

# I servizi ASP: l'opinione degli utenti

 **sirmi spa**

*Partner*   
NUOVO MERCATO

**Enrico Acquati**  
**Direttore Area Ricerca**  
[enrico.acquati@sirmi.it](mailto:enrico.acquati@sirmi.it)

# Obiettivi e Metodologia

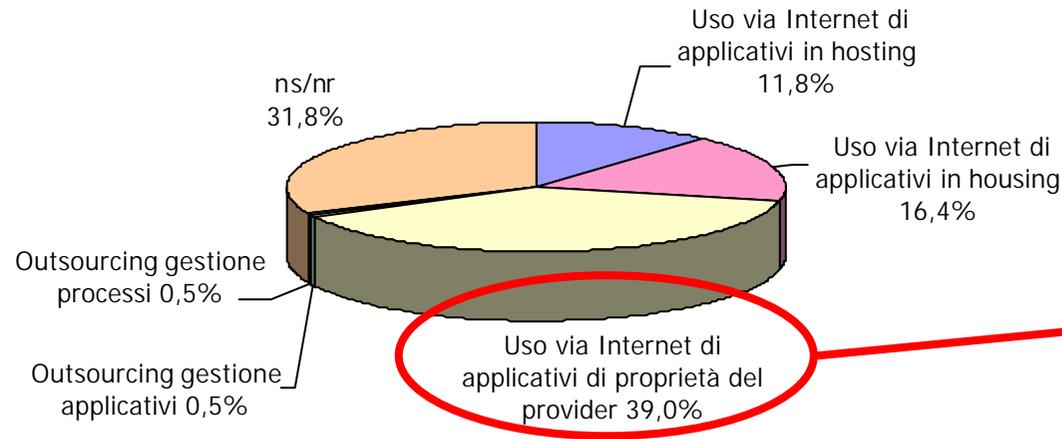
- † Analisi del livello di percezione dei servizi ASP e delle loro componenti presso le aziende utenti al fine di individuare le criticità legate all'ancora lenta diffusione di tali servizi
- † Indagine campionaria
- † Universo di origine imprese con oltre 50 dipendenti operanti nei principali settori economici: Finanza, Industria, Commercio, Servizi (circa 20.000 aziende)

## † Il campione



Settore	Classe di dipendenti				Totale
	50-99	100-199	200-499	500 e più	
Finanza	16	13	15	10	54
Industria	14	15	16	10	55
Commercio	15	15	15	10	55
Servizi	14	15	16	11	56
<b>Totale</b>	<b>59</b>	<b>58</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>220</b>

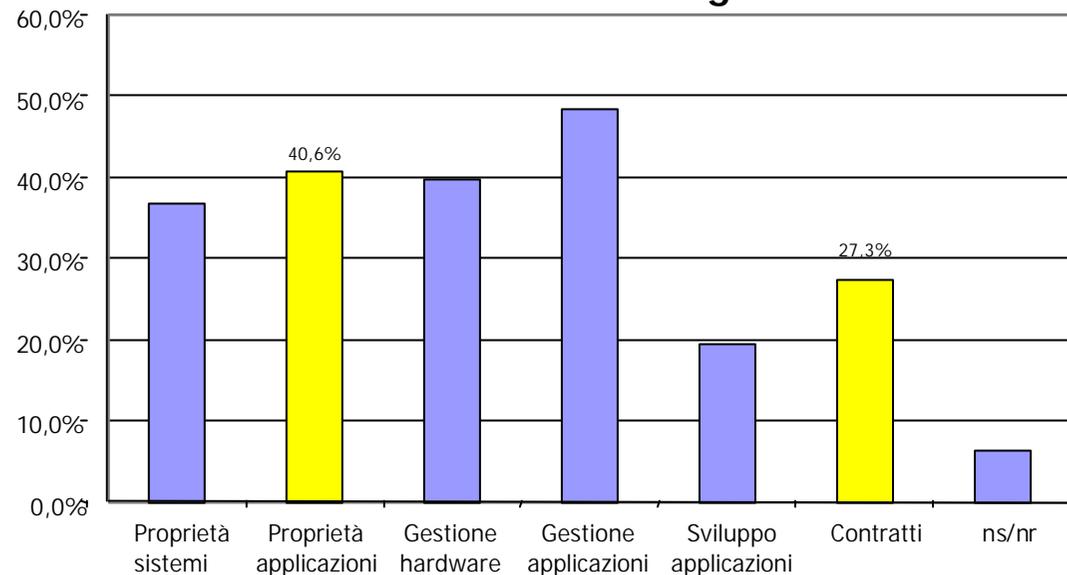
# Cos'è un servizio ASP?



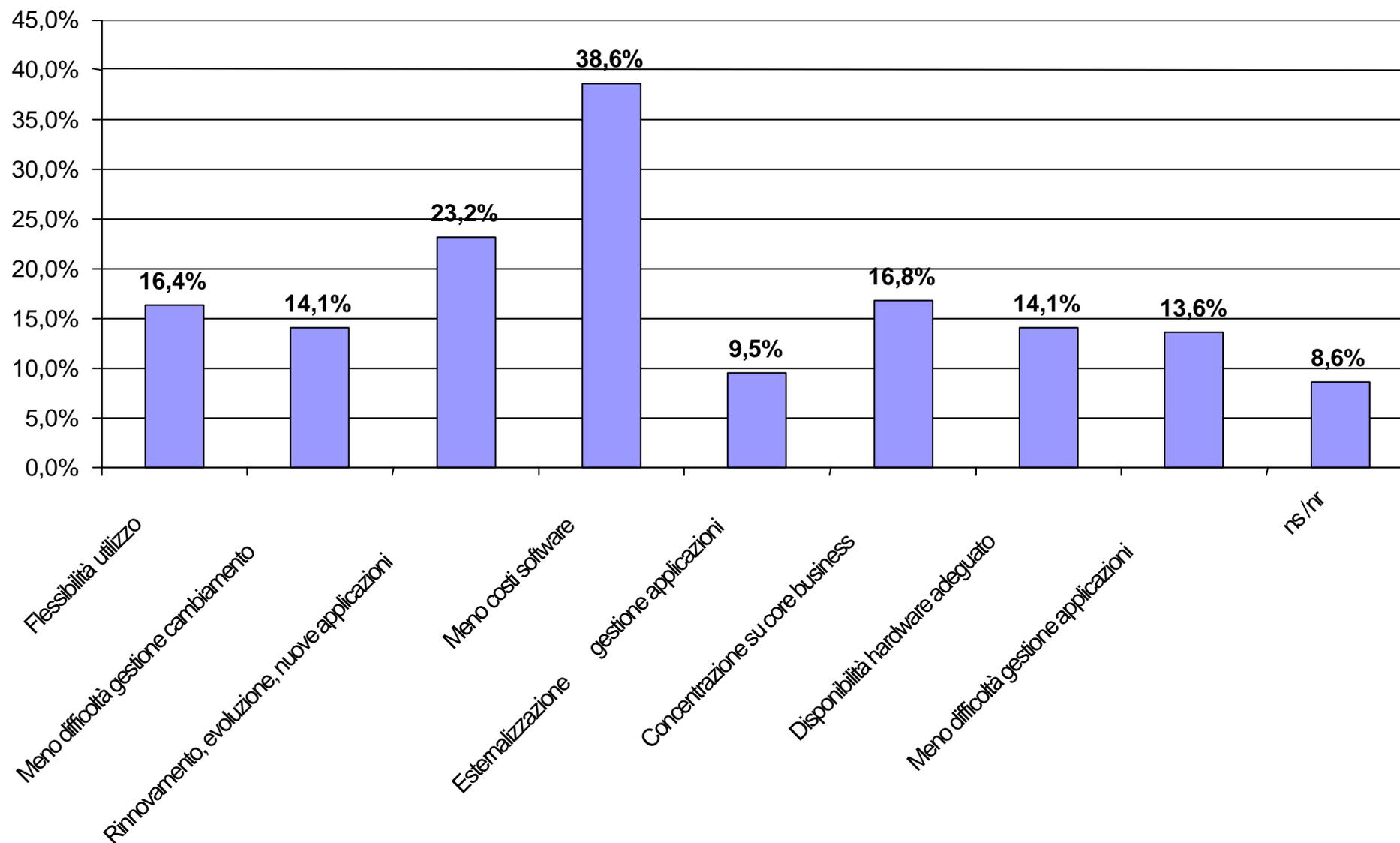
Solo il 39% delle aziende intervistate sa che i servizi ASP consistono nell'utilizzo via Internet di applicativi di proprietà del Provider

† Il 59% delle aziende è al corrente che esistono differenze tra ASP e Outsourcing anche se non hanno chiaro in che cosa si sostanzino tali differenze

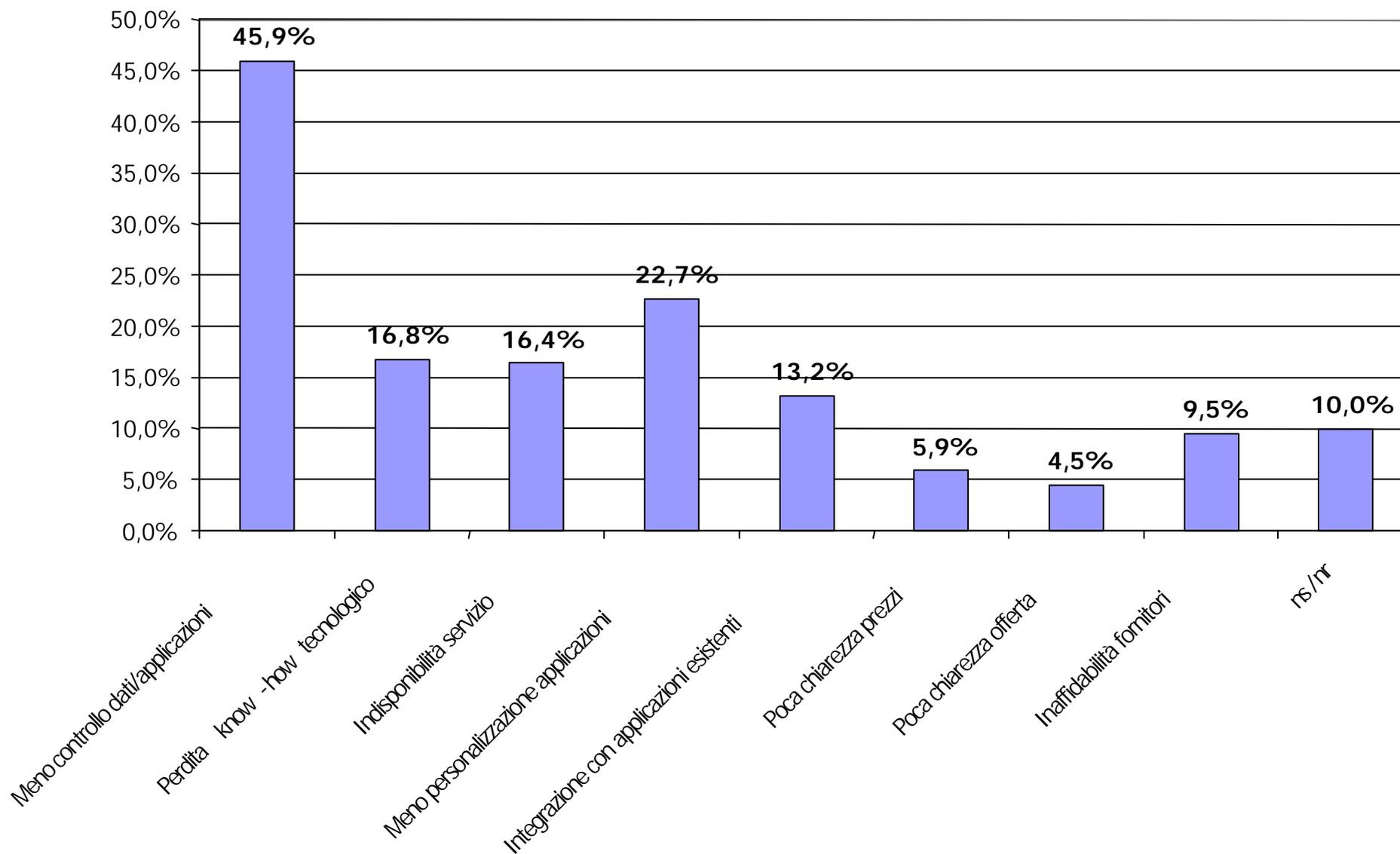
Differenze tra Outsourcing e servizi ASP



# I Vantaggi dell'ASP



# Le criticità dell'ASP



# I servizi ASP: quali prospettive secondo gli utenti

## † Propensione all'utilizzo:

- Il 28% delle aziende del campione dichiara di utilizzare applicativi in ASP, il 29% di aver intenzione di farlo in futuro mentre il 40% di non essere interessato da tale modello di fruizione del software
- Mediamente il settore Finanza è quello più attento a questo modello (tra aziende che già fruiscono di servizi ASP e aziende che ne fruiranno) mentre il Commercio è quello meno interessato.

## † Finalità d'uso:

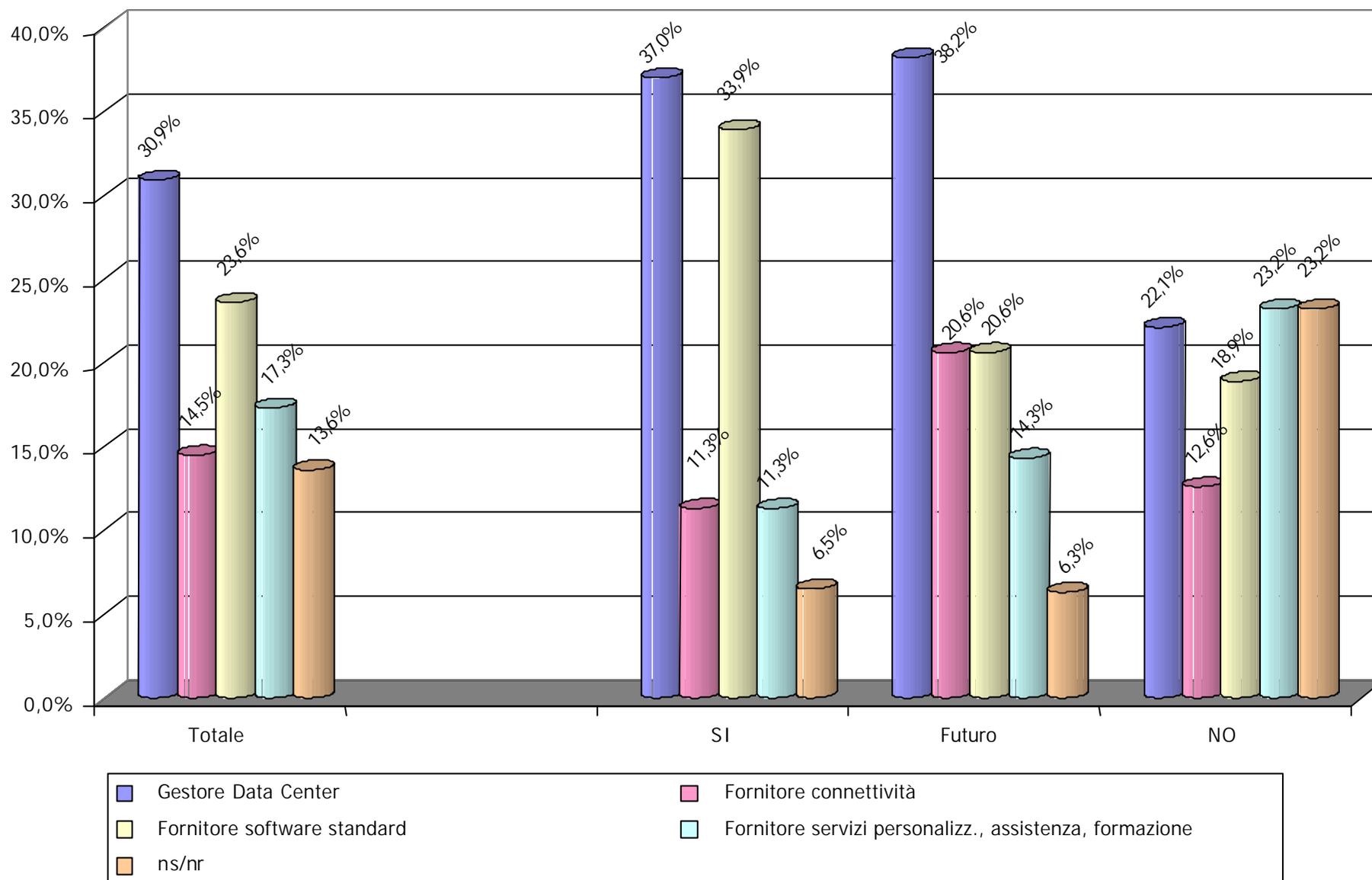
- Utilizzo di applicazioni nuove e sostituzione di applicazioni esistenti

## † Applicazioni **più adatte all'uso** in modalità ASP:

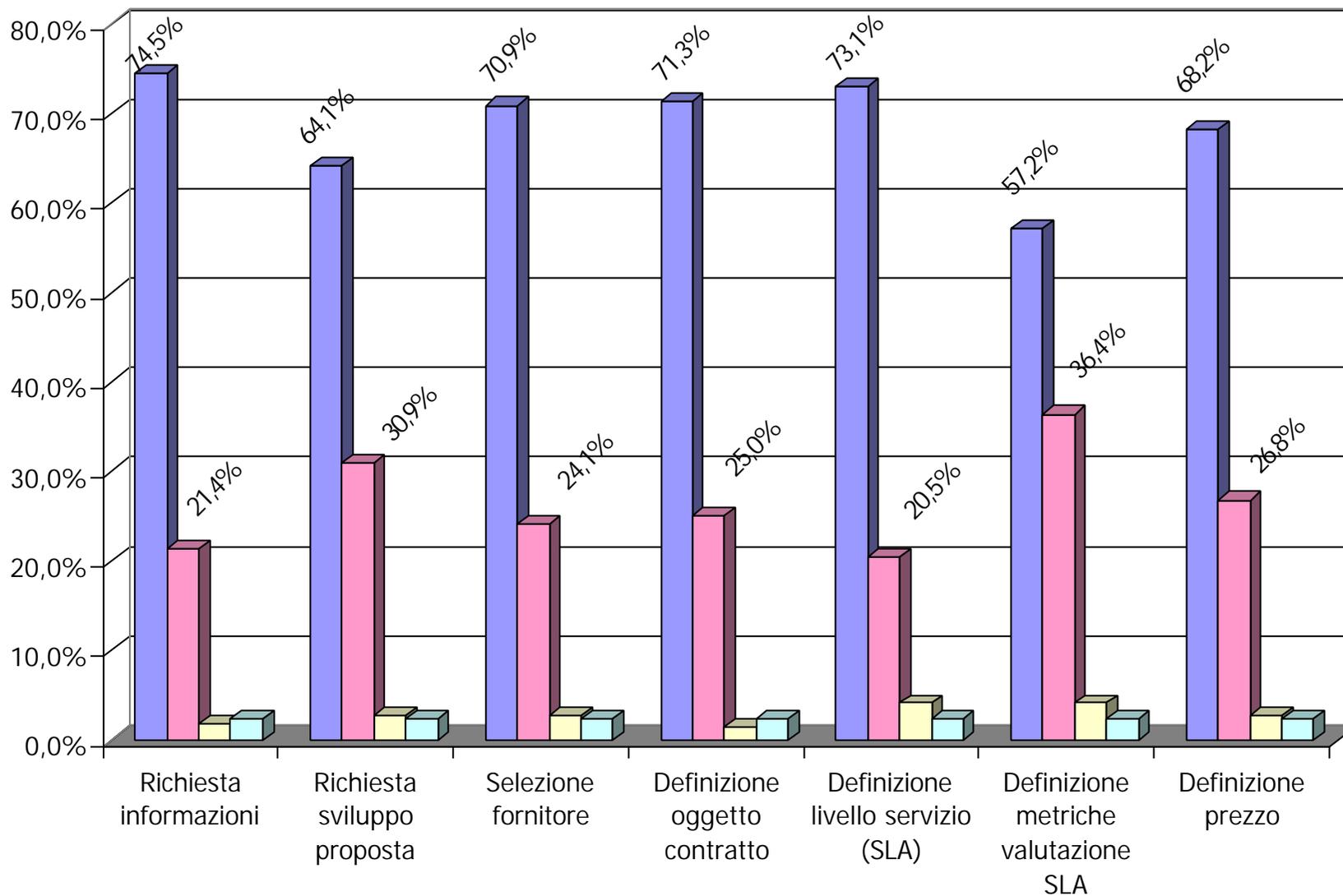
- Applicazioni Web (portali, marketplace, e-Commerce, e-Procurement, siti)
- Applicazioni Gestionali / Erp
- Applicazioni Innovative (CRM, SCM, SFA, BI , DW)
- Applicazioni di produttività individuale (office, mail, groupware ..)

# Operatore più adatto a fornire servizi ASP

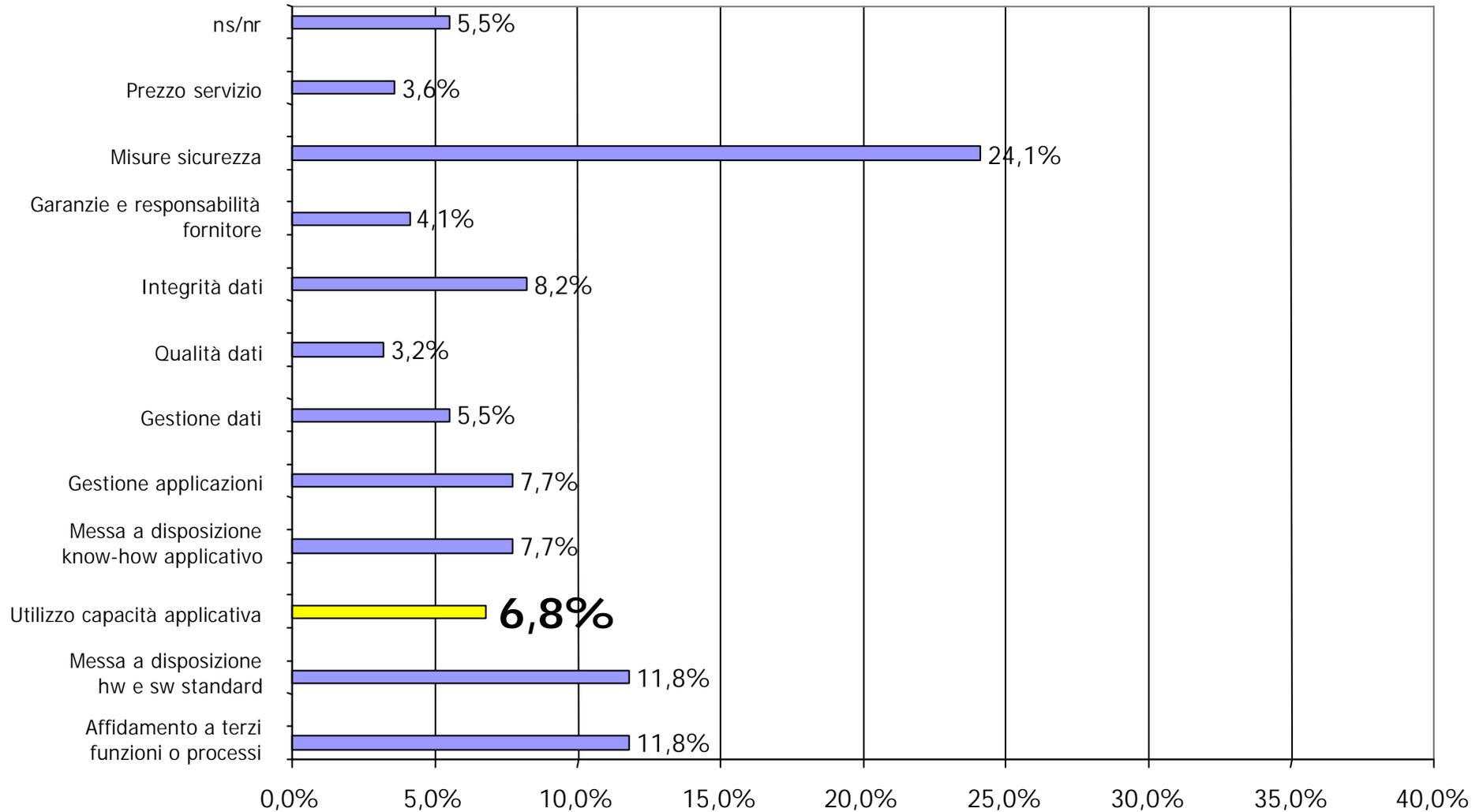
## Confronto tra valore totale e propensione all'uso dei servizi ASP



# Livello di importanza delle varie fasi di definizione del contratto

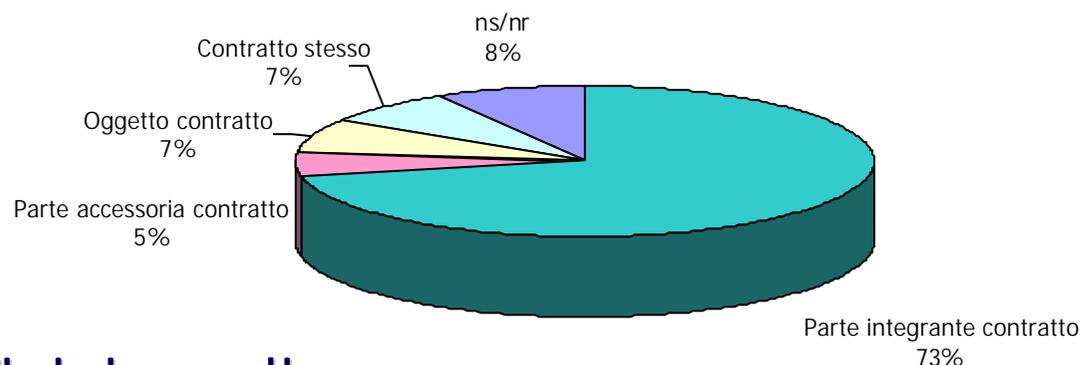


# Quale è l'oggetto del contratto



# Caratteristiche dello SLA

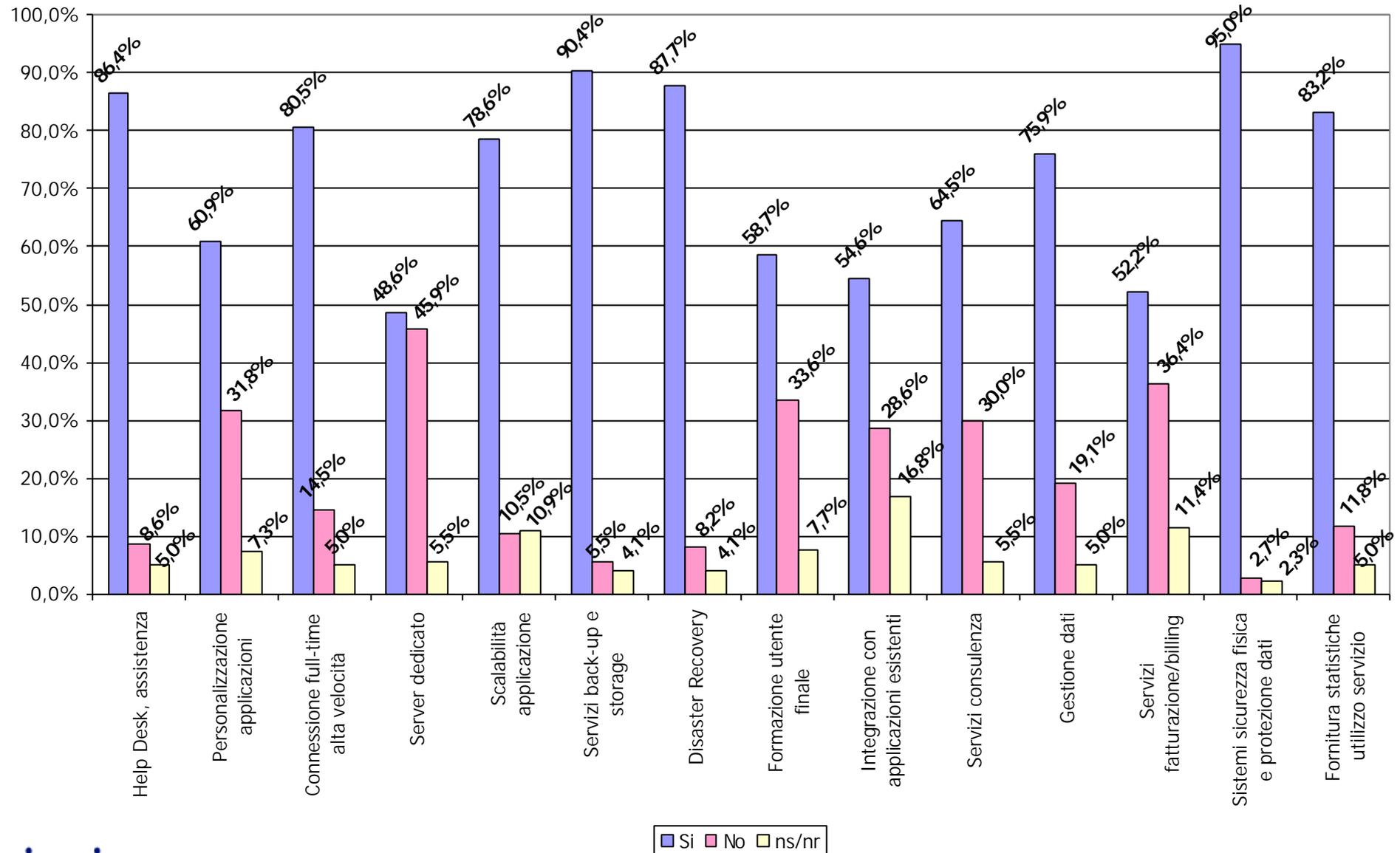
† È una parte integrante del contratto



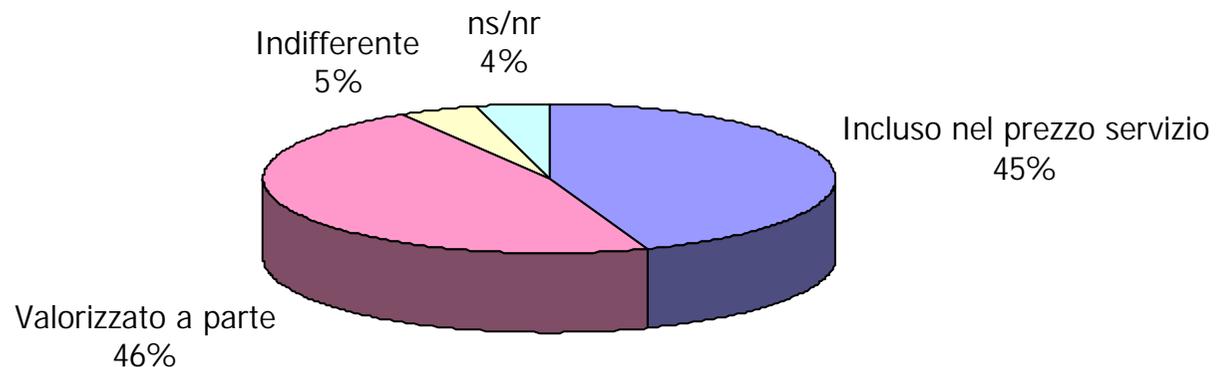
† Deve contenere la definizione di:

- servizi forniti dal provider (90,9%) **VERO**
- rapporti tra cliente e provider (81,4%) **FALSO**
- soglie di violazione qualità del servizio (90,0%) **VERO**
- miglioramento delle attività aziendali derivanti dal servizio (51,8%) **FALSO !!**
- metriche di valutazione del livello di servizio fornito (84,1%) **VERO**
- penali per il mancato raggiungimento dei risultati (86,4%) **VERO**
- modalità di raggiungimento dei risultati (65,5%) **FALSO**
- prezzo del servizio (87,3%) **FALSO**

# Cosa deve offrire il fornitore di servizi ASP...

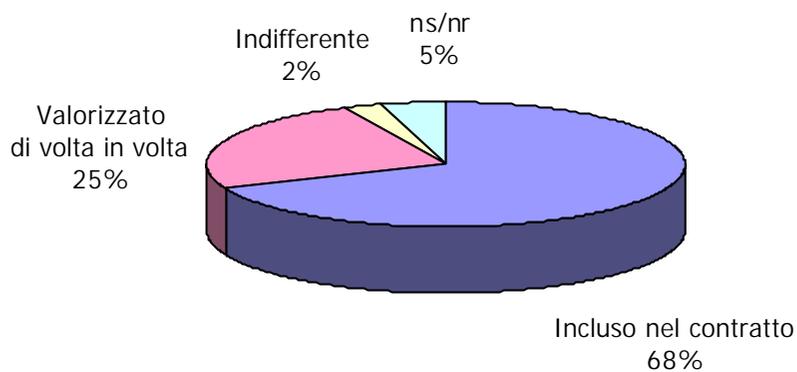


# ... e come devono essere quotati

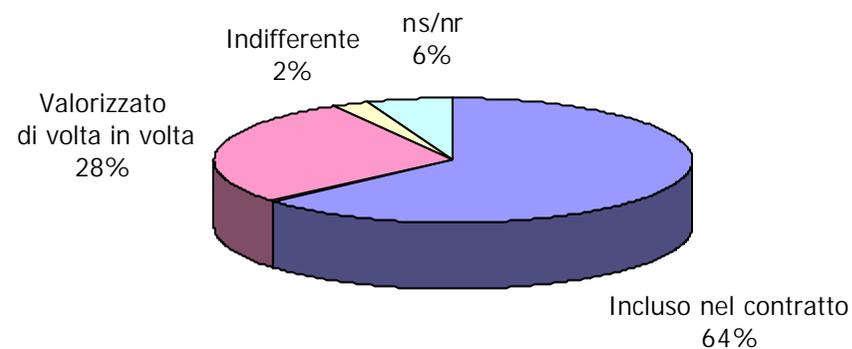


## Aggiornamento del software

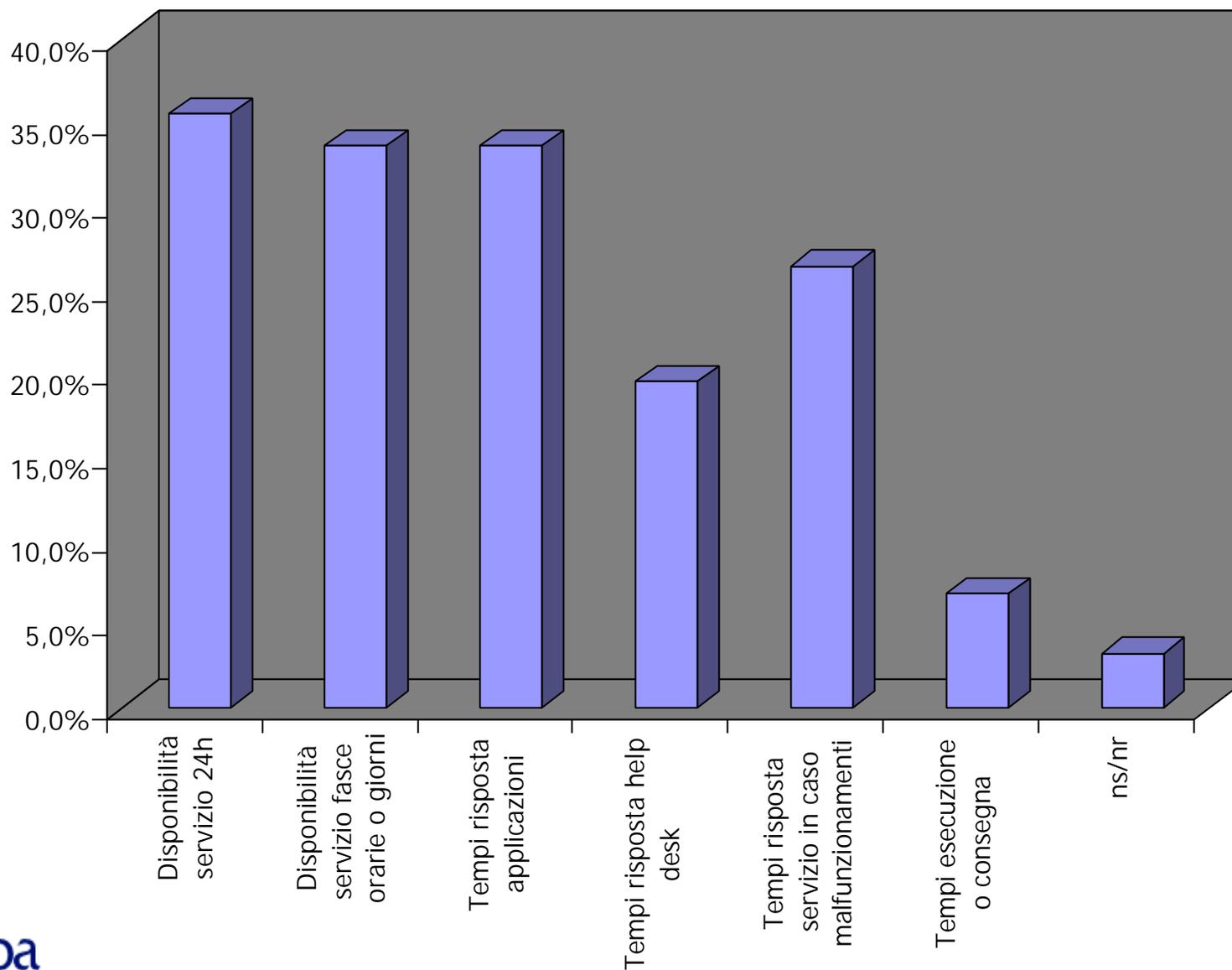
### Aggiornamenti normativi



### Nuove release



# Parametri di valutazione del servizio ASP

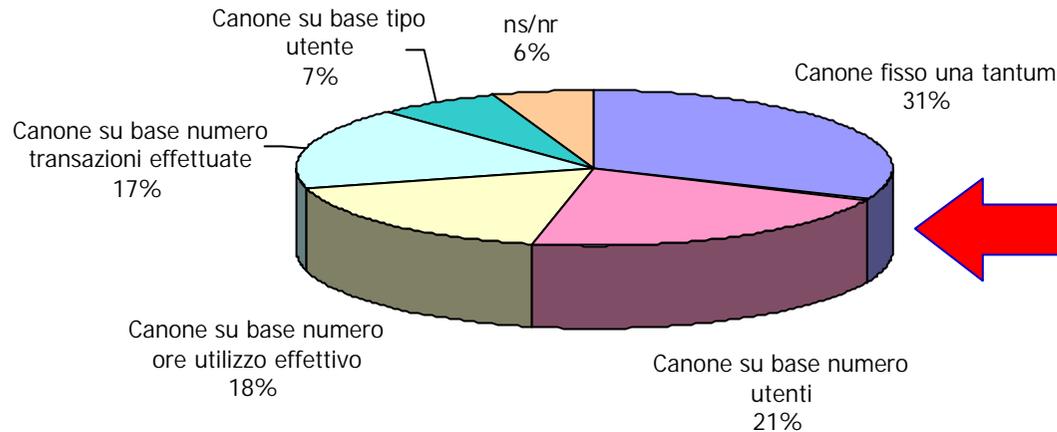
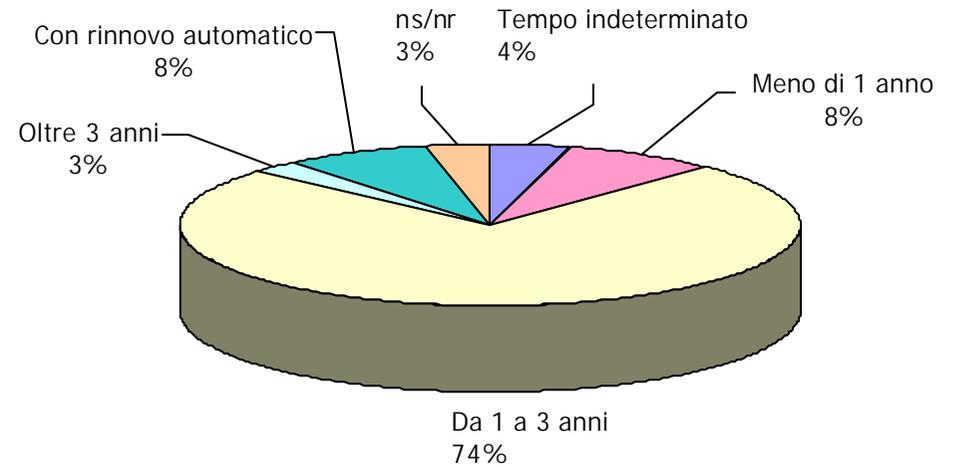


# Le garanzie che devono essere a carico del fornitore del servizio ASP

- Qualità dati Input (51,4%) **FALSO**
- Integrità dati Input (83,6%) **FALSO**
- Verifica Output (74,1%) **VERO**
- Disponibilità banda o velocità (88,2%) **VERO**
- Continuità del servizio (95,9%) **VERO**
- Network ridondato (63,2%) **VERO**
- Informazione proattiva in caso di problemi (88,6%) **VERO**
- Connessione/accesso (92,7%) **VERO**
- Protezione e sicurezza database cliente (97,3%) **VERO**
- Tutela Privacy (96,4%) **VERO / FALSO**

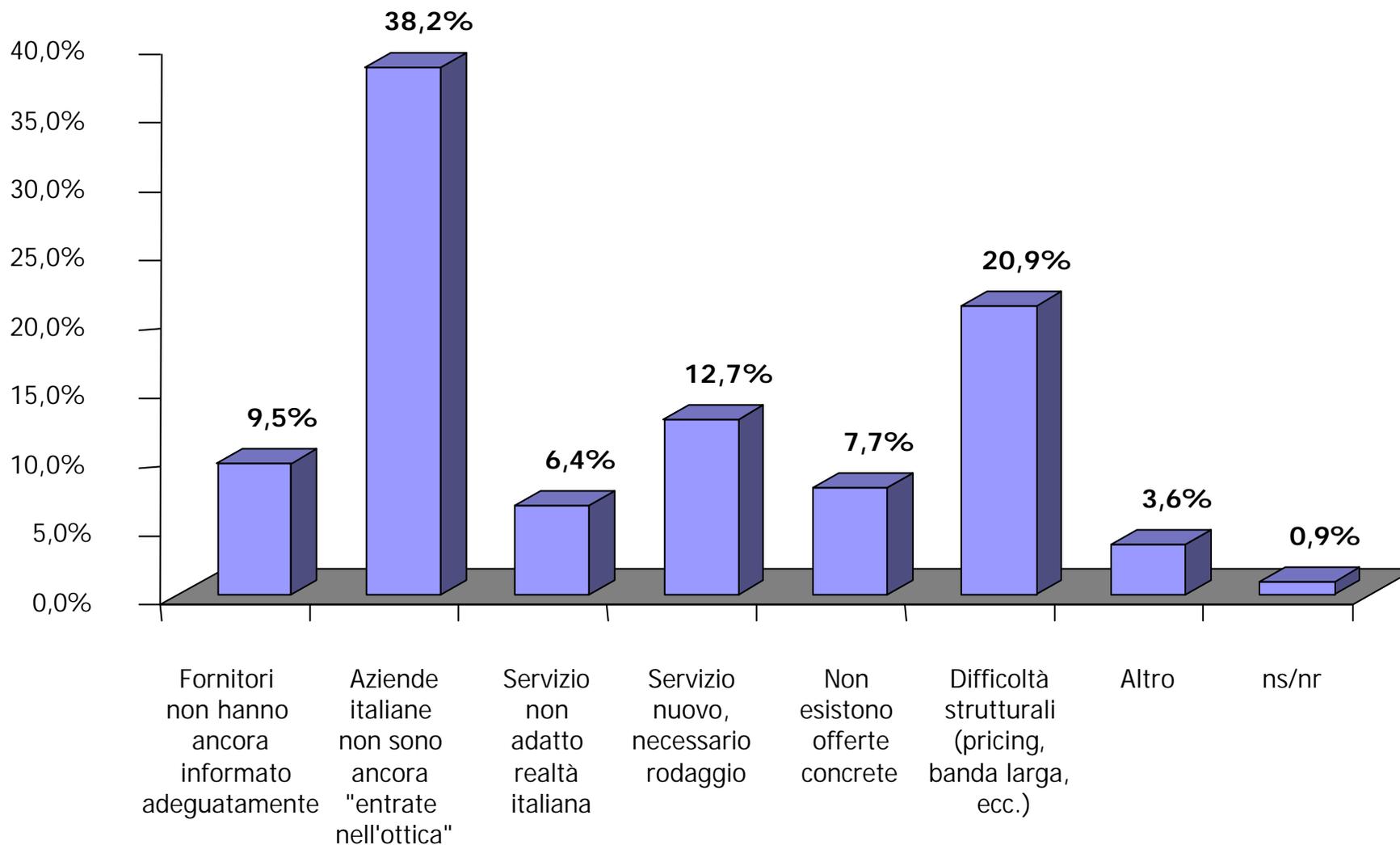
# Il contratto ASP

DURATA



MODALITÀ DI PRICING

# Giudizio sul livello di utilizzo dei servizi ASP



# Alcune considerazioni

- † Outsourcing o ASP
- † Vantaggi operativi o strategici
- † Ostacoli psicologici
- † Il fornitore ASP
- † L'oggetto del contratto
- † Le caratteristiche dello SLA
- † Valutazione del servizio

sirmi spa



**Grazie per l'attenzione.it**