

Link: <http://www.datamanager.it/2020/04/flessibilita-e-continuita-erp-e-crm-in-cloud/>

9 aprile 2020

Di **Lorenza Peschiera**

Estratto



Flessibilità e continuità, ERP e CRM in cloud

Accelera l'interesse delle imprese verso ERP e CRM in cloud. La tendenza nasce dal bisogno di soddisfare le esigenze di contesti in cui è fondamentale lavorare in mobilità, da qualsiasi supporto, in modo agile e flessibile, riducendo i costi e assicurando continuità alle imprese anche nei momenti di emergenza

Ridurre i costi, il time-to-market e rispondere con sempre più efficacia alle esigenze del business, anche nei momenti di emergenza. Sono queste alcune delle motivazioni che stanno spingendo sempre più aziende a scegliere il cloud. Questa modalità di fruizione tecnologica è vista sempre più come uno tra i principali abilitatori della trasformazione digitale. La tendenza è confermata anche da **IDC**, secondo cui il 31% dei CIO italiani ritiene il cloud indispensabile per raggiungere gli obiettivi di digital transformation.

Un approccio più consapevole e maturo, rispetto a quello adottato in fase iniziale, sta portando il cloud a essere centrale in molti processi aziendali. Le imprese italiane hanno da tempo iniziato il percorso verso il cloud e lo hanno reso parte integrante della propria strategia IT, ritenendolo una soluzione preferenziale per la realizzazione di nuovi progetti, se non addirittura una scelta obbligata. Secondo IDC, entro il 2023 la spesa mondiale collegata al cloud – dai servizi all'hardware e al software sottostanti, fino ad arrivare alle attività di gestione di questi ambienti – avrà un valore complessivo di quasi mille miliardi di dollari.

Entro lo stesso anno, il 30% di tutti i sistemi IT aziendali erogherà servizi basati su public cloud. Sempre entro il 2023, grazie a metodologie di sviluppo emergenti legate al cloud, saranno realizzate più nuove applicazioni di quante ne siano state scritte in 40 anni. Con l'aumento del consumo di servizi cloud sia all'interno sia all'esterno dell'impresa, sempre più aziende stanno maturando la consapevolezza che il multicloud stia diventando la nuova normalità come modello di delivery in un'infrastruttura IT ibrida, dove on-premise e off-premise convivono fianco a fianco. Questo approccio è fondamentale per innovare prodotti e servizi destinati ai clienti sia di processi IT che di business.

In questo scenario, ERP e CRM, come strumenti fondamentali per le attività di business di un'impresa, sono sempre più declinati in un'ottica cloud. Tra i motivi che portano le aziende a optare per la "nuvola" rientra l'esigenza di lavorare meglio in un contesto in cui mobilità, agilità, disponibilità da qualsiasi supporto sono sempre più necessari in situazioni di lavoro smart e di digital transformation. E se le applicazioni software di classe business sono tra i principali settori di investimento per le medie e grandi aziende italiane, nel caso delle piattaforme ERP e CRM in cloud, la crescita media stimata su base annua, da IDC, è del 21%, per un giro d'affari previsto di un miliardo di euro entro il 2022. Al momento in cui scriviamo, ancora troppo presto per valutare gli effetti dell'emergenza Covid19 su questo mercato.

UN MERCATO IN CRESCITA

Il mercato ERM (enterprise resources management), con cui la tassonomia IDC identifica il segmento degli ERP, si assesterà, a livello globale, a oltre 70 miliardi di euro entro fine 2020, mentre quello del CRM potrebbe superare i 60 miliardi. All'interno di questo scenario, tracciato da IDC sulla base di dati raccolti a livello nazionale e internazionale tramite un costante contatto con gli operatori, i volumi derivati dal mercato italiano rappresentano una quota compresa tra l'1 e il 2% della quota globale complessiva.

In un contesto di incertezza, scatenata dall'emergenza sanitaria in atto, le previsioni a livello globale dovranno essere riviste. I fornitori di servizi e tecnologia devono però continuare a concentrarsi sugli investimenti a lungo termine, mantenendo gli impegni con i partner e trasformando il momento di "stallo" in una opportunità per assicurare continuità al sistema delle imprese. «Le tendenze a medio termine sono piuttosto favorevoli in Italia, dove attendiamo un CAGR (Compound Annual Growth Rate) a tre anni attorno al 9%» – commenta **Giancarlo Vercellino, associate research director di IDC Italia**. «Osserviamo una differenza radicale tra il segmento on-premise, con una crescita sostanzialmente piatta, e il segmento cloud-based in cui i tassi di crescita potrebbero arrivare fino al 20%».

I fattori che influenzano le decisioni di investimento in ERP e CRM in cloud – secondo Vercellino – sono fondamentalmente due: da un lato c'è la qualità dei servizi di assistenza e supporto tecnico sia in termini di competenza sia di rapidità di intervento e risoluzione; dall'altro, l'affidabilità tecnica delle soluzioni, ovvero la loro stabilità, sicurezza e interoperabilità con altre applicazioni aziendali. A promuovere il cammino in direzione del cloud, oltre alla pressione del legislatore, che con i nuovi impianti normativi (come la fatturazione elettronica) sta accelerando i processi di digitalizzazione delle aziende di qualsiasi ordine e grado, rientra anche l'attenzione al

prezzo delle soluzioni, da parte delle imprese e dei liberi professionisti. La pressione esercitata dagli utenti, in direzione del ribasso dei prezzi, sta portando a un mercato sempre più concorrenziale, in cui hanno fatto ingresso molteplici operatori, sia italiani sia europei, che investono con grande convinzione su modelli di delivery cloud-based.

Non solo. Come accaduto in Cina, nei giorni seguenti la crisi per l'emergenza Covid-19, il cloud ha dimostrato sul campo la sua validità come architettura flessibile. I fornitori sono stati in grado di implementare le misure necessarie a garantire continuità alle aziende, e ad abilitare la possibilità di sostenere carichi di lavoro intensi di analisi dei dati. «La grande sfida che dovranno affrontare gli operatori – dice Vercellino – sarà quella di coniugare da un lato la tendenza alla standardizzazione applicativa portata dal cloud, e dall'altro la salvaguardia della qualità del rapporto personale con i clienti. In questo scenario, l'opzione multicloud può costituire una possibilità aggiuntiva, soprattutto per le grandi organizzazioni complesse che hanno l'esigenza di gestire architetture eterogenee e multi-territoriali».

SICUREZZA IN CLOUD

Se il cloud può apportare vantaggi in termini di agilità, flessibilità e time-to-market, c'è anche un altro aspetto da considerare: quello della sicurezza, che gioca un ruolo importante e ambivalente. E continua a essere un tema molto sentito, soprattutto in Europa. Da alcuni, infatti, la sicurezza è vista come un driver all'implementazione del cloud, da altri come un freno. Secondo Vercellino, relativamente al tema della sicurezza delle piattaforme cloud, sussiste una certa ambivalenza, a causa di vicissitudini che si sono susseguite negli ultimi anni e che poco o nulla hanno a che fare con le problematiche specifiche del mercato CRM e ERP, ma che invece sono correlate alla politica internazionale e alla cyberwarfare tra blocchi geopolitici. «A nostro avviso – constata l'associate research director di IDC Italia – la percezione del rischio IT è avvertita in misura prevalente dalle grandi imprese che competono sui mercati internazionali, mentre per le piccole e medie imprese diventa un impedimento sussidiario rispetto ad altre tematiche molto più importanti, come il prezzo e la qualità del servizio. Le PMI, in Italia, affrontano ostacoli decisamente più importanti, legati alla complessità del nostro sistema normativo e alla carenza di competenze capaci di coniugare la conoscenza delle logiche economiche di una impresa con una alfabetizzazione analitica e informatica adeguate alle sfide che le imprese dovranno affrontare nei mercati digitali».

...

UN TREND INARRESTABILE

...

Secondo **Paola Pomi, amministratore delegato di Sinfo One**, sul tema CRM le porte erano da anni aperte a soluzioni cloud, mentre, nel 2019, si è verificato un importante incremento nell'apertura dei clienti nei confronti del cloud per le soluzioni ERP. «Sia le grandi aziende sia le PMI sono state disponibili ad approfondire e a confermare soluzioni ERP in cloud, anche se per ora i contratti portati a termine sul cloud prevedono alcune volte soluzioni in IaaS (infrastructure as a service), e altre

PaaS (platform as a service), e non ancora soluzioni SaaS (software as a service)» – spiega Pomi. «Questo perché la maggioranza dei nostri clienti è industriale e distributiva, settori in cui è premiante la possibilità di personalizzare la soluzione per ottenere una forte aderenza tra copertura del software ed esigenza specifica, ma riteniamo che, così come nel passato i clienti si avvicinavano con fatica alle soluzioni IaaS e PaaS, un domani potrà esserci maggiore spazio anche a implementazioni SaaS dell'ERP. Negli ultimi quattro anni, Sinfo One ha spinto molto per poter essere in grado di proporre le proprie soluzioni in cloud (con tutte le accezioni sopra menzionate). Questo ci permette oggi di poter offrire una ampia gamma di opzioni ai nostri clienti. Se parliamo di IaaS e PaaS, sicuramente i tempi per la predisposizione degli ambienti dell'ERP e la flessibilità di erogazione del servizio, degli spazi, delle performance, della sicurezza che il cliente ottiene dal cloud non possono essere paragonate all'on premise».

...