



Esperienze italiane di SaaS: falsi miti e verità

Antonella Ferrari

Coordinatrice Gruppo di Lavoro SaaS

Milano, 25 ottobre 2010



Gruppo di Lavoro SaaS

- Andrea Paramithiotti
- Carlo Caifa
- Emanuela Zanleone
- Emilio Gambini
- Fausto Pacinelli
- Giorgio Malagoli
- Giovanni Besozzi
- Lorenzo Coslovi
- Mario Invernizzi
- Pier Alberto Verlato



Obiettivo della ricerca

- Quali fattori **organizzativi, economici e tecnologici** rilevanti nel **processo decisionale** di adozione di applicativi in Software as a Service?



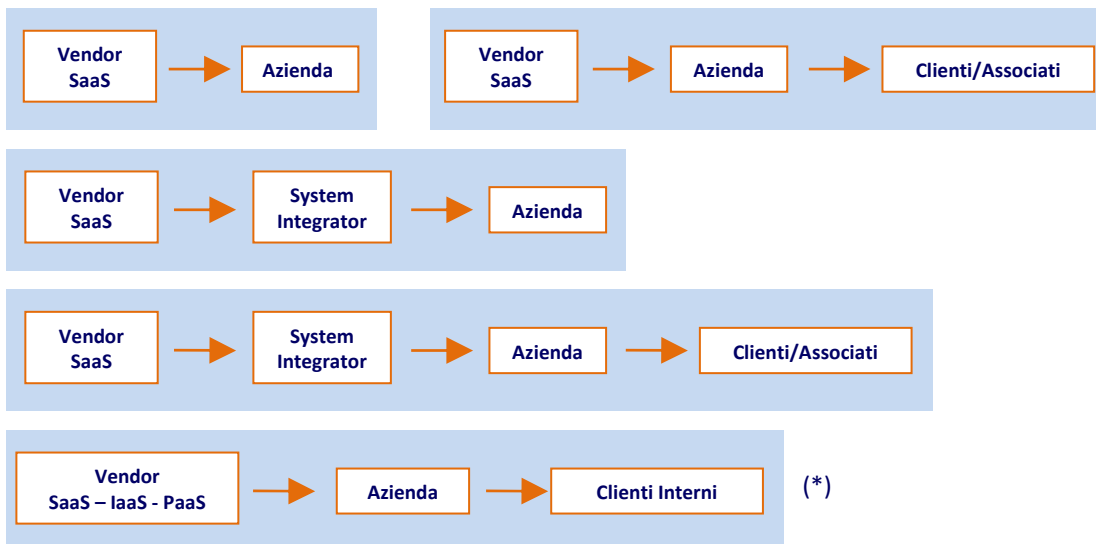
Modello di sourcing di **software applicativo**
erogato **su richiesta** attraverso **Internet**

(Gruppo di Lavoro SaaS – Club Ti)



15 Esperienze italiane analizzate

- Diversità di **applicativi** (ERP, CRM, Document Management, Accounting, Ad hoc)
- Prevalenza aziende **medio-grandi**
- Settori: **manifatturiero, servizi, bancario**
- Interviste a **Responsabili IT**
- Molteplicità di **modelli di erogazione**





Risultati

PROCESSI OPERATIVI

Ottimizzazione

Standardizzazione

PERSONE

Attitudine

Commitment Mngt

FORNITORE

Competenza
specifica

Relazione di fiducia

TECNOLOGIA

Semplicità

Rapidità

ECONOMICS

Efficienza prima
del costo



Risultati

OTTIMIZZARE
(o attivare nuovo
processo)

Abilitare la
STANDARDIZZAZIONE
dei processi

PROCESSI OPERATIVI

Ridurre il **RISCHIO**
OPERATIVO

FLESSIBILITÀ di
impiego preferita alla
personalizzazione

CRITICITÀ dei
processi non come
fattore deterrente
(*)



Risultati

MANAGEMENT

- Fondamentale il commitment
- Cultura
- Strategia

UTENTE

- Non sempre è coinvolto
- Buon grado di accettazione
- Coinvolgimento richiesto soprattutto quando l'applicativo è ad hoc (*)

PERSONE

IT

- Ruolo centrale di garante dell'efficienza operativa (*)
- Importante la collaborazione con l'UTENTE e il FORNITORE
- Competenze:
 - Riconversione: focus più sugli aspetti legati ai processi che non sugli aspetti prettamente tecnologici
 - Esigenza di nuovi skill (*)



Risultati

DI SERVIZI

- Competenza sui processi di business del CLIENTE
- Reputazione importante se legata a competenza
- Relazione di fiducia

DI PRODOTTO

- Brand importante
- Specificità applicativo

FORNITORE

FRAMMENTARIETÀ OFFERTA

- Nessuna scelta o confusione nella scelta
- Fisiologica per un fenomeno emergente e in evoluzione



Risultati

SEMPLICITÀ e RAPIDITÀ

- Brevi tempi di implementazione svolta senza particolari criticità
- Facilità d'uso per l'utente

FLESSIBILITÀ e SCALABILITÀ'

- Facile adattamento alle esigenze specifiche

TECNOLOGIA

ASSISTENZA, AFFIDABILITÀ e PERFORMANCE

Implicite nella corretta definizione degli SLA
(Particolare attenzione agli **ASPETTI CONTRATTUALI**)

INTEGRAZIONE

con altri applicativi
Principale criticità

SICUREZZA e PRIVACY

- Non sono criticità rilevanti (*)
- Viste legate agli aspetti di connettività



Risultati

COSTO

Non è il fattore
determinante nella scelta

**OTTIMIZZAZIONE COSTI HW,
SW, INFRASTRUTTURALI**
A volte data per scontata

ECONOMICS

Quando analisi accurata dei
costi, scelta pilotata da
**RIDUZIONE del RISCHIO
FINANZIARIO** più che da
risparmio vero

OTTIMIZZAZIONE dei **COSTI** ed **ECONOMIE DI
SCALA** ma non a scapito della **QUALITÀ SERVIZIO (*)**