



Trasferibilità delle tecnologie per la net economy nel distretto di Lecco

19 Novembre 2001

Obiettivo e metodo di ricerca

- Valutare la trasferibilità delle tecnologie per la net economy nel distretto, misurando lo stato attuale di maturità
- Settori industriali esaminati e partecipazione:

Settore	Numero di aziende interpellate
Manifatturiero	50
IT	12
Turismo	30
Distribuzione	3

- Interviste telefoniche e questionari specifici per settore

Settore Manifatturiero

Assetto tecnologico: back-end

- Scarsa propensione all'investimento IT.
- Buona copertura funzionale associata a tecnologie ERP
- Copertura delle aree controlling e gestione delle risorse umane carente.
- Sistema ERP non sempre flessibile rispetto alle necessità
- No integrazione multi-canale per la gestione degli ordini.

<i>Area</i>	<i>Livello di copertura attuale</i>	<i>Crescita prevista</i>
<i>Gestione finanziaria</i>	79,5%	2%
<i>Controlling</i>	40%	6%
<i>Controlling aziendale</i>	38,7%	10%
<i>Tesoreria</i>	55%	2%
<i>Approvvigionamento</i>	69,3%	2%
<i>Gestione materiali</i>	53,0%	2%
<i>Pianificazione</i>	63,3%	2%
<i>Risorse umane</i>	30,6%	2%
<i>Vendite</i>	61,2%	6%
<i>Manutenzione</i>	10%	12%

Settore Manifatturiero

Assetto tecnologico: front-end

- Scarsa diffusione e poca propensione all'investimento in tecnologie CRM
- Ampia diffusione del sito internet, soprattutto come vetrina informativa.
- Bassa percentuale di siti per operazioni dispositive.
- Bassissima percentuale di siti per servizi che richiedano l'integrazione con il back-end.
- Elevate percentuali di crescita.

<i>Caratteristiche</i>	<i>Livello di copertura attuale</i>	<i>Crescita prevista</i>
<i>Presentazione dell'azienda</i>	71,4%	4%
<i>Informazioni sui prodotti</i>	65,3%	7%
<i>Referenze</i>	61,2%	18%
<i>Catalogo prodotti dettagliato</i>	59,1%	8%
<i>Configurazione di prodotto</i>	40,8%	12%
<i>Gestione ordini on-line</i>	40,8%	18%
<i>Visione dello stato dell'ordine</i>	38,7%	18%
<i>Pricing</i>	24,4%	10%
<i>Disponibilità magazzino</i>	24,4%	12%
<i>Gestione interventi post-vendite</i>	22,4%	8%
<i>Fatturazione on-line</i>	20,4%	10%

Settore Manifatturiero

Assetto tecnologico: infrastruttura di rete

- Connessioni via modem su rete ISDN. No a larga banda.
- Focus su servizi di mailing e di corporate banking.
- Possibilità di sviluppo di servizi di video conferenza su reti a banda larga e garantita.

<i>Infrastruttura di rete</i>	<i>In uso</i>	<i>In fase di sviluppo</i>	<i>Non interessa</i>
<i>Intranet</i>	41%	17%	42%
<i>Extranet</i>	29%	6%	65%
<i>Collegamento ISDN</i>	88%	6%	6%

<i>Applicazioni</i>	<i>In uso</i>	<i>In fase di sviluppo</i>	<i>Non interessa</i>
<i>Applicazioni groupware</i>	0%	6%	94%
<i>Corporate Banking</i>	70%	24%	6%
<i>EDI</i>	12%	12%	66%
<i>e-mail</i>	100%	0%	0%
<i>Web based ERP</i>	6%	0%	94%
<i>Videoconferenza</i>	29%	29%	42%

Settore Manifatturiero

Valutazione di Qualità dei siti aziendali

- (+) La maggior parte dei siti sono multi-lingua.
- (+) Accesso attraverso il portale del settore del distretto
- (-) Non sempre rintracciabili attraverso i motori di ricerca
- (-) Veste grafica non adeguata.
- (-) Navigazione non immediata.
- (-) Assenza di aree riservate a clienti ed agenti sul territorio.

Settore Manifatturiero

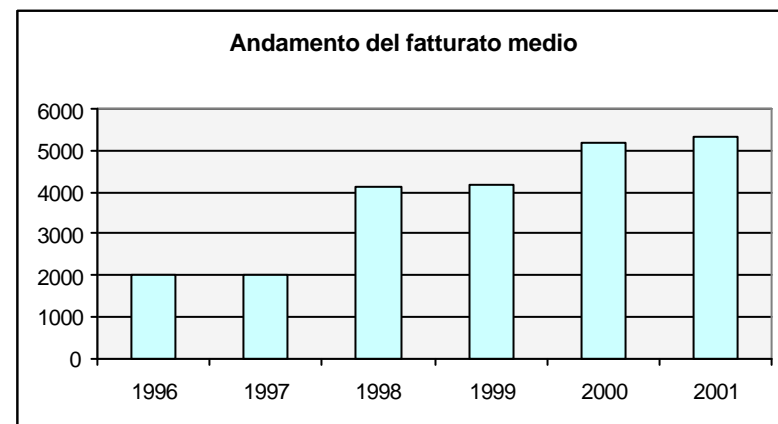
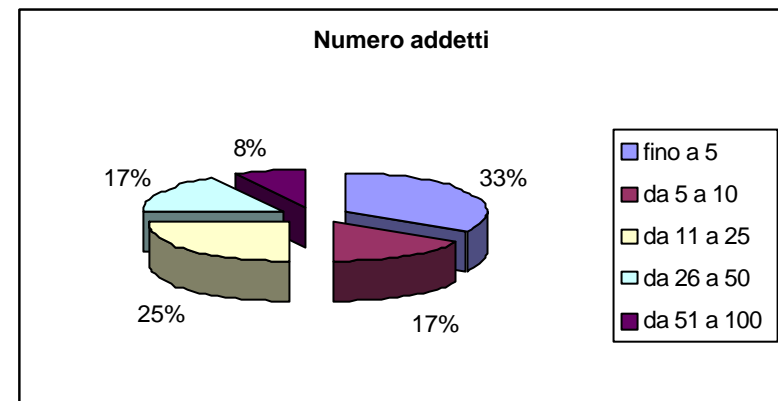
Nicchie di intervento e conclusioni

- Livello di informatizzazione ancora carente per cogliere le opportunità della net economy.
- Rafforzare la politica di consolidamento e aggiornamento del back-end.
- Studiare la fattibilità di implementazione di software CRM a supporto del marketing e della forza vendita (area riservata sul sito).
- Studiare la fattibilità di partnership per implementare un contact-center a supporto del cliente.
- Intervenire sull'integrazione di canale per ordini clienti (fax, internet, telefono).
- Intervenire sul layout e sui contenuti del sito aziendale.
- Puntare sull'integrazione tra front-end back-end e all'incremento delle operazioni dispositive on-line.

Servizi informatici

Generalità sul settore

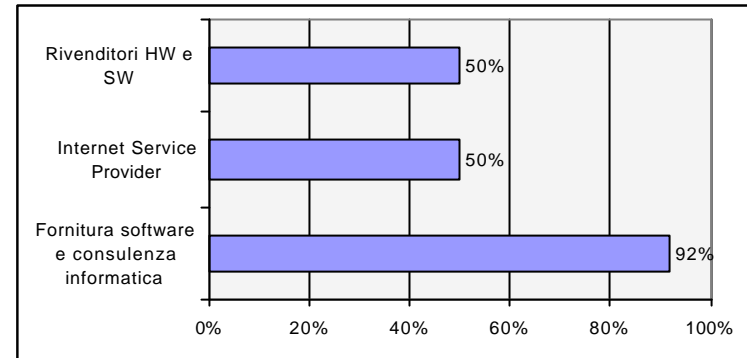
- Aziende di piccole dimensioni; 75% con meno di 25 dipendenti.
- Fatturato medio in crescita dal 1996 al 2000 (importo medio nel 2000 di 5,3 mld).
- 25% è certificata ISO (media nazionale del 69,2% nel 1999).
- Numero medio di impiegati con certificazioni di IT vendors è 1,45 (media nazionale di 1,7 nel 1999), ma il 50% non ha nessun tipo di certificazione.



Servizi informatici

Attività svolte

- Aziende con prevalente attività di implementazione software e consulenza informatica.
- Maggior parte: sviluppo di siti web.
- Scarsa incidenza di applicazioni innovative (es. CRM, e-commerce).

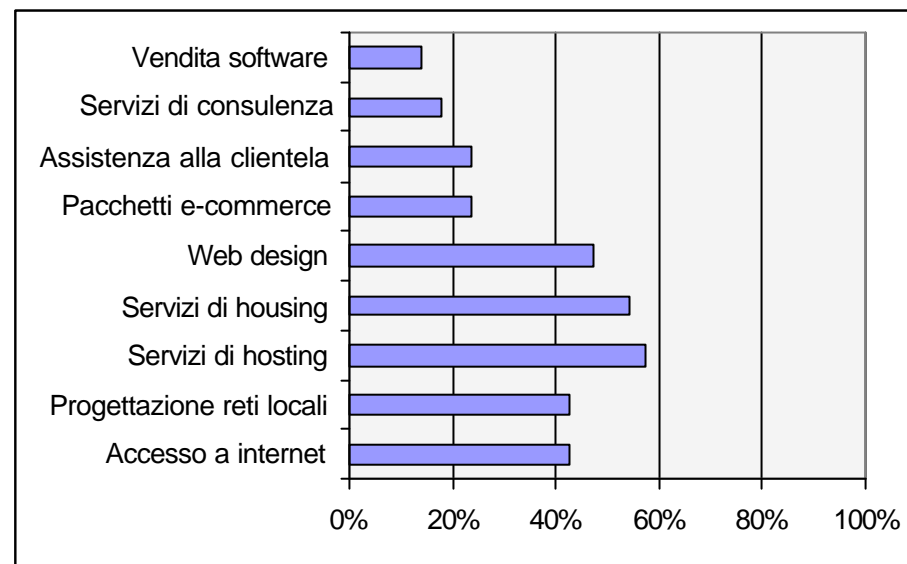


Tipologia di applicazione	Installazioni	Sviluppo ad hoc
Applicazioni per macchine utensili	0%	18%
Sw gestionale	36%	27%
Sistemi ERP	18%	9%
CRM	0%	9%
Realizzazione di siti Web	18%	73%
Applicazioni e-commerce	0%	18%
Data warehouse	9%	18%
Applicazioni per la gestione della logistica e merci	9%	18%

Servizi informatici

Attività svolte

- Forte integrazione orizzontale con scarsa copertura di servizi per ogni segmento
- Numero esiguo di aziende che commercializza un pacchetto sviluppato in house.



Copertura servizi ISP aziende del campione rispetto al totale servizi offribili.

Servizi informatici

Applicazioni utilizzate

- Software gestionale per la gestione della parte finanziaria (75%), della tesoreria (40%) e degli approvvigionamenti (40%).
- Hardware: macchine installate tra il 1995 e il 1999
- 100% ha un collegamento internet, 72% ha un sito web.
- Siti informativi. Ordini on line: 50% di futura implementazione e 25% in house.
- Applicativi innovativi: 16% CRM, 30% data warehouse, 16% call center

<i>Caratteristiche</i>	<i>Livello di diffusione</i>	<i>Installazione prevista</i>
<i>Presentazione dell'azienda</i>	87,5%	0%
<i>Informazioni sui prodotti</i>	75%	12,5%
<i>Referenze</i>	62,5%	12,5%
<i>Catalogo prodotti dettagliato</i>	25%	25%
<i>Configurazione di prodotto</i>	12,5%	0%
<i>Gestione ordini on-line</i>	12,5%	50%
<i>Visione dello stato dell'ordine</i>	0%	37,5%
<i>Pricing</i>	0%	25%
<i>Disponibilità magazzino</i>	12,5%	25%
<i>Gestione interventi post-vendite</i>	50%	25%
<i>Fatturazione on-line</i>	12,5%	0%

Settore Turismo

Percezioni degli intervistati

- Problemi logistici per conformazione del territorio e strutture non adeguate
- Strutture turistiche non adeguate per volumi maggiori.
- Necessarie politiche di valorizzazione del distretto per rilanciare il settore.
- Necessarie strategie di marketing più aggressive.
- Focalizzare gli sforzi sulla qualità e non sulla diversificazione.
- Necessità di un modello di business definito per investire nella net economy.

Settore Turismo

Livello di informatizzazione

- Generale arretratezza del sistema informatico e scarsa propensione all'investimento IT.
- PC stand alone, applicazioni gestionali o pacchetti di office automation.
- E-mail molto utilizzata.
- Collegamento ISDN. Assenza di connessioni permanenti.
- No internet point nelle hall. Connessione a internet attraverso presa telefonica e portatile.
- No LAN e connessione internet permanente nelle camere.
- Predisposizione alla costituzione di consorzi (accesso tramite portale). Risorse messe in gioco ancora esigue.

Settore Turismo

Valutazione di Qualità dei siti aziendali

- (-) Sito internet come vetrina informativa.
- (-) Solo 50% dei siti multilingua.
- (-) Solo 56% dei siti implementano la gestione degli ordini on-line.
- (-) Manca l'integrazione tra front end e back end.
- (-) Necessità di un restyling dei siti e della riorganizzazione dei contenuti dei portali.

<i>Caratteristiche</i>	<i>Livello di diffusione</i>
<i>Presentazione dell'azienda</i>	75%
<i>Informazioni sui prodotti/servizi</i>	65%
<i>Catalogo prodotti dettagliato/servizi</i>	50%
<i>Pricing</i>	55%
<i>Multilingua</i>	50%
<i>Gestione ordini on-line</i>	56%

Settore Turismo

Case Study (1998): Cablaggio delle strutture turistiche in territorio statunitense

- Necessità da parte dei clienti corporate di disporre di camere con accesso alla rete internet.
- Costo del cablaggio: \$300-\$700 per camera a cui vanno sommati i costi di mancato utilizzo della struttura.
- Evidenze:
 - Collegamento a internet come fattore discriminante per la scelta della struttura (beneficio per la struttura), specialmente in occasione di conferenze e meeting aziendali.
 - Nessun costo aggiuntivo sulle tariffe di soggiorno (beneficio per il cliente).
- Problematiche: aumento del traffico di rete in maniera esponenziale e limitazioni di banda.

Settore Turismo

Nicchie di intervento e conclusioni

- Livello di informatizzazione ancora carente rispetto alla net economy.
- Necessità di puntare sulla qualità del prodotto tecnologico.
- Investire sui contenuti dei portali e sulle modalità di accesso ai singoli servizi.
- Cablaggio del distretto in fibra ottica da considerare come un fattore di traino per la net economy nel settore turismo.

Settore Distribuzione

Tecnologie informatiche utilizzate

- Sistemi ERP per l'automazione delle funzionalità aziendali.
- Sistemi ERP: soddisfazione buona.
- Moduli più implementati: gestione della tesoreria, degli acquisti e delle vendite.
- Ampia diffusione di collegamento ad Internet e sito web aziendale.
- Internet poco usata per approvvigionamenti, emissioni ordini via fax.
- Siti vetrina.
- Ordini on line previsti nel breve.

Settore Distribuzione

Generalità sul settore e nicchie di intervento

- Maggior parte piccole dimensioni, dipendenti inferiori a 50 e vendita al dettaglio.
- Fatturato dal 1996 al 2001 con trend positivo.
- Gran parte iscritte ad associazioni di categoria.
- Bassa partecipazione a mall istituiti dal distretto.
- Sviluppo delle funzionalità per effettuare ordini on line dai siti.
- Sviluppo di iniziative individuali per l'offerta di spesa a domicilio (es. www.spesaonline.com).