



I SERVIZI ASP: L'OPINIONE DEGLI UTENTI

Sintesi

SIRMI SPA

Maggio 2002

SIRMI assicura che la presente indagine è stata effettuata con la massima cura e con tutta la professionalità acquisita da SIRMI nel corso della sua attività: stante la pluralità delle fonti di informazione da noi acquisite, non siamo peraltro in grado di assumere alcuna responsabilità in merito all'esattezza dei singoli dati contenuti nell'indagine stessa.

Premettiamo che i risultati della relazione hanno lo scopo di offrire ai possibili utenti un quadro esatto e corretto del mercato, senza alcuna intenzione di arrecare pregiudizio o, tanto meno, offesa alla reputazione commerciale delle aziende oggetto dell'indagine.

Resta inteso che il seguente studio rimane di esclusiva proprietà della SIRMI, che si riserva tutti i diritti relativi all'utilizzazione, restando pertanto preclusa, fra l'altro, la riproduzione, la divulgazione o la trasmissione a terzi, a qualsiasi titolo, dello studio medesimo

Indice del Rapporto

1	Premessa	4
1.1	Considerazioni di base	4
2	I risultati della ricerca	6

1 Premessa

Sulla base delle considerazioni indicate di seguito, tramite la ricerca si è voluto misurare, più che la propensione all'utilizzo, la conoscenza di una serie di aspetti particolarmente importanti relativi all'utilizzo delle applicazioni in modalità ASP: il motivo di questa scelta risiede nella ricerca dell'identificazione del livello di percezione di questo servizio e delle sue criticità da parte delle imprese. Questo perché un adeguato livello di percezione è fondamentale per poter valutare correttamente la possibilità di utilizzare le applicazioni in modalità innovativa, presupposto chiave per la valorizzazione dell'effettivo mercato.

1.1 Considerazioni di base

Il modello ASP è apparentemente vincente ma, sino ad ora, ha incontrato in Italia alcune resistenze significative riconducibili a motivi di tipo psicologico/culturale, di tipo strutturale e di tipo organizzativo. Nella prima tipologia di motivazioni possono essere inseriti il timore di dover trasferire i propri dati o di restare troppo legati al fornitore del servizio che gli utenti avevano già, del resto, manifestato anche nei confronti dell'outsourcing tradizionale. I motivi di tipo strutturale derivano dalla presenza in Italia di molteplici piccole e piccolissime imprese non particolarmente recettive in materia di tecnologia e dalla generale propensione delle aziende localizzate nella penisola ad utilizzare soluzioni ad hoc, che inevitabilmente si rivelano inadatte al modello ASP; sempre legata agli aspetti infrastrutturali vi è la, per ora, limitata diffusione di collegamenti a larga banda, fattore abilitante lo sviluppo del modello di fruizione in ASP. Le motivazioni di tipo organizzativo possono essere, invece, ricondotte alla scarsa disponibilità al cambiamento dimostrata dalle imprese che malvolentieri rinunciano ai comportamenti adottati in passato per passare ad una nuova modalità che comporta cambiamenti organizzativi, strutturali e di mentalità senza garantire risultati comprovati da precedenti esperienze.

- ASP è un'azienda che fornisce capacità applicativa standard (o quasi standard) a più utenti sottoscrittori del servizio, utilizzando un data center e distribuendo tale capacità attraverso protocollo IP e tramite reti tradizionali, ovvero, oggi, preferibilmente a larga banda.

Le caratteristiche di base di un ASP possono essere sintetizzate come segue:

- "noleggio" delle applicazioni;
- utilizzo di un data center per l'hosting e la gestione delle applicazioni;
- ruolo di unica interfaccia nei confronti della clientela;
- modello di business "one to many" basato sull'utilizzo contemporaneo di applicazioni standard o quasi standard da parte di più utenti;
- pricing solitamente strutturato su canoni periodici ma comunque commisurato al reale utilizzo;
- responsabilità del servizio e della sicurezza.

- L'ASP non è un nuovo modo di fare Outsourcing ma è un servizio totalmente differente; non si tratta, infatti, di esternalizzare la gestione o la manutenzione delle applicazioni, ma di fruire di un servizio secondo la logica tipica delle utility.

La logica che sta alla base dell'outsourcing applicativo è profondamente diversa e si fonda su un modello di tipo one to one in cui il fornitore si occupa della gestione dell'applicazione (anche ad hoc), la cui licenza appartiene all'azienda cliente.

- Il contratto ASP è regolato secondo standard di servizio, condizioni di fornitura e responsabilità del fornitore ASP in termini di puntualità, qualità, tempi di risposta e disponibilità del servizio fornito, espressamente previsti in un accordo fra le parti solitamente noto come SLA (Service Level Agreement) ovvero livello di servizio garantito. In caso di mancato rispetto degli impegni predeterminati nello SLA sono previste per il fornitore alcune penali, culminanti nella possibilità offerta all'azienda utente di recedere dal contratto.

Spesso risulta difficile per le aziende clienti di ASP valutare correttamente i termini del contratto di servizio; altrettanto spesso risulta poco chiara la distinzione tra oggetto del contratto e Service Level Agreement e l'individuazione delle relazioni esistenti tra essi.

L'oggetto del contratto ASP è, nella prassi, più d'uno e consiste in:

- sfruttamento, solitamente tramite Web, di uno o più applicativi software predeterminati;
- creazione di database del cliente;
- backup di dati;
- aggiornamento e manutenzione del software stesso;
- assistenza sistemistica.

Il contratto rappresenta una sorta di accordo quadro in cui sono riportati tutti gli elementi che regolamentano il rapporto tra cliente e fornitore, la presenza di penali nel caso in cui non si raggiungano i risultati predeterminati e i casi in cui per i contraenti è lecito recedere dal contratto. Nello SLA sono, invece, definiti i livelli di servizio, la quantificazione dei premi e delle penali e le modalità di esecuzione del servizio stesso.

2 I risultati della ricerca

Lo studio, di natura prevalentemente qualitativa, è basato su una rilevazione campionaria condotta nel mese di Aprile 2002 su 220 aziende con oltre 50 dipendenti.

A fronte di quanto sottolineato nella premessa dalla ricerca è emerso che:

- solo il 39% delle aziende intervistate sa che effettivamente in cosa consiste un servizio ASP;
- il 12,3% del campione ritiene che non vi siano differenze tra i servizi ASP e i servizi di Outsourcing contro il 58,2% di aziende che ritengono che esistano;
- fra i possibili vantaggi derivanti dall'utilizzo di servizi ASP le aziende hanno evidenziato soprattutto
 - la riduzione dei costi per il software: 38,6%;
 - l'opportunità di rinnovamento/evoluzione/adozione di nuove applicazioni: 23,2%;
 - la possibilità di concentrarsi maggiormente sul core business: 16,8%;
 - la maggior flessibilità di utilizzo per l'azienda: 16,4%.

Sotto questo aspetto le aziende utenti richiedono, dunque, ai servizi ASP non soltanto soluzioni tecnologiche bensì soprattutto il soddisfacimento delle necessità aziendali attraverso l'utilizzo della tecnologia.

- Tra le principali criticità, che vengono riscontrate nel valutare la possibilità di utilizzare applicazioni in modalità ASP, il 45,9% delle aziende ha indicato la perdita del controllo diretto sui dati e sulle applicazioni, il 22,7% la scarsa possibilità di personalizzazione dell'applicativo, il 16,8% la perdita di know-how tecnologico e il 16,4% l'indisponibilità del servizio. Il fatto che il timore maggiormente diffuso sia quello legato alla diffusione dei dati aziendali non stupisce affatto visto che tale timore è solitamente legato all'esternalizzazione delle attività. È interessante notare come solo in percentuali inferiori al 10% siano state citate la mancanza di affidabilità dei fornitori la poca chiarezza sui prezzi e sull'offerta.
- Le aziende che hanno dichiarato di utilizzare applicazioni via Internet ammontano al 28% del totale a cui si aggiunge il 29% delle aziende che si dichiara propenso all'utilizzo futuro di tale modalità. Occorre sottolineare come ben il 40% delle aziende abbiano dichiarato il proprio non interesse nei confronti dell'utilizzo di applicativi in maniera non tradizionale
- Alle aziende che hanno manifestato interesse nei confronti dell'utilizzo di servizi ASP (utilizzo odierno e utilizzo futuro) è stato domandato quali fossero le finalità per cui hanno adottato o adotteranno questo tipo di servizio. La maggioranza delle aziende ha risposto che la finalità sottesa a tale utilizzo è congiuntamente l'utilizzo di applicazioni nuove e la sostituzione di applicazioni esistenti.
- Per quanto riguarda le tipologie di applicazioni maggiormente adatte all'utilizzo via Internet dietro pagamento di un canone d'uso, le applicazioni Web (31,8%) hanno ottenuto il maggior numero di consensi; seguite dalle soluzioni Gestionali/ERP (21,8%) mentre solo il 9,1% delle aziende ha citato applicativi di produttività individuale. Come si nota l'interesse delle aziende ricade solo in bassa percentuale su applicativi di uso comune come quelli di produttività individuale: evidentemente, quindi, il fatto che tali applicativi siano già capillarmente diffusi ed il loro costo unitario sia contenuto viene giudicato dalle aziende in contrasto con la necessità di avvalersi di applicazioni in ASP per ridurre gli investimenti e i processi implementativi; al contrario viene

espresso un elevato interesse anche per le soluzioni ERP e le soluzioni innovativi (CRM, SCM, SFA, DW e BI) in riferimento alle quali le esigenze citate in precedenza si ipotizzano maggiormente critiche per le aziende.

- Fra le varie tipologie di fornitori, gli utenti ritengono che i Gestori di Data Center (31,0% dei consensi) siano più adatti a fornire un servizio di tipo ASP, seguiti dai fornitori di software standard (23,6%), dai fornitori di servizi di personalizzazione, assistenza e formazione (14,5%) ed infine dai fornitori della connettività (14,5%). Risulta evidente la trasposizione in termini di fornitore ideale della ricerca di una soluzione alle criticità individuate in precedenza: gli aspetti principali del servizio (sicurezza dei dati, continuità del servizio, supporto clienti) vengono associati ad operatori il cui core business è la gestione dei Data Center; d'altro canto l'importanza associata alla componente applicativa da parte delle aziende (personalizzazione ed integrazione delle applicazioni) è evidente anche dalla relativamente alta percentuale di citazioni riferite ai software vendor.
- Le aziende ritengono molto importante ogni singola fase della definizione del contratto: tuttavia il voto ALTO, con la percentuale di citazioni maggiore (74,5%), è relativo alla richiesta di informazioni circa il servizio offerto; seguono la definizione del livello di servizio (SLA) e la definizione dell'oggetto del contratto. Tale risultato è un elemento molto caratterizzante: le aziende si rendono conto che la definizione dello SLA è uno degli elementi fondamentali per la definizione del contratto di servizi ASP; l'oggetto del contratto, pur rappresentando un elemento primario, è percepito come fondamentale da un minor numero di aziende.
- L'utilizzo di capacità applicativa è riconosciuto come oggetto del contratto solo dal 6,8% delle aziende mentre il 24,1% ritiene che esso consista nelle misure di sicurezza; se ne desume che, le aziende utenti confondono l'oggetto del contratto con gli elementi contenuti nello SLA.
- Il 73% delle aziende ritiene, correttamente, che lo SLA è una parte integrante del contratto pur non avendo completamente chiaro quali siano le sue caratteristiche: l'81,4% delle aziende ritiene che nello SLA debbano essere definiti i rapporti tra cliente e provider, mentre la definizione di questi ultimi è oggetto del contratto così come la modalità di raggiungimento dei risultati (65,5%).
- Secondo gli utenti il provider di servizi ASP deve far fronte alla fornitura di un'ampia gamma di servizi: quelli prevalentemente citati sono tutti connessi alla Sicurezza (Sistemi di sicurezza fisica e protezione dati (95,0%), Sistemi di Back-up e storage (90,4%), Disaster Recovery (87,7%)). Non c'è chiarezza su come debbano essere valorizzati tali servizi: per il 46% delle aziende essi devono essere valorizzati a parte mentre per il 45% devono essere inclusi nel prezzo. Più chiara risulta invece la quotazione dei servizi di aggiornamento del software (normativo e nuove release): oltre il 60% delle aziende ritiene che la valorizzazione di tale servizio debba essere inclusa nel contratto mentre meno del 30% ritiene che debba essere valorizzato di volta in volta.
- Per quanto riguarda i parametri più importanti per la valutazione del servizio ASP: nella maggioranza dei casi è stata citata la disponibilità del servizio 24 ore su 24 mentre risulta sottovalutata l'importanza dei tempi di esecuzione/consegna. Tale dato è molto indicativo in quanto da un lato è poco comprensibile la necessità delle aziende di utilizzare applicativi on line 24 ore su 24, dall'altro appare molto più importante che sia i tempi di risposta delle applicazioni sia i tempi di esecuzione siano rapidi.
- Le aziende utenti non hanno completa chiarezza su quali debbano essere le responsabilità del fornitore: ritengono, infatti, lo stesso responsabile anche per la qualità e l'integrità dei dati di Input (la cui responsabilità è invece dell'utente) e per la tutela della privacy. In funzione di quest'ultima se è vero che il provider non può disporre e divulgare i dati dell'utente, così come è tenuto a proteggerli dall'intrusione altrui finché risiedono sui propri server, è altresì vero che

qualora la trasmissione degli stessi all'utente avvenga su rete pubblica o tratti di essa, non può garantire il cliente da attacchi di hackers.

- Il contratto deve essere di durata da uno a tre anni (74%) mentre è poco chiara la modalità di pricing dello stesso: solo il 35% delle aziende (18% canone sul numero di ore utilizzo effettivo e 17% canone sul numero di transazioni effettuate) individua correttamente una modalità di pricing commisurata all'effettivo utilizzo del servizio mentre il 31% di esse indica il canone fisso a tantum, il 21% il canone sulla base del numero di utenti e il 7% il canone sulla base del tipo di utente.
- L'86% delle aziende ritiene il fornitore del servizio il responsabile della perdita di dati e l'85% ritiene che tale responsabilità debba essere regolamentata da contratto.
- Per quanto riguarda il motivo per cui l'uso di applicativi via Internet non abbia ancora raggiunto un significativo livello di utilizzo in Italia, le risposte più frequenti sono state: per il 38,2% motivi di tipo psicologico/culturale (le aziende non sono ancora "entrate nell'ottica"), per il 20,9% le difficoltà strutturali, per il 12,7% la novità del servizio che ha ancora necessità di "rodaggio", per il 9,5% la mancanza di informazioni adeguate da parte del fornitore.