

## Redazione

Soiel International - Via Martiri Oscuri, 3 - 20125 Milano  
tel. 02 26148855 (r.a.) - fax 02 26149333  
executive.it@soiel.it

**Direttore responsabile** – Lorenzo Betti

## Comitato editoriale Gartner

executive.it@gartner.com – tel. 02 482891 – fax 02 48289327

**Responsabile tecnico** – Paolo Morati

**Intervista di copertina** a cura di Ruggero Vota

## Hanno collaborato:

Deborah Alvord, Van Bake, Saul Brand, Miriam Burt,  
Michael Chiu, Ian Cox, Cassio Dreyfuss, Michelle Duerst,  
Ashutosh Gupta, Max Hammond, Robert Hetu, Joanne Joliet,  
Hanna Karki, Marc Kelly, Patrick Long, Kelsie Marian,  
Susan Moore, Thomas Murphy, Don Scheibenreif,  
Robert Snow, Jenny Sussin, Ed Thompson, Irving Tyler,  
Sandeep Unni, Jason Wong

## Foto interviste

Foto ITAS Mutua (copertina)

**Pubblicità** – advertising@soiel.it

Soiel International - tel. 02 26148855 - fax 02 26149333  
Laurenzia Gianfrate - laurenzia.gianfrate@soiel.it

**Abbonamenti** – abbonamenti@soiel.it

## Italia

Annuale – 6 numeri – Euro 50,00

Costo copia Euro 8,00 – arretrato il doppio

Pagamento anticipato a mezzo bonifico bancario:

- bonifico bancario sul C/C n. 100000013712  
IBAN: IT19 H030 6909 5301 0000 0013 712;

L'abbonamento andrà in corso, salvo diversa indicazione,  
dal primo numero raggiungibile

**Grafica e impaginazione** – Gianluca Campeggio

## Editore

Soiel International srl a socio unico

Via Martiri Oscuri, 3 - 20125 Milano

Tribunale Milano n. 681 del 31-10-2000

Registro degli Operatori di Comunicazione n. 2111

**Stampa** Ancora Arti Grafiche - Via B. Crespi, 30 - Milano

## Spedizione

Poste Italiane spa - Sped. in abb. postale - D.L. 353/2003  
(conv. in Legge 27/02/2004 n. 46) art. 1 comma 1 - DCB MI

**È vietata la riproduzione, anche parziale, di quanto  
pubblicato senza la preventiva autorizzazione scritta  
della Soiel International.**

I contenuti di "Executive.it" sono protetti dalle norme del diritto d'autore  
e sono nella titolarità di Gartner Inc. Tutti i diritti sono riservati. È vietata  
la riproduzione di questa pubblicazione in qualsiasi forma senza previo  
consenso scritto del titolare. Le informazioni riportate sono state ottenute  
da fonti ritenute attendibili. Gartner, in ogni caso, non garantisce che  
esse siano esatte, accurate, complete o adeguate allo scopo per cui sono  
dichiarate, non assumendo responsabilità a tale riguardo. Il lettore che  
utilizzi queste informazioni assume esclusiva responsabilità circa l'idoneità  
dei beni o servizi posti ad oggetto delle stesse a raggiungere il risultato  
voluto. Le opinioni espresse sono soggette a modifica senza avviso.

Ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, le finalità del trattamento dei dati relativi  
ai destinatari del presente periodico, o di altri dello stesso editore, consistono  
nell'assicurare una informazione tecnica, professionale e specializzata a soggetti  
identificati per la loro attività professionale. L'Editore, che è titolare del trattamento,  
garantisce ai soggetti interessati i diritti di cui all'articolo 13 del suddetto decreto.

 **SOIEL INTERNATIONAL**  
Informazione • Innovazione • Impresa

Pubblica anche le riviste

**office  
automation**

Organo Ufficiale di Comufficio, Associazione  
Nazionale delle aziende Produttrici, Importatrici e  
Distributtrici dei prodotti e dei servizi per l'ICT

**Officelayout**

Progettare, arredare e gestire l'arredo ufficio

**innovazione.PA**

La Pubblica Amministrazione digitale

Altre iniziative Soiel International su

[www.soiel.it](http://www.soiel.it)

## EDITORIALE

### 1 È possibile guardare al futuro con fiducia nell'instabilità del presente?

## INTERVISTE

### INTERVISTA DI COPERTINA

### 16 Così ITAS Mutua unisce il digitale alla tradizione

Alessandro Molinari, Amministratore Delegato e Direttore Generale della Compagnia di Assicurazione più antica d'Italia ci spiega come è stata messa a frutto l'innovazione portata dal digitale.

## I CASI DI SUCCESSO

### CASE STUDY

### 36 Il customer journey tra cloud e fiducia Dalla prima visita in poi ecco come Amplifon gestisce la relazione con gli utenti delle sue soluzioni per l'udito.

# 36





# Sommario

## APPROFONDIMENTI

### SCENARIO

#### 10 Verso la Total Experience

Una strategia di business per integrare esperienze di dipendenti e clienti con tecnologie UX e MX.

### VERTICAL

#### 40 La trasformazione digitale del Retail

Comportamenti dei consumatori e cambiamenti profondi nella vendita al dettaglio.

### DOSSIER

#### 50 Pianificazione strategica

Modelli decisionali distribuiti, strategie di business integrate e allineamenti tenendo conto di approcci presenti e futuri.

## ANALISI

#### 24 Chi sono gli AI Architect, e cosa fanno?

Un ruolo che i manager aziendali possono creare per favorire la costruzione di una robusta architettura per l'intelligenza artificiale.

#### 28 Otto possibili 'inviti' agli attacchi di cybersecurity

La vulnerabilità di un'organizzazione può a volte dipendere da problemi culturali e sistemici.

#### 32 Il Metaverso, questo sconosciuto

È importante che i responsabili dell'architettura aziendale e dell'innovazione tecnologica studino e comprendano la tecnologia emergente del Metaverso per facilitarne l'adozione e l'implementazione.

#### 46 La PA che mette al centro l'uomo

È importante conoscere i vantaggi, le limitazioni e le capacità dell'approccio human-centered design per favorirne un'adozione positiva.

## 6 NEWS

- Tre leve per focalizzarsi sui dati
- L'everywhere workplace e il futuro del lavoro
- Un campus per nuove tecnologie e formazione
- Il valore dell'analisi dei dati per il business

## 56 FILO DIRETTO

- Mercato
- Management
- Intelligenza artificiale
- Cio

## 63 INVITO ALLA LETTURA

