

DATA MANAGER

LA RIVISTA PROFESSIONALE DELL'INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

TOP100
XXXV EDIZIONE
2021

COVER STORY

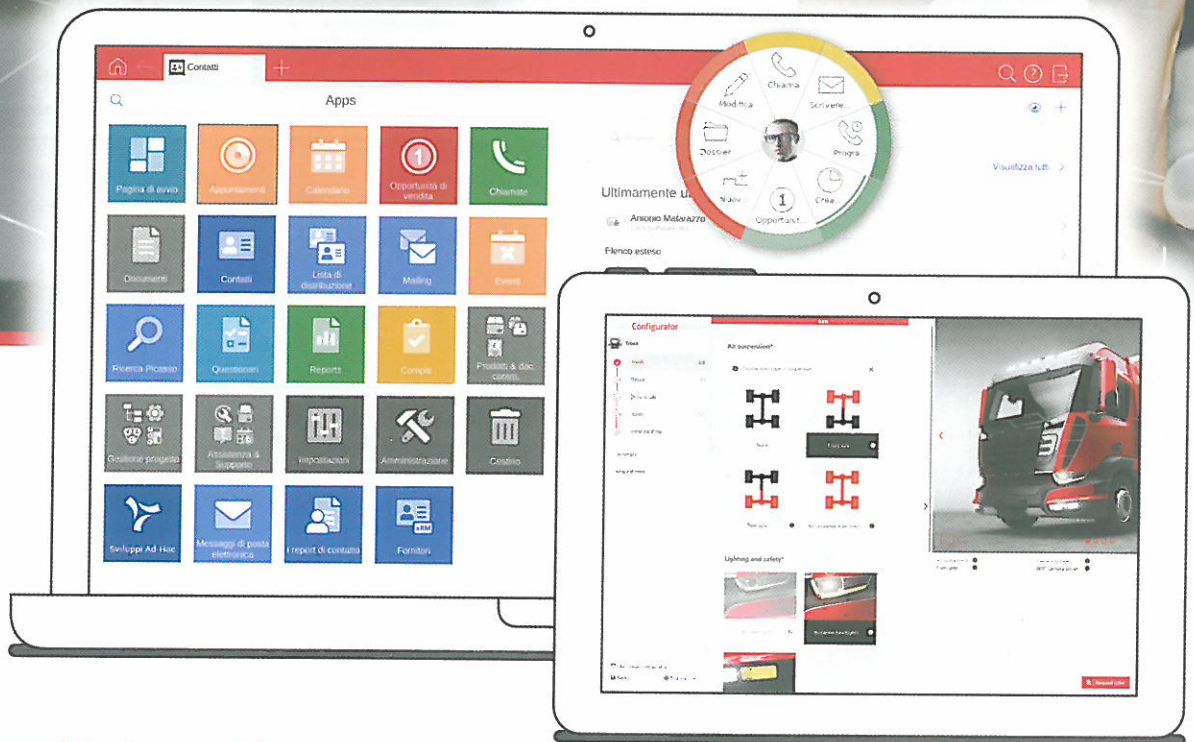
Micro Focus

Artefice della trasformazione

Fabio Raho - Andrea Viola - Pierpaolo Ali - Davide Bolzoni

SICUREZZA RETI ENTERPRISE SOTTO PRESSIONE **SOFTWARE E SERVIZI** CRM E ERP BALZO NEL CLOUD
MIKE FERGUSON VERSO LA DATA SCIENCE AGILE **WHAT'S UP** PARADIGMI IN TRANSIZIONE

CRM e configuratore di prodotto,
ripartire insieme.



Due prodotti integrati
per accompagnare i clienti e riprendere il volò verso il successo.

CAS genesisWorld

Software applicativo CRM/xRM (any Relationship Management) con circa 30.000 clienti, leader nel mercato europeo nella gestione e valorizzazione delle relazioni con i vostri clienti. Adeguato al regolamento GDPR, flessibile, sicuro, perfettamente adattabile alle esigenze della vostra azienda grazie alle molteplici funzioni e alla facilità di personalizzazione. Con CAS genesisWorld il Cliente sarà sempre più centrale nella crescita del vostro business e del livello di servizio offerto.

CAS Configurator Merlin

Potente strumento di configurazione e modellizzazione grafica dei vostri prodotti complessi. Permette ai vostri clienti di navigare agilmente tra vincoli, calcoli e requisiti del loro prodotto ideale. Integrabile sui vostri processi e sistemi gestionali e già collegato con il CRM genesisWorld.



Scopri di più ! Scansiona il codice QR qui accanto per visitare la pagina dedicata.



CRM e ERP balzo nel cloud

Verso un sistema aziendale globale

ERP e CRM in cloud come tasselli fondamentali per un percorso di trasformazione verso un sistema aziendale globale con focus su clienti, prodotti, persone e operations. PMI preoccupate per la sicurezza dei dati, l'affidabilità della rete e la complessità di gestione. Dubbi anche sull'adozione del cloud in rapporto al PNRR [di Lorenza Peschiera](#)

Nonostante l'onda lunga della pandemia, il mercato delle applicazioni enterprise ha continuato a crescere. In risposta ai disagi determinati dai conseguenti periodi di lockdown, le imprese hanno reagito accelerando i loro sforzi di trasformazione digitale per assicurare la continuità operativa. Secondo un recente report di IDC (www.idcitalia.com), il mercato delle enterprise application - che comprende soluzioni di enterprise resource management (ERM), customer relationship management (CRM), supply chain management (SCM) e applicazioni di engineering & production - è cresciuto del 4,1% anno su anno, raggiungendo un fatturato mondiale di 241 miliardi di dollari nel 2020.

La resilienza digitale, la capacità di un'organizzazione di adattarsi rapidamente alle interruzioni del business valorizzando le funzionalità digitali non solo per ripristinare le operazioni aziendali, ma anche per trarre vantaggio dal cambiamento di scenario, è diventato un elemento focale per le imprese. E dal momento che dalla maggior parte delle aziende i sistemi tecnologici sono ritenuti fondamentali per gestire le attività di business, è iniziata una fase di ripensamento, verso nuove modalità di fruizione delle potenzialità derivate dalle tecnologie, come il cloud. IDC prevede che i ricavi provenienti dalle enterprise application, a livello mondiale, toccheranno i 255 miliardi di dollari entro la fine di quest'anno e si assesteranno a quota 334 miliardi nel 2025, parallelamente all'evoluzione delle aziende che rinnoveranno la gamma di applicazioni da utilizzare in un'ottica di resilienza e flessibilità, per poter essere vincenti in un contesto di economia digitale.

Tuttavia, questo sarà un percorso graduale in quanto le organizzazioni valuteranno i loro portafogli attuali e le numerose personalizzazioni delle applicazioni utilizzate, costruendo la strategia di trasformazione ritenuta più adeguata.

CLOUD IN CRESCITA

Nell'attuale scenario, come rivela IDC, il cloud computing e le applicazioni aziendali basate su cloud stanno crescendo rapidamente. Per il 2025, la società di analisi e consulenza prevede che oltre il 60,3% del mercato delle applicazioni aziendali, a livello mondiale, sarà in modalità cloud.

Inoltre, la domanda di applicazioni aziendali basate su cloud pubblico produrrà un tasso di crescita annuale composto (CAGR) quinquennale del 13,6%, cifra che supererà il CAGR previsto per l'intero mercato (6,7%) e sorpassando il software on premise.

Dal punto di vista di IDC, la crisi pandemica legata al Covid-19 ha avuto un impatto minore sul cloud rispetto ad altre piattaforme tecnologiche. Il cloud ha consentito, infatti, a molte organizzazioni, di continuare a svolgere le loro attività di business anche durante il lockdown, di accedere ai dati e favorire la collaborazione tra i dipendenti. Di conseguenza, non c'era alcuna probabilità che le aziende abbandonassero il cloud durante la pandemia, anche se una certa pressione al ribasso sui nuovi progetti era inevitabile. La crisi del 2020, invece, è stata un punto di svolta per una più ampia adozione del cloud in tutti i settori dell'economia, dal momento che molte aziende, ricorrendo allo smart working, hanno accelerato il loro processo di digitalizzazione. Per IDC le aziende usciranno definitivamente dalla pandemia con una percentuale più elevata di spesa IT in cloud, quota che coinvolgerà sia l'implementazione di infrastrutture adeguate sia le spese software, che passano dal CapEx all'OpEx.

Intanto, i modelli basati su cloud si stanno espandendo ad altri mercati tecnologici come le reti di telecomu-



Mauro Maniforti
chief experience officer
di EOS Solutions



Giovanni Ravasio
vice president e country
leader Cloud Applications
di Oracle Italia

Cresce il mercato delle enterprise application con le imprese che puntano su resilienza e flessibilità

nizzazioni 5G, mentre una quota crescente di servizi IT e progetti di trasformazione digitale si sta orientando in direzione del cloud. Il vantaggio principale dei servizi cloud – secondo gli analisti di IDC – è costituito dalla capacità delle organizzazioni IT di spostare le risorse dedicate all'Information Technology dalla manutenzione alle nuove iniziative. Tutto questo può portare a nuovi ricavi e competitività aziendale, oltre a creare nuove opportunità per i fornitori IT nelle PMI e nei mercati emergenti.

I benefici saranno, in parte, controbilanciati dalla "cannibalizzazione" di soluzioni già esistenti, con coinvolgimento di servizi di durata più limitata, cambiamenti a livello di prezzo e percezione dell'hardware come commodity. L'utilizzo del cloud sarà un fattore trainante della spesa IT, ma l'impatto varierà in base al settore. Nel frattempo, il cloud potrebbe tradursi anche in una scelta di maggiore stabilità complessiva, durante i periodi di volatilità economica, rispetto al passato, quando la spesa IT era legata

al budget di capitale, ovvero al processo di pianificazione attraverso cui un'azienda determina e valuta possibili spese o investimenti di elevato valore.

TASSELLI FONDAMENTALI

ERP e CRM in cloud sono ritenuti, dalle aziende da noi coinvolte in questo servizio, come tasselli fondamentali per intraprendere un percorso vincente di digital transformation. «La percezione della separazione tra ERP e CRM si sta sempre più sfumando, andando nella direzione di un sistema globale aziendale con focus su clienti, prodotti, persone e operazioni» – spiega **Mauro Maniforti, chief experience officer di EOS Solutions** (www.eos-solutions.it). «Questo cambiamento di prospettiva è guidato dall'adozione di sistemi cloud, che consentono di sfruttare in un ambiente omogeneo le tecnologie e i processi derivati dalla continua innovazione che i vendor rilasciano. Nel mondo B2B, in tutte le industry ma con diverse sfumature, è chiaro che la trasformazione digitale prevede l'adozione di componenti come il CRM, il marketing automation e la data intelligence».

Secondo **Giovanni Ravasio, vice president e country leader Cloud Applications di Oracle Italia** (www.oracle.it) le società del settore privato, come quelle del settore pubblico, stanno guardando al cloud come alla soluzione più adatta alle loro esigenze. Se un tempo, solo un gruppo di aziende, dotate di spirito pionieristico, si accostava al cloud, ora la maggioranza delle imprese sta optando per questa scelta.

«Secondo recenti dati Istat, circa il 60% delle società italiane ha almeno un processo realizzato su cloud pubblico o privato» – spiega Ravasio. «La gestione delle risorse aziendali di marketing e vendite sono il cuo-

re pulsante degli imprenditori italiani, e la pandemia ha dolorosamente insegnato quanto sia importante essere più agili e, per quanto possibile, indipendenti dalla disponibilità di outlet fisici, per limitare le perdite di fatturato. Allo stesso tempo, si è compreso anche che digitalizzare in cloud i processi di front-end, come vendite e marketing, non era sufficiente. La gestione agile del business aziendale richiede flessibilità ed efficienza anche nel back-office, con i processi di supply chain e di finance, da un lato, e quelli di gestione delle risorse umane (HCM, Human Capital Management), dall'altro. Inoltre, l'integrazione di nuove tecnologie come machine learning, artificial intelligence, digital assistant vocali in linguaggio naturale, che Oracle ha integrato in tutti gli applicativi, introducono efficienza, velocità e minore utilizzo di risorse».

SOLUZIONI AD HOC

In termini di tecnologie, i vendor sempre più rendono disponibili soluzioni utili alle aziende interessate a ERP e CRM in cloud. «Oracle, in questo momento, garantisce ai clienti una suite SaaS che consenta di lavorare in tempo reale e con vista unica dei dati tra le varie applicazioni, con una sola interfaccia utente» - continua **Ravasio**. «Oggi, connettersi ai sistemi ERP in cloud di Oracle - *Oracle NetSuite* per le PMI e *Fusion Cloud ERP* per le medie e grandi imprese e la PA - è ancora più semplice. Allo stesso modo, è semplice implementare una nuova strategia di vendite e marketing con le soluzioni *Oracle CX*. Tutte le soluzioni ERP, HCM e CX Oracle Cloud sono già riconosciute come leader nei vari quadranti degli analisti. In parti-



colare, *Oracle Fusion Cloud ERP* ha distanziato di molto la concorrenza. Da tre anni, questa soluzione, secondo Gartner, è leader indiscussa per le aziende manifatturiere».

L'impresa manifatturiera o di servizi, grande o piccola che sia - «non può più stare sul mercato senza gli strumenti gestionali appropriati e, soprattutto oggi, accessibili ovunque» - ammette **Claudio Ferrante, director sales di Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia** (www.wolterskluwer.com). «Nell'ottica di un percorso vincente di trasformazione digitale, Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia ha sviluppato un ecosistema intorno al proprio strumento di fatturazione elettronica *Fattura Smart*, popolandolo di particolari abilità che, oltre a rispondere alle normative, rendono disponibili, alle piccole e piccolissime imprese, una capacità gestionale innovativa, agile, ubiqua e ampiamente sviluppabile. La nostra visione è quella di garantire, in dotazione, strumenti gestionali moderni ed efficaci anche a quella

immensa porzione di mondo produttivo che fino a oggi valutava l'utilizzo di strumenti digitali di gestione e relazione troppo estesi e complessi per la propria dimensione».

Soluzioni cloud, accanto a quelle tradizionali, on premise, sono proposte anche da **BlackBirds Infotech** (www.blackbirds.com). «I nostri clienti, nel momento in cui si affidano a noi per soluzioni di CRM e di configurazione di prodotto, possono beneficiare sia di una soluzione CRM on premise, *CAS genesisWorld*, sia di una soluzione CRM cloud accessibile nel portale *SmartWe*» - precisa **Giovanni Mancini, responsabile commerciale di BlackBirds Infotech**.

«Allo stesso modo, il configuratore di prodotto *CAS Merlin* è installabile in azienda come usufruibile su una installazione cloud. Le piattaforme più evolute rese disponibili on premise hanno la possibilità di essere rilasciate nella versione cloud quando il sistema architetturale prevede una installazione su un qualsiasi servizio affidabile di server virtuale, sia questo Azure, Amazon AWS, TIM, Aruba. Anche nella modalità di pagamento delle licenze di utilizzo si possono scegliere noleggi con canoni che prevedono anche la copertura dei servizi di aggiornamento software e assistenza come una spesa iniziale una tantum e canoni percentuali successivi annuali, soprattutto se si vuole considerare il software utilizzato non come un semplice servizio, ma come un bene ammortizzabile».

Il focus deve essere quindi sull'evoluzione organizzativa dei processi che si andranno a supportare con le funzionalità di CRM ed ERP. «Sempre più la cultura d'impresa dovrà interessarsi del cambiamento continuo di

sistemi CRM o ERP, piuttosto che di singoli software a supporto di questi, coscienti che un sistema CRM è già un insieme di procedure operative in essere, magari non evolute e ancora non integrate tra loro». Secondo Mancini, sia in versione cloud sia on premise, i software CRM ed ERP saranno sempre un aiuto alla comprensione di come cambiare in meglio tutta l'organizzazione aziendale in ottica xRM (any Relationship Management), di come aumentare il coinvolgimento proattivo dei loro utilizzatori e i relativi tassi di adozione dei sistemi informatici da parte degli utenti finali». Ma acquistare un tool CRM ed ERP in cloud, per rispondere alle esigenze di cambiamento derivate dalla digital transformation da solo non basta. Il punto fondamentale è formare le persone che lavorano in azienda perché possano, davvero, essere veri agenti di cambiamento.

IL RUOLO DEL SYSTEM INTEGRATOR

Un ruolo strategico, nell'implementazione di sistemi ERP e CRM in cloud, è giocato dal system integrator.

Di questo è convinto **Ferrante** di Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia. «La struttura partner che sviluppa i sistemi digitali di relazione e di gestione – commenta Ferrante – conosce tecnologie, ambienti e mercato. L'insieme di queste conoscenze porta all'implementazione di successo. Molto spesso l'azienda ha una visione autoreferenziale di se stessa e sono le partnership con i system integrator a portare gli strumenti e le dotazioni digitali a una giusta calibratura. Non basta, comunque, l'armonia tra IT interno ed esterno per il successo delle soluzioni digitali. È determinante l'apporto della



Claudio Ferrante
director sales di Wolters
Kluwer Tax
& Accounting Italia



Giovanni Mancini
responsabile commerciale
di BlackBirds Infotech

ERP e CRM in cloud per ridurre il time-to-value. L'architettura IT è collegata alla business continuity

conoscenza del mercato specifico e delle sue dinamiche. Questa è anche la filosofia di Wolters Kluwer Italia e dei propri partner. Una filosofia che abbiamo traslato nel progetto *Smart skills*, dedicato alle piccolissime realtà industriali e artigiane, portando al massimo livello di semplificazione la decodifica e la fruibilità degli strumenti. Il professionista consulente può assumere la veste di un system integrator che sostiene l'utente con la propria conoscenza normativa, fiscale e legale».

IL CLOUD PER LE PMI

Secondo l'**Osservatorio Cloud Transformation del Politecnico di Milano** (www.osservatori.net), l'emergenza sanitaria, in Italia, ha portato a un significativo aumento nell'utilizzo del cloud da parte delle PMI. Nel 2020, l'adozione di soluzioni cloud, in questa tipologia di aziende, è salita al 42%, dal 30% dell'anno precedente. Questa crescita è stata determinata, in gran parte, dagli effetti della pandemia.

Il cloud ha rappresentato una risposta efficace alle esigenze di remote working imposte dal lockdown, velocizzando la digitalizzazione dei processi e dei flussi collaborativi. Le opportunità derivate dalla nuvola sono aumentate grazie a un'offerta cloud sempre più ampia e consolidata, che ha saputo soddisfare le esigenze delle imprese in un momento non facile, come la crisi pandemica. L'aumento dell'utilizzo del cloud, per oltre metà tra le piccole e medie imprese che lo hanno scelto, si è concretizzato nella possibilità di mantenere l'azienda operativa e le relazioni con i clienti attive. Tutto questo si è tradotto in un'accresciuta consapevolezza. Per il 43% delle PMI che utilizzano servizi nella nuvola, il cloud rappresenterà il modello di sourcing preferenziale per tutte le nuove iniziative mentre un ulteriore 18% lo definisce una strada obbligata.

Della validità del cloud come strumento utile alle PMI è convinto **Maniforti** di EOS Solutions. «ERP e CRM in cloud – afferma – sono particolarmente adatti al segmento delle PMI in quanto consentono di ridurre al minimo il time-to-value. La pandemia ha reso evidente alle imprese quanto l'architettura IT è collegata alla business continuity. La possibilità di avere sistemi sempre accessibili, sicuri e scalabili in momenti come il lockdown ha ampiamente dimostrato il valore di aver intrapreso un percorso di trasformazione digitale e l'adozione di tecnologie in cloud». Le business application native per il cloud hanno caratteristiche specifiche che le contraddistinguono da quelle on premise: «Agilità di adozione, integrazione con altre applicazioni per esempio di business, communication, collaboration, office automation. Estensibilità self-service. Aggiornamento continuo.

«La sicurezza che il cloud offre è uno dei fattori di scelta di questa architettura. Se a tutto questo abbiniamo anche la scalabilità e la varietà in termini di sistemi – afferma Maniforti – otteniamo un’offerta di livello enterprise accessibile anche alle PMI».

CRITICITÀ ESISTENTI

Non tutti, però, sono ottimisti riguardo alla diffusione di ERP e CRM in cloud nelle aziende italiane, in gran parte PMI. Accanto ai segnali positivi evidenziati, come nota l'Osservatorio Cloud Transformation del Politecnico di Milano, restano preoccupazioni legate alla sicurezza dei dati, all'inaffidabilità della rete, alla complessità di gestione e alla mancanza di competenze sul cloud. Infatti, il 55% delle PMI che utilizza il cloud preferisce, comunque, la gestione internalizzata delle tecnologie. Questo può essere letto come un segnale di rischio. Secondo l'Osservatorio, le PMI soffrono di un gap culturale e infrastrutturale per cui il cambio di passo evidenziato dalle restrizioni imposte dalla pandemia potrebbe rappresentare una semplice reazione all'emergenza fine a se stessa, se non supportata da una visione di lungo periodo.

«La mia percezione, in questo momento, dopo anni di ricerca di soluzioni software in cloud, è di un ritorno, in Italia, verso modelli di fruizione software gestionali CRM più on premise, per una gestione centralizzata e sicura dei dati all'interno dei muri dell'azienda» – constata **Mancini** di BlackBirds Infotech. «Questo avviene soprattutto quando i dati identificati nelle analisi di impatto dell'adeguamento verso gli obblighi GDPR, sono riconosciuti come personali o a maggior tutela come i



dati sensibili e sanitari. Questo sarà dovuto sicuramente alla non esistenza di un chiaro modus operandi tra l'Europa e altri paesi terzi nella gestione della tutela dei dati personali come richiesto, in maniera coercitiva, dal GDPR. Nello specifico della relazione con l'America, non è ancora presente un accordo valido in questo senso. Lo stesso "Privacy Shield" non è più in vigore dopo essere stato invalidato dalla decisione della Corte di Giustizia Europea nel luglio del 2020 a seguito della vittoria dell'austriaco Max Schrems nella causa nei confronti di Facebook Irlanda. Sto notando anche una forte presenza di attacchi informatici nei confronti di importanti società erogatrici di servizi CRM puramente in cloud che stanno convincendo molti CIO italiani a reinvestire in soluzioni di sicurezza dati con installazioni gestionali su server in azienda, ma capaci di offrire poi interfacce utenti di accesso con moderni Web browser HTML5 ed APP collegate centralmente ai server in azienda».

PNRR

TRA LIMITI E OPPORTUNITÀ

Ulteriori dubbi, sulla diffusione del cloud tra le PMI italiane, sono espressi da **Mancini** di BlackBirds Infotech anche in rapporto al Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR). Percepito come un acceleratore alla digitalizzazione delle piccole e medie imprese, potrebbe non essere di aiuto in rapporto alla valorizzazione del cloud. «Purtroppo le soluzioni in cloud sono considerate servizi soggetti a canone invece che a investimenti ammortizzabili di infrastrutture informatiche» – afferma Mancini. «Il PNRR, per come è stato pen-

sato, coprirà di più investimenti in architetture informatiche iscrivibili a cespite. Proprio su questo aspetto si dovrebbe fare chiarezza con gli organi del ministero dello Sviluppo Economico che stanno pensando a come declinare le indicazioni del Recovery Fund e rendere davvero operativo il PNRR. Lo stesso ministero dello Sviluppo Economico (MISE) non considera i configuratori di prodotto e i software CRM parte dei beni intangibili dell'Industria 4.0, come espressamente chiarito dalle regole di attuazione dell'agenzia delle entrate del 2017, mentre i Voucher I4.0 a fondo perduto per diversi migliaia di euro, che ogni anno le Camere di Commercio Italiane erogano alle PMI, considerano questi investimenti nelle loro politiche di promozione Industria 4.0. Ho chiesto personalmente al MISE un adeguamento della lista dei beni intangibili (Allegato B della legge 11 dicembre 2016, n.232 del 2016), anche perché su questa lista il PNRR è basata, ma non ho ancora ricevuto una risposta positiva a riguardo».

DM