

# Le piccole e medie imprese e il desiderio di connettersi con il mondo esterno

yankee  
group

www.yankeegroup.com

Steve Hilton, *Enterprise Research, Converged Solutions Vice President* | Maggio 2007

<b>Il messaggio:</b>	Non accontentatevi di poco. Le piccole e medie imprese meritano i migliori fornitori in grado di offrire soluzioni tecnologiche integrate, sicurezza, supporto continuativo, partner di canale attenti alle esigenze dei clienti e opzioni di finanziamento semplici.
<b>Concetti principali:</b>	Integrazione tecnologica, finanziamento della tecnologia.
<b>A chi è rivolto:</b>	Proprietari, fondatori e direttori generali di piccole e medie imprese.

## Un'iniezione di fiducia: Far crescere, proteggere, semplificare e supportare la vostra PMI

Le piccole e medie imprese su scala mondiale si trovano ad affrontare quattro sfide principali: crescita, protezione, semplificazione e supporto. Se riescono a superare queste sfide, allora possono andare incontro al successo, che può assumere la forma di miglior cash-flow, maggiore stabilità aziendale o migliore equilibrio tra attività produttiva e tempo libero. Ma come possono le piccole e medie imprese trarre vantaggio dalle migliaia di soluzioni tecnologiche disponibili sul mercato? In base a quali criteri possono selezionare soluzioni vincenti e al tempo stesso economiche?

Crescita, protezione, semplificazione e supporto sono le quattro esigenze di base di tutte le piccole e medie imprese (vedi Figura 1). Il nostro elenco, sebbene non completo, si focalizza sulle soluzioni che favoriscono il desiderio delle aziende di connettersi con il mondo esterno.

**Figura 1**

Le quattro sfide principali per le PMI e relative soluzioni

Fonte: Yankee Group, 2007



La presente pubblicazione è stata finanziata da Cisco.

© Copyright 1997-2007. Yankee Group Research, Inc. Tutti i diritti riservati.

Il rapporto di consulenza di Yankee Group è una pubblicazione destinata unicamente ai suoi clienti. Ne è vietata la duplicazione, la riproduzione o la distribuzione totale o parziale senza l'espressa autorizzazione di Yankee Group, 31 St. James Avenue, Boston, MA 02116. Per maggiori informazioni, contattare Yankee Group: info@yankeegroup.com; telefono: 617-956-5005. Tutti i diritti riservati. Opinioni e stime qui pubblicate costituiscono valutazioni di Yankee Group alla data del rapporto e sono soggette a modifica senza preavviso.

## Far crescere l'azienda

La crescita dell'azienda è fonte di maggiori opportunità finanziarie per alcuni proprietari mentre per altri si traduce in un miglior equilibrio tra lavoro e tempo libero. Le piccole e medie imprese sono costantemente bombardate dalle richieste di clienti, fornitori e dipendenti. Tali richieste possono mettere sotto pressione i sistemi ed i processi aziendali, per cui i tempi di risposta sono più lenti, la soddisfazione dei clienti è minore e i costi di gestione sono più elevati.

La tecnologia può favorire la connettività delle piccole e medie imprese con clienti, fornitori e dipendenti, ma è necessario scegliere la soluzione tecnologica giusta con un occhio alle esigenze future. Spesso un'azienda seleziona tecnologia di livello qualitativamente inferiore per risparmiare e talvolta le piccole e medie imprese non si rendono nemmeno conto della scarsa qualità della scelta effettuata. Queste soluzioni, solo apparentemente poco costose, devono essere sostituite entro breve tempo affinché il business possa evolversi e crescere.

La selezione di soluzioni tecnologiche adeguate è il primo passo per favorire al massimo la crescita dell'azienda e raggiungere un miglior equilibrio tra lavoro e tempo libero. La fase due riguarda la gestione della componente finanziaria insita nell'acquisto e nella gestione di soluzioni tecnologiche. Avvalendosi della consulenza di esperti finanziari, le piccole aziende dovrebbero considerare l'ipotesi del finanziamento degli investimenti tecnologici in quanto il finanziamento può aiutare ad evitare una prematura obsolescenza tecnologica consentendo alle piccole e medie imprese di acquistare nell'immediato la soluzione giusta che diventerà la soluzione adatta a soddisfare le esigenze di domani.

La prematura obsolescenza tecnologica comporta enormi inefficienze per una piccola o media impresa, sia in termini di investimenti sbagliati che in termini di tempo necessario per implementare e supportare le vecchie soluzioni tecnologiche. Il finanziamento aiuta a superare una delle sfide maggiori che

**Figura 2**  
Barriere all'adozione di tecnologia da parte delle PMI  
Fonte: Yankee Group, 2007



devono affrontare le piccole e medie imprese: la mancanza di capitali per finanziare gli investimenti tecnologici (vedi Figura 2).

## Proteggere l'azienda

La sicurezza è il problema principale dell'infrastruttura informatica per le piccole e medie imprese. Se in passato il massimo delle soluzioni di sicurezza per le PMI erano applicazioni anti-malware, è sempre più diffusa la consapevolezza della necessità di una rilevazione tempestiva delle intrusioni. Le aziende sono perfettamente consapevoli dei danni che possono arrecare gli atti di malintenzionati, che si tratti di hacker o di dipendenti, senza contare che talvolta sono proprio le PMI la fonte principale dei problemi di sicurezza per negligenza, dimenticando ad esempio di aggiornare le patch di sicurezza o disabilitando involontariamente i firewall aziendali.

Le piccole e le medie imprese hanno bisogno di soluzioni tecnologiche che già incorporano sicurezza end-to-end e che sono quindi in grado di proteggere l'azienda con un manutenzione minima da parte del personale informatico. I proprietari e i dipendenti di piccole e medie imprese svolgono diverse funzioni e hanno molteplici responsabilità e non hanno né il tempo né le competenze per garantire la sicurezza dell'ambiente informatico e applicativo dell'azienda, a riprova della necessità di adottare soluzioni tecnologiche che richiedono normalmente una manutenzione minima.

## Semplificare l'azienda

Le piccole e medie imprese utilizzano molteplici applicazioni e raramente hanno il tempo o le competenze di integrarle con l'infrastruttura e gli ambienti di comunicazione. Di fatto, un quarto delle piccole e medie imprese dichiara che l'integrazione tecnologica è la sfida principale sul piano applicativo (vedi Figura 3). La mancanza di integrazione applicativa ha effetti a 360° gradi sulle piccole e medie aziende.

**Figura 3**  
Principali sfide tecnologiche per le piccole e medie imprese  
Fonte: Yankee Group, 2007



L'integrazione degli ambienti tecnologici consente alle aziende di abbattere i costi di gestione informatici del 10-15% all'anno e di concentrarsi sulla costruzione di una cultura incentrata sul cliente. Ambienti ed applicazioni non integrati provocano frustrazione nei clienti e nei dipendenti e si ripercuotono negativamente sul livello di soddisfazione dei clienti e sulla capacità dell'azienda di competere in mercati difficili. L'integrazione sicura di applicazioni di gestione snellisce la ricerca di prospect, il processo di ordinazione, il supporto vendite e clienti con conseguente aumento del livello di soddisfazione dei clienti.

## Supportare l'azienda

Quando una piccola o media impresa ha esigenze specifiche in campo IT o applicativo, dovrebbe rivolgersi all'esterno e affidarsi ad un consulente informatico, a un agente, a un VAR (value-added reseller) o ad un altro partner. Le PMI hanno pochi addetti informatici in organico: aziende con 100-249 dipendenti hanno in media 5 addetti informatici a tempo pieno e 2 a tempo parziale. Si tratta di persone che hanno una conoscenza generale dell'informatica, un mix di desktop, e-mail, server, IT, comunicazione e supporto di networking che è sufficiente per garantire la normale attività di una PMI, ma non hanno il tempo o le competenze sufficienti per affrontare progetti informatici complessi. Spesso le risorse IT esterne hanno certificazioni rilasciate nell'ambito dei programmi per i partner di fornitori tecnologici e sono in grado di fornire consulenza e informazioni aggiornate in campo informatico.

I programmi per i partner dei fornitori di tecnologia sono ampiamente diversificati quanto ad ampiezza e livello qualitativo. I migliori programmi investono molto nella formazione, nella certificazione, nel supporto marketing continuativo e nello sviluppo dei partner, senza contare che i costruttori più avanzati conoscono perfettamente le esigenze delle PMI e dispongono di particolari programmi e certificazioni per i partner studiati appositamente per questi clienti.

## Raccomandazioni per le piccole e medie imprese

- **L'adozione di soluzioni integrate di infrastruttura e applicazioni fa risparmiare tempo e denaro e fa salire il livello di soddisfazione dentro e fuori l'azienda.** Non è proprio il caso di lesinare. Nel competitivo mondo tecnologico di oggi si può avere tutto.
- **Fare un uso accorto dei finanziamenti per acquistare una soluzione in grado di crescere parallelamente all'azienda.** La prematura obsolescenza può paralizzare una piccola e media impresa con conseguente spreco di preziose risorse umane e finanziarie. I programmi di finanziamento dei costruttori sono diventati più convenienti e sofisticati per favorire l'acquisto della tecnologia adatta da parte delle piccole e medie imprese.
- **Prima di investire in una soluzione tecnologica integrata è opportuno confrontare il supporto che ciascun fornitore fornisce al canale di vendita.** I migliori costruttori hanno una profonda relazione di fiducia con i loro partner di canale. I fornitori dovrebbero organizzare periodicamente programmi di formazione e certificazioni specifiche per le PMI e garantire al canale un supporto 24x7. È meglio farsi dare le referenze di clienti sia del partner di canale che del fornitore della soluzione prescelta.
- **Scegliere soluzioni che riducono al minimo l'intervento dell'utente per garantire la sicurezza dell'ambiente informatico.** Le piccole e medie imprese non hanno il tempo o le competenze per dedicare personale informatico alla sicurezza. Le soluzioni studiate per le PMI devono comprendere sicurezza end-to-end per la protezione contro i pericoli o anche la negligenza involontaria dell'azienda sul piano della sicurezza.

Yankee Group dispone di personale di ricerca nel Nord America, in Europa, nel Medio Oriente, in Africa, in America Latina e in Asia-Pacifico. Per maggiori informazioni, contattare uno degli uffici vendita sottoelencati.

### Sede centrale

31 St. James Avenue

**BOSTON, MASSACHUSETTS 02116-4114**

617-956-5000 telefono

617-956-5005 fax

info@yankeegroup.com

### Europa

55 Russell Square

**LONDRA WC1B 4HP**

**REGNO UNITO**

44-20-7307-1050 telefono

44-20-7323-3747 fax

euroinfo@yankeegroup.com

### Yankee Group | the global connectivity experts™

Nella connettività mondiale è in corso una rivoluzione che sta trasformando i rapporti tra aziende e clienti ben al di là di quanto abbiamo riscontrato finora. La posta in gioco è alta e occorre soddisfare nuove esigenze mentre si assiste a un cambiamento dei rapporti di potere tra vecchie e nuove presenze nel mercato. Dovunque si parla di rivoluzione tecnologica: nei servizi eclatanti degli strumenti di informazione, nel rapporto tra direzioni aziendali e consulenti in management, nel mondo della ricerca. Fra le varie fonti, Yankee Group si distingue come il fornitore originale e più rinomato di conoscenze approfondite e di consulenza per costruttori, operatori e utenti di soluzioni di connettività.

Da 37 anni Yankee Group conduce ricerche originali sulle questioni fondamentali che tracciano il ritmo e la natura dei cambiamenti tecnologici su reti, consumatori e imprese. Accoppiando ogni anno una grande competenza professionale nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni a centinaia di interviste e decine di migliaia di punti dati, Yankee Group offre ai clienti informazioni qualitative e quantitative in modo approfondito, tempestivo, flessibile ed economico.

### Yankee Group Link

Man mano che la tecnologia collega più persone, luoghi e cose, i protagonisti devono affrontare questioni difficili per trarre vantaggio dai cambiamenti: quali tecnologie, quali modelli economici, quali partner e quali offerte adottare? Yankee Group Link™ è un servizio ricerche per abbonamento in posizione unica per offrire l'impegno, la profondità, la reputazione e la flessibilità necessarie per rispondere a queste domande.

L'abbonamento a Yankee Group Link collega l'utente all'analisi qualitativa di tecnologie, servizi e settori valutati in un programma di ricerca che traccia l'evoluzione nella connettività mondiale. L'abbonamento collega inoltre l'utente a esclusivi dati quantitativi ottenuti tramite decine di indagini annuali, condotte tra migliaia di aziende e consumatori, nonché a dati d'adozione di mercato, previsioni esaurienti e quadri normativi a livello mondiale.

### Ricerche di Yankee Group Link

L'abbonato a Link ha accesso agli oltre 500 tra rapporti di ricerche e note pubblicati annualmente da Yankee Group. Le ricerche di Yankee Group Link esaminano le questioni aziendali attuali con una combinazione esclusiva di conoscenza e servizi. Yankee Group Link esplora i vari argomenti in un formato di facile lettura e orientato alle soluzioni. Grazie alla combinazione di ricerche basate sul mercato e dell'accesso diretto integrato agli analisti di Yankee Group, gli abbonati hanno il vantaggio di poter interpretare e applicare gli studi offerti alla luce delle proprie particolari esigenze di business.

### Rapporti con Yankee Group Link

Gli analisti di Yankee Group Link sono a disposizione degli abbonati con dati, informazioni o suggerimenti su un particolare argomento selezionato dagli interessati. Yankee Group Link invita gli abbonati a stabilire un rapporto con i suoi analisti tramite regolari conversazioni, conferenze telefoniche e relazioni.

### Dati di Yankee Group Link

I moduli dati di Yankee Group Link offrono una prospettiva quantitativa completa dei mercati, delle tecnologie e dei concorrenti nel panorama mondiale della connettività. Insieme ai rapporti sulle ricerche, i moduli dati di Link offrono agli abbonati il collegamento alle informazioni necessarie per prendere le decisioni tattiche e strategiche di business più informate.

### Consulenze di Yankee Group

Chi meglio di Yankee Group può aiutare a definire strategie chiave di connettività a livello mondiale, a esplorare grandi iniziative tecnologiche e a determinare la preparazione di un'azienda ad assumerle, a distinguersi dalla concorrenza o a guidare iniziative per cambiamenti di connettività? Gli analisti di Yankee Group applicano la ricerca, le metodologie, il pensiero critico e i risultati delle indagini alle esigenze specifiche dell'utente per ottenere risultati personalizzati, competenti e tempestivi.

### Yankee Group dal vivo!

La rivoluzione della connettività mondiale è inarrestabile. Yankee Group invita i clienti a partecipare ai suoi dibattiti dal vivo per discutere l'impatto della connettività mobile sul loro futuro. Gli esclusivi eventi organizzati da Yankee Group (conferenze, seminari Web e relazioni) offrono ai clienti nuovi approfondimenti, conoscenze e competenze per meglio comprendere e superare gli ostacoli, in modo da avere successo in questa rivoluzione della connettività.

### [www.yankeegroup.com](http://www.yankeegroup.com)

Gli analisti di Yankee Group sono i *global connectivity experts™*, gli esperti in connettività mondiale, fonte leader di informazioni e consulenza per costruttori, operatori e utenti di soluzioni di connettività. Da oltre 35 anni Yankee Group conduce ricerche originali che tracciano il ritmo e gli effetti dei cambiamenti tecnologici su reti, consumatori e imprese. Con sede centrale a Boston, Yankee Group svolge le sue attività a livello mondiale e dispone di analisti dislocati nel Nord America, in Europa, nel Medio Oriente, in Africa, in America Latina e in Asia-Pacifico.