

I servizi ASP: l'opinione degli utenti

 **sirmi spa**

Partner 
NUOVO MERCATO

Enrico Acquati
Direttore Area Ricerca
enrico.acquati@sirmi.it

Obiettivi e Metodologia

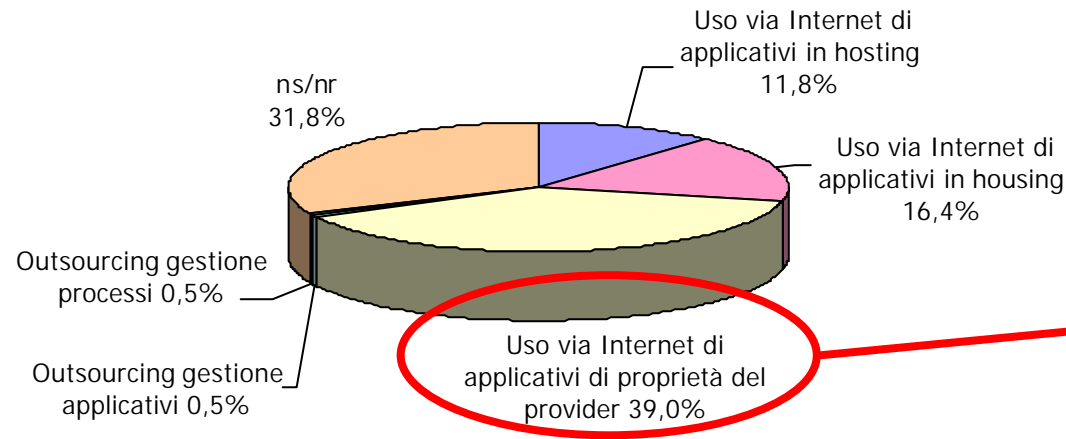
- † Analisi del livello di percezione dei servizi ASP e delle loro componenti presso le aziende utenti al fine di individuare le criticità legate all'ancora lenta diffusione di tali servizi
- † Indagine campionaria
- † Universo di origine imprese con oltre 50 dipendenti operanti nei principali settori 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
Totale	59	58	62	41	220

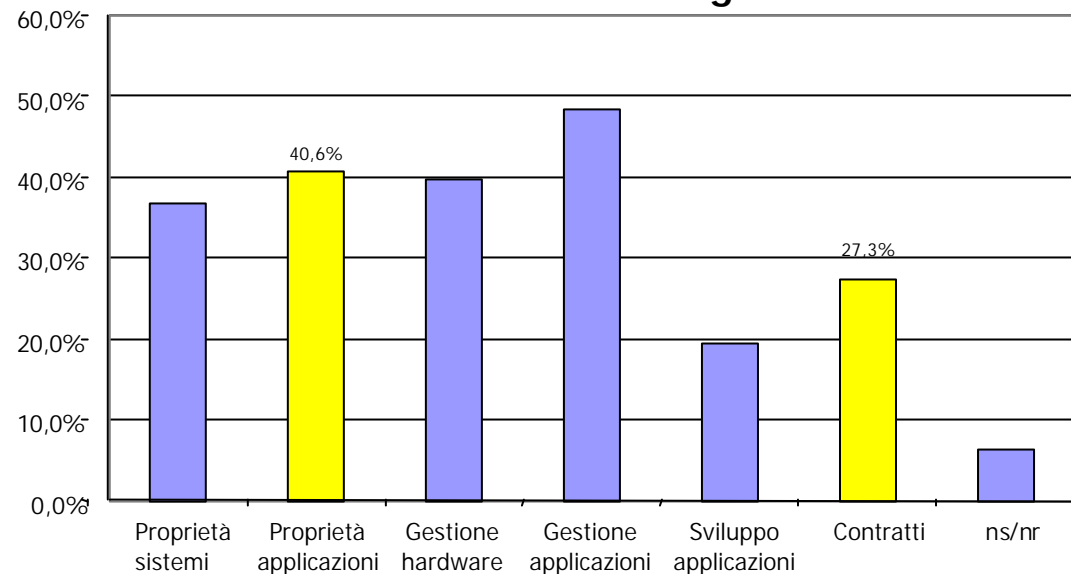
Cos'è un servizio ASP?



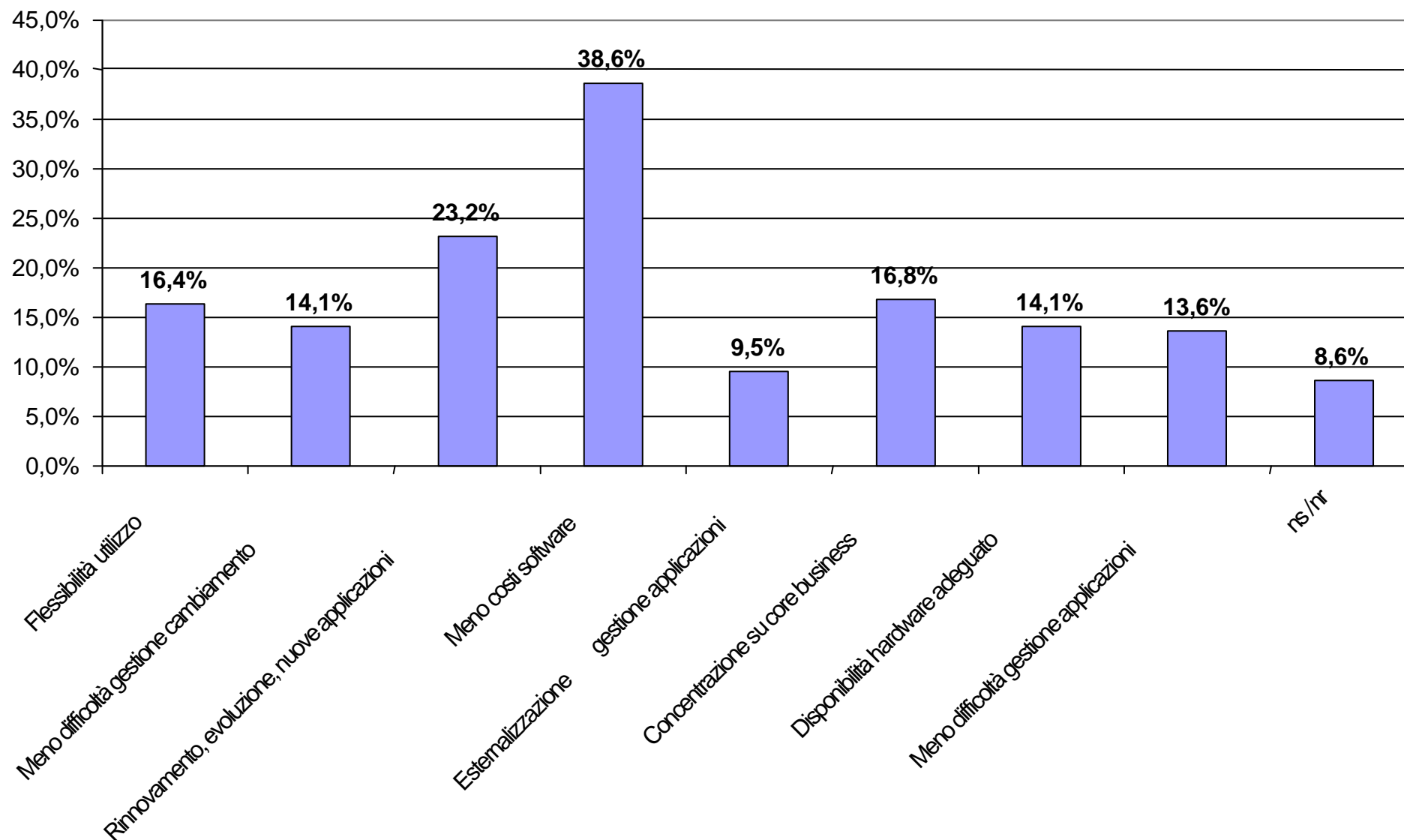
Solo il 39% delle aziende intervistate sa che i servizi ASP consistono nell'utilizzo via Internet di applicativi di proprietà del Provider

† 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

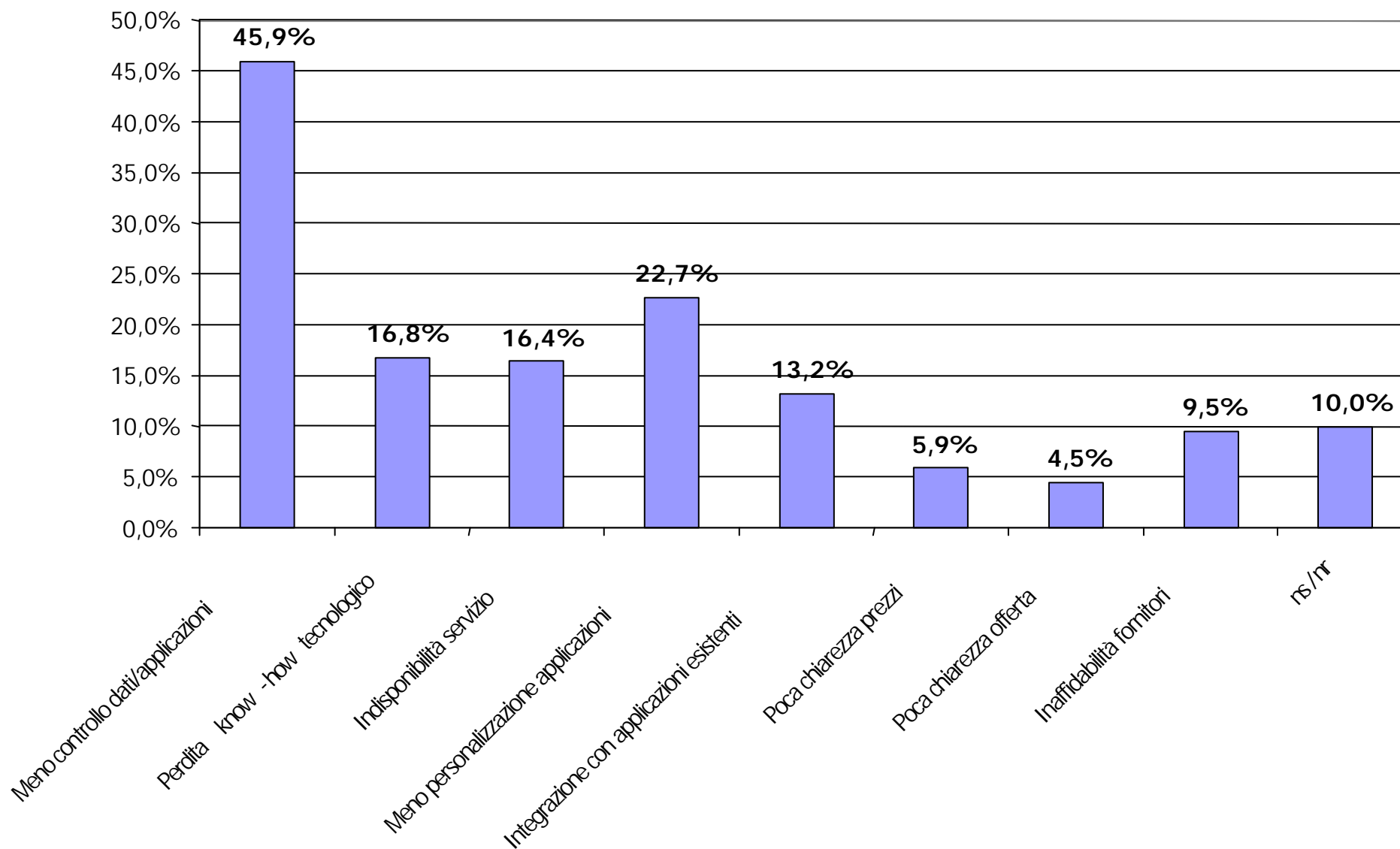
Differenze tra Outsourcing e servizi ASP



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:

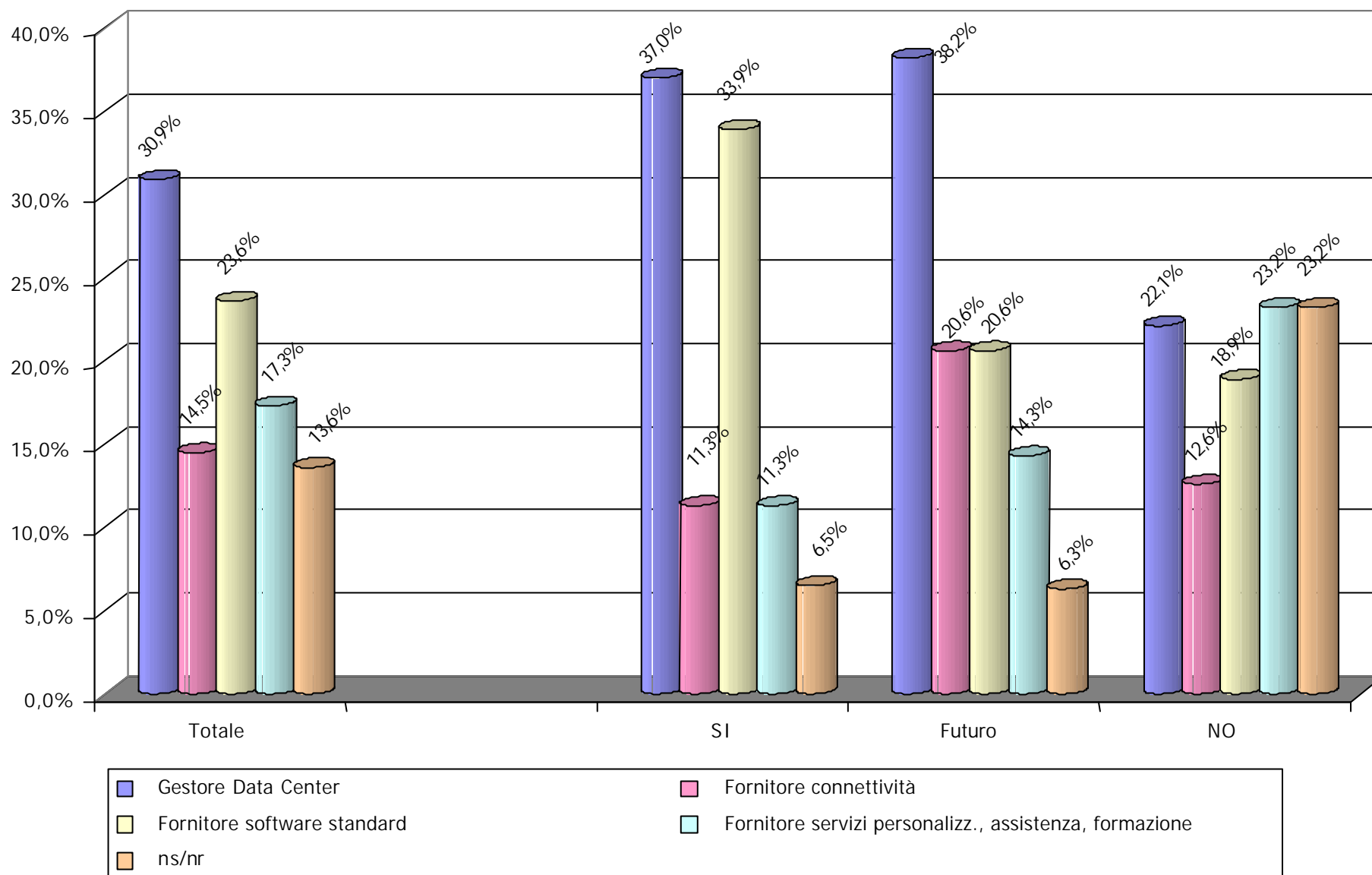
- Utilizzo di applicazioni nuove e sostituzione di applicazioni esistenti

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

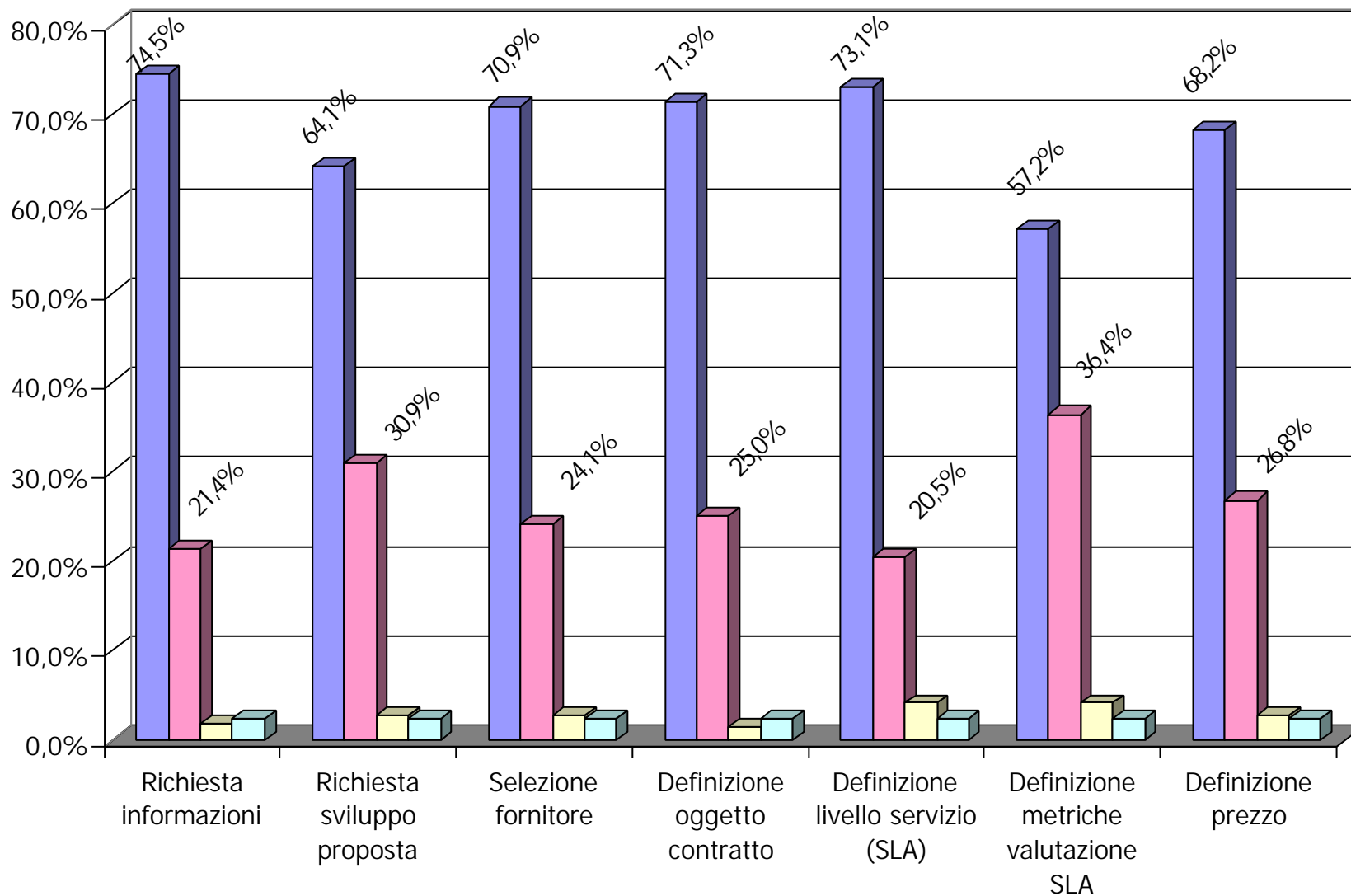
- Applicazioni Web (portali, marketplace, e-Commerce, e-Procurement, siti)
- Applicazioni Gestionali / Erp
- Applicazioni Innovative (CRM, SCM, SFA, BI , DW)
- Applicazioni di produttività individuale (office, mail, groupware ..)

Operatore più adatto a fornire servizi ASP

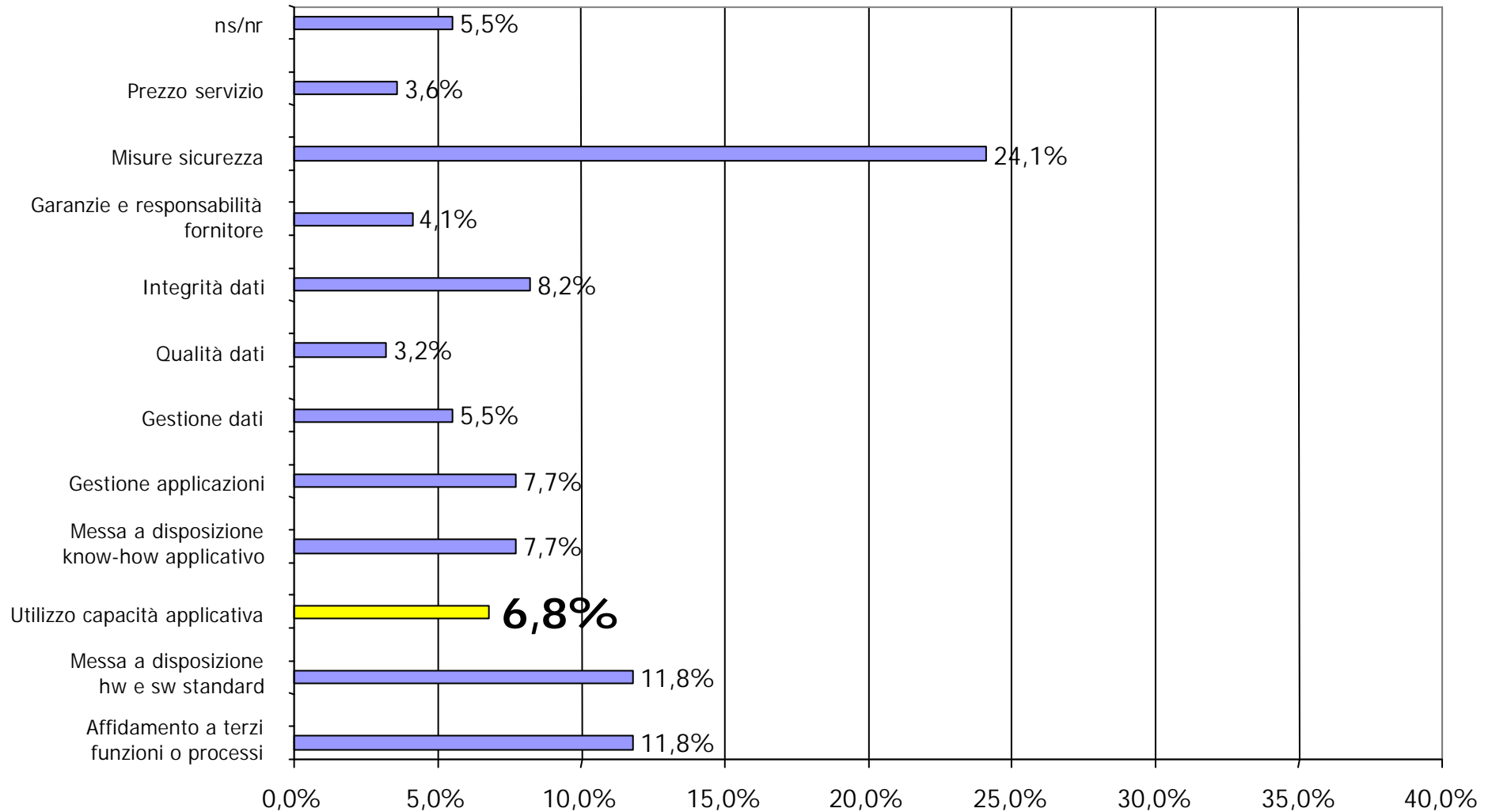
Confronto tra valore totale e propensione all'uso dei servizi ASP



Livello di importanza delle varie fasi di definizione del contratto

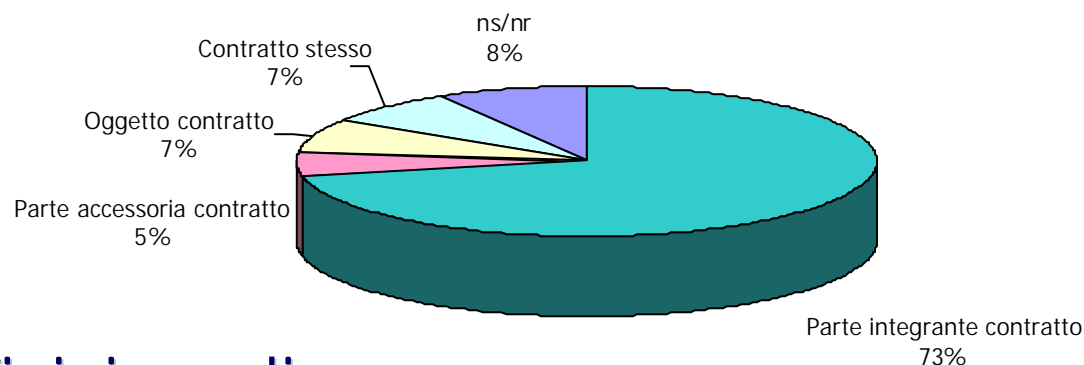


Quale è l'oggetto del contratto



Caratteristiche dello SLA

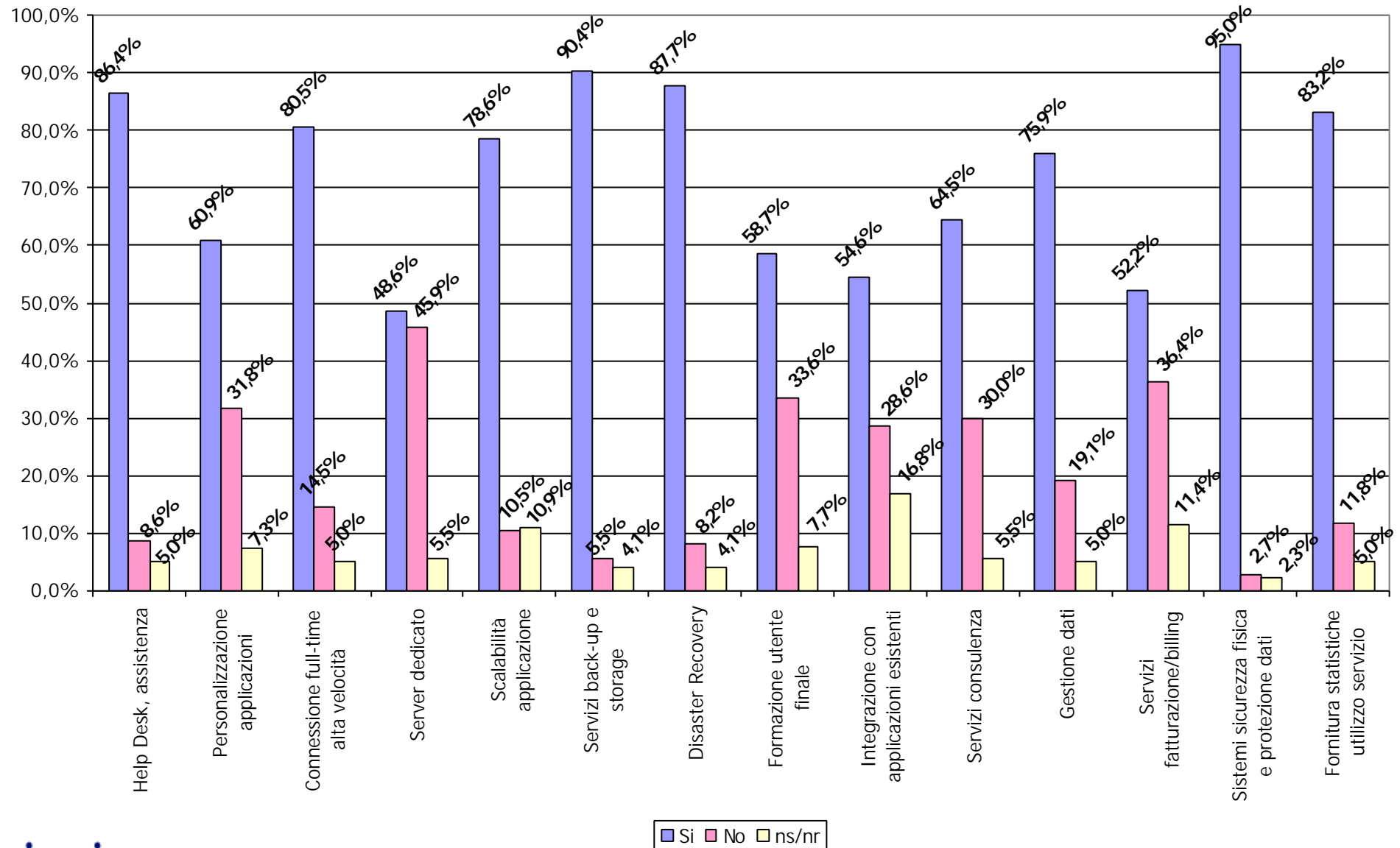
† È una parte integrante del contratto



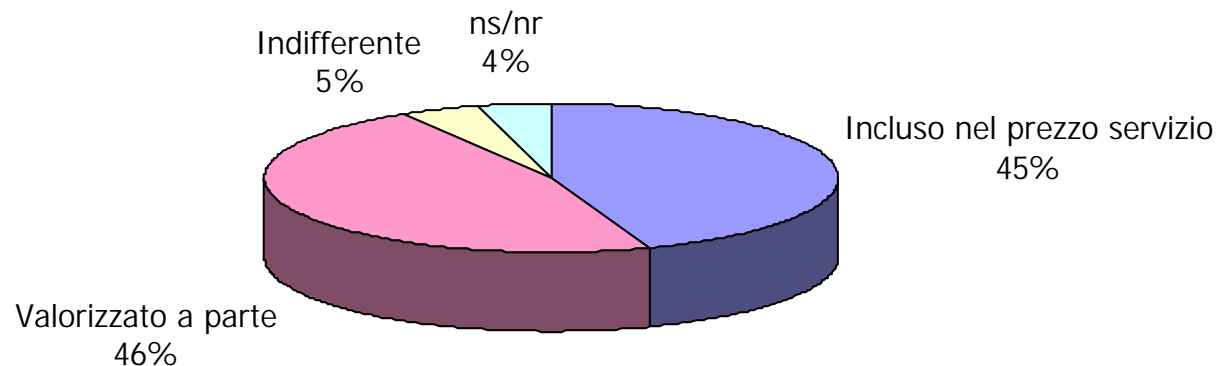
† Deve contenere la definizione di:

- 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...

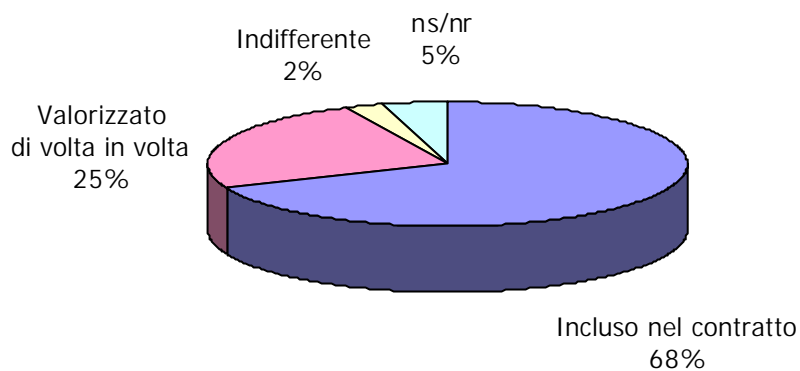


... e come devono essere quotati

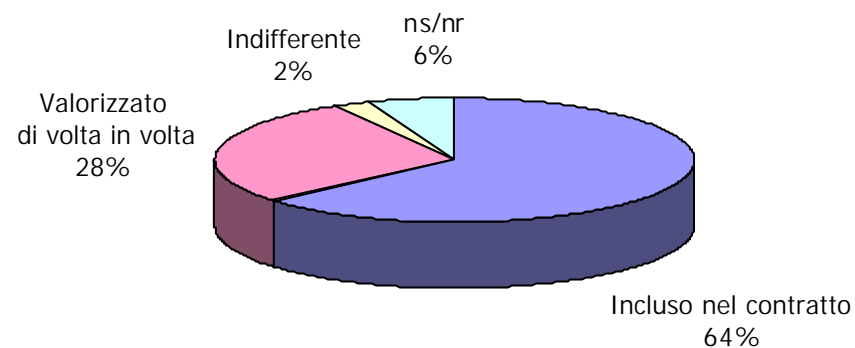


Aggiornamento del software

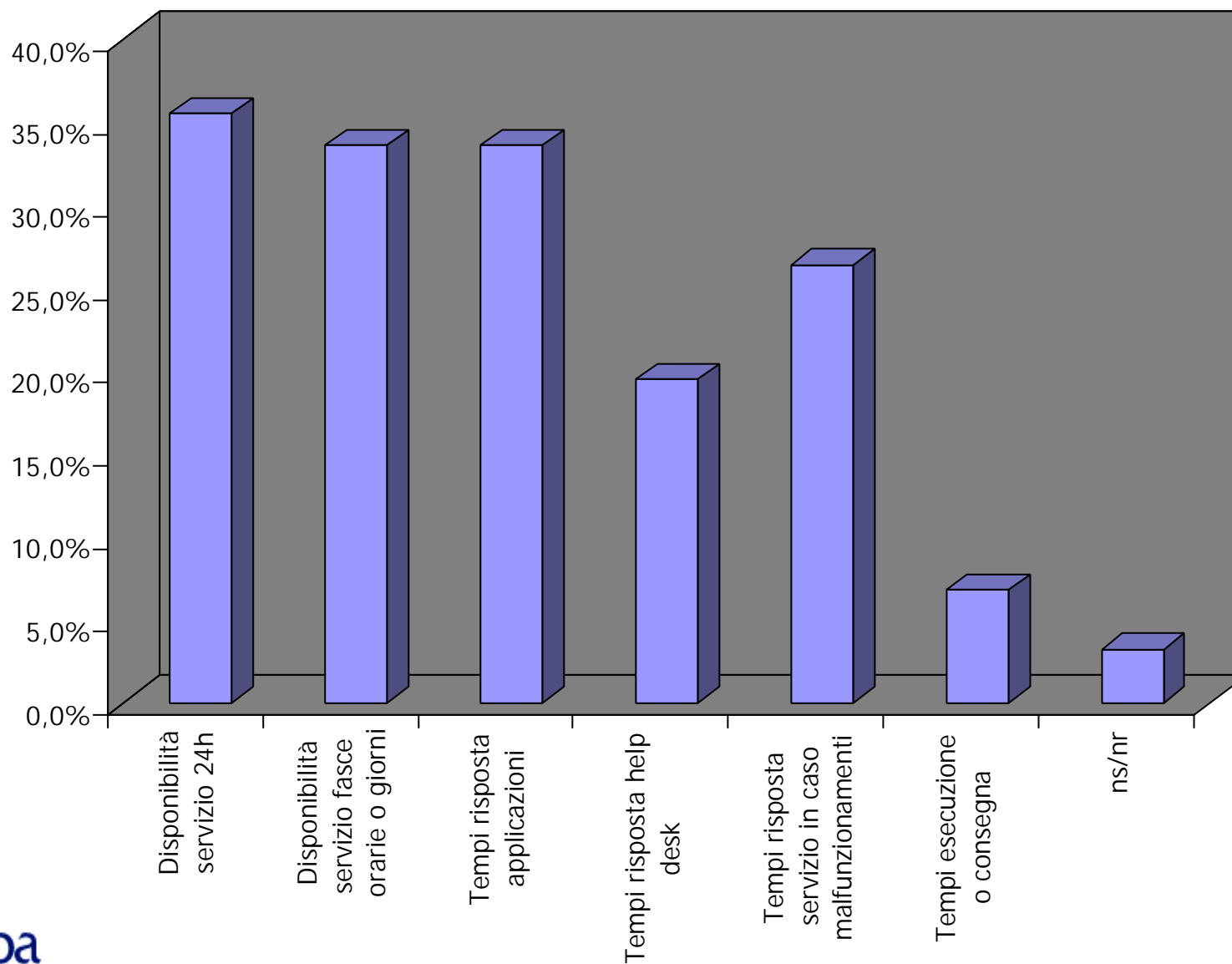
Aggiornamenti normativi



Nuove release



Parametri di valutazione del servizio ASP

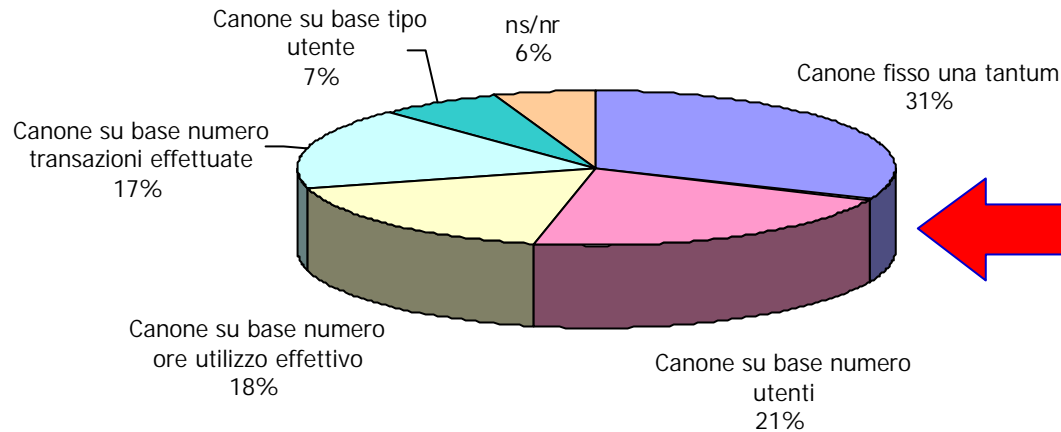
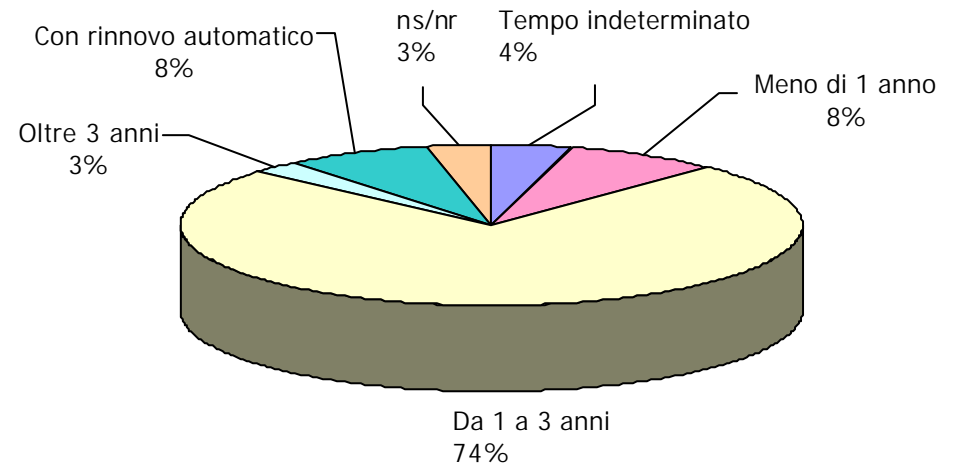


Le garanzie che devono essere a carico del fornitore del servizio ASP

- 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**

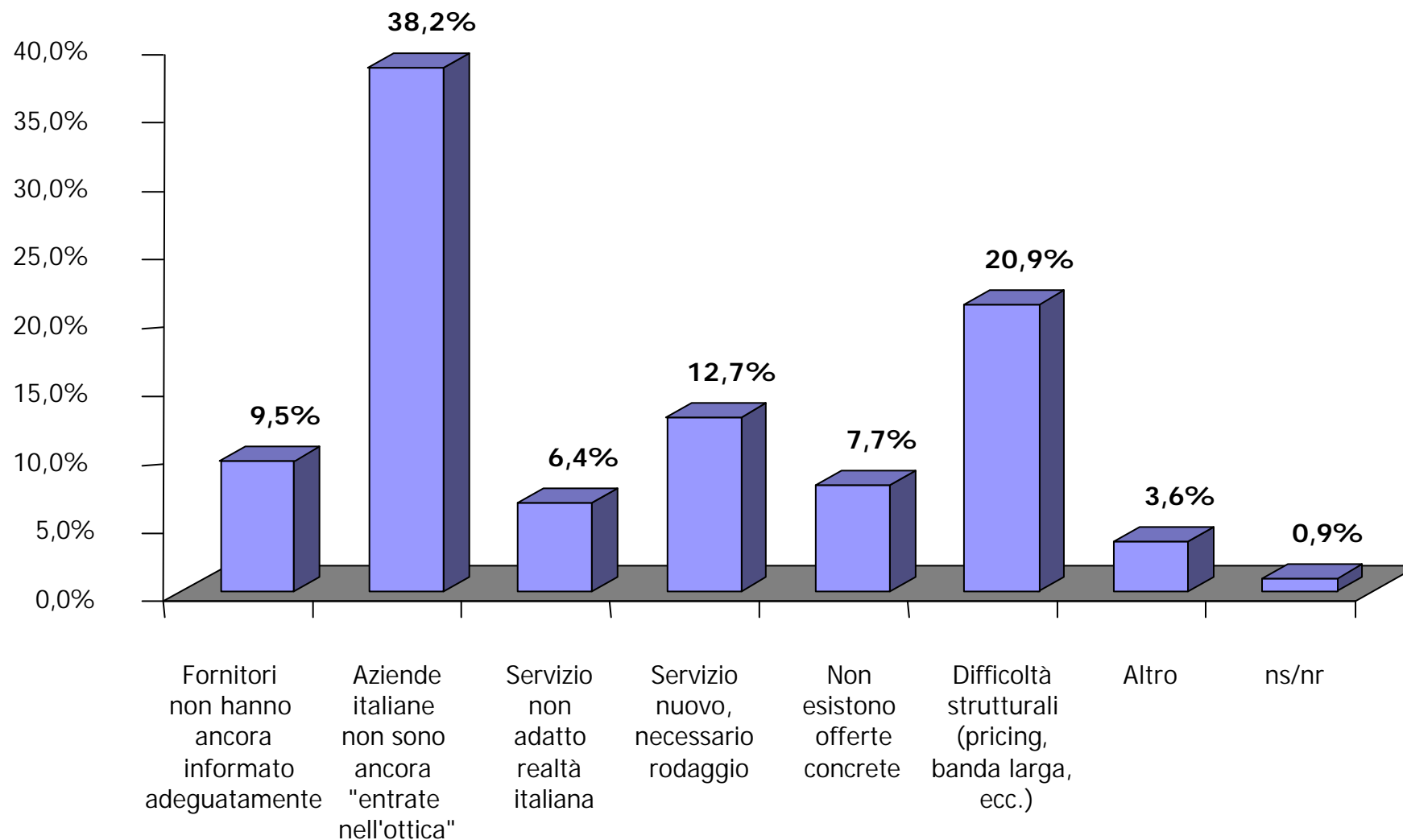
Il contratto ASP

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