

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

di **Lorenza Peschiera**

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** (idcitalia.com), 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



Giancarlo Vercellino
associate research
director
di IDC Italia



Ana Isabel Casado
Melgosa
responsabile servizi
tecnologici e data center
di Di.Tech



Claudio Ferrante
director, sales
di Wolters Kluwer Tax
& Accounting Italia

Le imprese chiedono continuità di servizio e scalabilità. Cambia rapidamente la percezione del cloud

no 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 Verzellino, 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».

UNA TENDENZA IN CRESCITA

Secondo le aziende che *Data Manager* ha coinvolto in questo servizio, ERP e CRM in cloud sono sempre più richiesti dalle imprese. **Ana Isabel Casado Melgosa, responsabile servizi tecnologici e data center di Di.Tech** (www.ditechonline.it), conferma questa tendenza, sempre più evidente tra i clienti della società.

«I retailer – nota la manager – sono partiti dal CRM, per la necessità sempre maggiore di una re-



Giorgio Mini
vicepresidente
di Zucchetti



Luca Borio
team leader Cloud
Service
di EOS Solutions

ERP e CRM in cloud,
crescita del 21% all'anno
per un valore
di un miliardo di euro
entro il 2022 (dati IDC)

lazione personalizzata con il consumatore, ma anche in ambito ERP ci sono state fatte richieste, che hanno portato all'adozione della nostra soluzione More».

Anche **Claudio Ferrante, director, sales di Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia** (software.wolterskluwer.it) concorda con questo scenario, che è andato a delinearsi anche grazie all'esigenza sempre più frequente di lavorare in mobilità, requisito richiesto ormai da ogni tipo di business, che deve essere sostenuto con le risorse e le innovazioni digitali. Secondo Ferrante, anche strumenti come l'ERP o il CRM devono essere accessibili in modo agile e pronto all'uso ovunque e da qualunque supporto. Non solo le aziende, ma anche gli studi professionali operano oggi sempre più in mobilità. Anche questo segmento di utenti, quindi, si deve adeguare e, nell'ambito di una generalizzata trasformazione digitale, deve gestire le proprie attività e i propri clienti attraverso soluzioni digitali sempre più in cloud. In questo scenario, Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia si sta impegnando

e ha sviluppato strumenti gestionali pensati per aiutare i professionisti nella moderna gestione della propria attività e della propria clientela.

«La richiesta di soluzioni in cloud è ormai in netta prevalenza rispetto a quella della licenza d'uso, non solo per l'ERP, ma anche per tutte le altre applicazioni di gestione aziendale» – afferma **Giorgio Mini, vicepresidente di Zucchetti** (www.zucchetti.it).

«Inoltre stiamo notando che, oltre al "software as a service", stanno aumentando i clienti che privilegiano la formula del "platform as a service", ossia una serie di servizi aggiuntivi a partire dall'infrastruttura IT che consentano loro di utilizzare gli applicativi al massimo del loro potenziale in ambienti protetti, garantiti e funzionanti 24/7».

Secondo **Luca Borio, team leader Cloud Service di EOS Solutions** (www.eos-solutions.it), la percezione del cloud sta cambiando rapidamente. «In questo momento, in cui le imprese chiedono la continuità di servizio, l'eventualità di un fermo del sistema informativo non è più un problema, ma è superato con questa soluzione» – spiega Borio. «Per comprendere il passaggio al cloud è utile aggiungere altre due considerazioni. La prima riguarda la sicurezza dei dati, che non è più vissuta solo come un obbligo legislativo GDPR, ma come un fattore inevitabile alla base della gestione dell'azienda.

L'altro aspetto è la semplicità di adozione del cloud: pago un abbonamento e ho subito il servizio attivo, con possibilità di scalare utenti e potenza di calcolo in modo praticamente immediato. Per esempio, il mio collaboratore può essere in un angolo qualsiasi del mondo e, con una semplice connessione a Internet, può lavorare sulla soluzione ERP o CRM come se fosse a un metro dalla mia scrivania».

UN TREND
INARRESTOPPABILE

Casado Melgosa di Di.Tech osserva che l'avvicinamento delle imprese italiane al cloud è stato lento, ma progressivo, e attualmente il trend è in crescita. Le motivazioni sono tante. «Da un lato c'è la necessità, per le imprese, di focalizzare le risorse IT sui processi core, tendenza da cui deriva il progressivo allontanamento dalle tecnologie, dall'altra la veloce evoluzione tecnologica che richiede sempre più competenza, verticalizzazione e adeguamenti continui. Le normative hanno dato una spinta in questa direzione, con la fatturazione elettronica e il GDPR». E c'è da pensare, che i momenti di emergenza possano imprimere la spinta che mancava.

Secondo **Paola Pomi**, amministratore delegato di Sinfo One (www.sinfo-one.it), 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 propor-



Paola Pomi
amministratore delegato
di Sinfo One



Armando De Lucia
founder & CEO
di CRMpartners

Per il 31% dei CIO italiani,
il cloud è indispensabile
per raggiungere
gli obiettivi di digital
transformation

re 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».

Anche **Ferrante** di Wolters Kluwer conferma che il trend in direzione di ERP e CRM on cloud è inarrestabile. «L'utilizzo di applicativi gestionali sul cloud sta crescendo in modo costante» – afferma il sales director.

«Per meglio rispondere alle esigenze del mercato, Wolters Kluwer Tax & Accounting Italia ha di recente presentato una soluzione digitale che pone i professionisti allo stesso livello tecnologico di gran parte della propria clientela. *Genya Studio* rappresenta un importante passo avanti nel controllo di gestione delle attività dello studio professionale. Mantenere il monitoraggio continuo sulle attività dello studio per conservarne la redditività è sempre più importan-

te in un momento di grande evoluzione digitale dell'intera professione. Il professionista diventa sempre più consulente grazie alle tecnologie digitali e la gestione dello studio e delle sue attività diventa centrale per consentirgli lo sgravio dalla gestione tradizionale. *Genya Studio* supporta puntualmente l'intero processo di gestione delle informazioni e dei clienti dello studio, è un vero e proprio ERP per professionisti».

Armando De Lucia, founder & CEO di CRMpartners (www.crmpartners.it) afferma che, se i bisogni da soddisfare riguardano la facilitazione dei processi di vendita, le richieste dei clienti si orientano su soluzioni di rapida implementazione come *Zobo CRM* o *Freshsales*. «Se invece il focus è sulla customer experience e sull'omnicanalità – spiega De Lucia – registriamo un grande interesse per soluzioni come *Freshdesk*, software house ormai in procinto di quotarsi sul mercato azionario Nasdaq dopo una crescita vertiginosa negli ultimi anni, e la cui offerta è ormai a livello enterprise». In Italia, la soluzione è stata scelta da Coop Alleanza 3.0, gruppo PAM e da utilities come Dufferco. Per le aziende da dieci a mille dipendenti – continua De Lucia – che cercano «una soluzione di CRM a 360 gradi, totalmente integrata anche con altri processi aziendali come HR, accounting e operations, la soluzione adatta è il cloud *Zobo*, e in modo particolare *Zobo ONE*».

Giorgio Mini di Zucchetti sottolinea che le esigenze degli utenti sono diverse, soprattutto in base alle dimensioni aziendali: «Per questo motivo, come Zucchetti, abbiamo previsto diverse soluzioni: per le grandi aziende e per le PMI sono stati sviluppati ERP in cloud completi in tutte le aree funzionali e capaci di integrarsi a loro volta con applicativi verticali dedicate a specifici settori come i trasporti e la logistica, il

fashion, il food & beverage, il retail e così via. Per la microimpresa abbiamo realizzato un prodotto completamente nuovo che consentirà in modo molto facile una prima gestione contabile e amministrativa ad aziende che hanno iniziato a digitalizzare i propri processi mediante le soluzioni di fatturazione elettronica».

SEMPLICITÀ E FLESSIBILITÀ

Implementare e utilizzare soluzioni ERP e CRM in cloud apporta vantaggi. «Semplificazione e immediatezza: sono queste le parole usate dai clienti che hanno deciso di adottare le nostre soluzioni in cloud»

– spiega **Casado Melgosa** di Di.Tech. «Avere un unico interlocutore che risponda sia dei servizi applicativi sia dell'infrastruttura tecnologica, rendendo tutto più semplice e immediato. Senza dimenticare i vantaggi operativi legati alle risorse on demand, potenzialmente illimitate, rese disponibili molto velocemente».

Secondo **Mini** di Zucchetti i punti di forza derivati dall'implementare e utilizzare ERP e CRM in cloud sono molteplici: si va dall'ottimizzazione delle risorse IT, alla flessibilità e scalabilità del sistema grazie al modello pay-per-use, sino al raggiungimento del miglior rapporto costo-prestazioni delle applicazioni aziendali. Ma quello che è più importante per Zucchetti – «è che con il cloud si realizza il modello del virtual workspace, ossia di una modalità di lavoro basata sulla condivisione delle informazioni tra l'azienda e il suo ecosistema (clienti, fornitori, commercialista, associazione di categoria) che porta a una collaborazione in tempo reale nell'ottica di incrementare efficienza e produttività, pur mantenendo elevati standard di sicurezza».

Dal punto di vista di **Borio** di EOS Solutions, le società che of-



frono servizi cloud si stanno sempre più specializzando. Importante è poter contare su una soluzione multi-cloud, che permetta a tutte le aziende di scegliere il servizio cloud che meglio si adatti alle proprie esigenze. Determinante è anche poter disporre di soluzioni che garantiscano agli utenti sicurezza.

«La sicurezza e le certificazioni che Microsoft Azure rende disponibili ai propri clienti sono le più ampie del mercato e consentono di affrontare in tutta serenità il problema della sicurezza in rapporto a CRM ed ERP» – spiega Borio. «A conti fatti, la connettività rimane il maggiore ostacolo per l'implementazione di sistemi ERP e CRM in cloud, ma con l'avvento del 5G e la diffusione della fibra ottica, diventerà solo un lontano ricordo anche nelle aree non urbane del Paese».

IL RUOLO DEL SYSTEM INTEGRATOR

Nell'implementazione di sistemi ERP e CRM in cloud, fondamentale è la presenza di un system integrator capace di collaborare al meglio con il dipartimento IT di un'azienda, allo

scopo di rendere disponibili sistemi ERP e CRM in cloud davvero vincenti in un'ottica di digital transformation.

«Il ruolo del system integrator – quando possiede anche capacità di consulenza strategica e manageriale – è facilitare il responsabile IT nel suo compito di propulsore di innovazione e abilitatore di soluzioni a supporto del business» – afferma **De Lucia** di CRMpartners. «Quando si implementa un CRM in azienda, bisogna essere consapevoli che i confini tra funzioni tendono a diventare più liquidi, e l'impatto sull'organizzazione e sulle persone è potente. Non si sta operando

solo un cambiamento sui sistemi, ma sulle persone e sul modo di lavorare. È opportuno, quindi, che il partner abbia competenze ad ampio spettro, in modo da comprendere i requisiti di business e supportare le persone in un percorso di innovazione e capace di garantire all'IT un ruolo centrale di direzione e coordinamento in sincronia con le altre funzioni aziendali coinvolte».

Secondo **Casado Melgosa** di Di.Tech, i system integrator hanno un ruolo fondamentale nella digital transformation, sono portatori di tecnologia, ma soprattutto di soluzioni. La sfida è confrontarsi con interlocutori molto diversi all'interno della stessa azienda: «Il CIO, che conosce in dettaglio i processi ed è in grado di mappare adeguatamente bisogno e soluzione. Il CFO, il marketing manager, i responsabili commerciale e logistico, e non solo. Erogare soluzioni in cloud consente di superare la barriera tecnologica e di concentrarsi sui bisogni». Possiamo dire che il cloud è non solo un abilitatore di innovazione ma anche una risorsa nei momenti difficili per assicurare continuità al business.

