“	173
5.21 La nuova sfida: il relationship management DI MARIANO M. BONACCORSO“	178
5.22 La governance dei dati: nuovo petrolio per le organizzazioni DI PATRIZIO GALASSO“	181
Postfazione“	187
Note“	191