

# Verso l'Impresa Intelligente.

---

Le piccole e medie imprese stanno vivendo oggi una fase di trasformazione molto importante che interessa sia i processi interni, dalla produzione alle modalità con cui vengono erogati i servizi, sia la relazione con i clienti, i partner e i fornitori. La trasformazione digitale infatti oggi è pervasiva e interessa le aziende di tutti i settori e di tutte le dimensioni e non si limita al solo rinnovamento dei sistemi e delle tecnologie. Gli impatti sono trasversali e evidenti anche negli assetti organizzativi, nei processi decisionali e nelle nuove modalità di lavorare.

Le piccole e le medie imprese non sono esonerate da questa trasformazione: necessitano quindi di approcciare la digitalizzazione a 360 gradi e di superare silos organizzativi o dipartimentali, oltre ad alcune resistenze di tipo culturale. Un elemento che può contribuire in maniera efficace a veicolare la digitalizzazione in maniera diffusa all'interno delle PMI è la trasformazione e l'evoluzione dei sistemi ERP, che per loro natura sono diffusi ad ampio spettro in tutta l'azienda, grazie alla loro peculiarità di gestire processi di diversa natura e appartenenti a diverse funzionali aziendali. In questo documento sono sintetizzate le principali evidenze emerse nel corso del Webinar "*Moving to the Intelligent Enterprise*" organizzato da SAP in collaborazione con IDC il 28 marzo 2019, che ha visto anche la partecipazione di due aziende come ospiti: Sediver e Sardex.

## LA TRASFORMAZIONE DELL'ERP PER ABILITARE L'IMPRESA INTELLIGENTE

---

La Digital Transformation (DX) si basa sulle tecnologie della Terza Piattaforma (cloud, mobile, social e big data analytics) e sugli Innovation Accelerator (tra cui Internet of Things, sistemi di cognitive/artificial intelligence e di realtà aumentata) e sta abilitando un'evoluzione del business che si caratterizza oggi per processi decisionali real-time e per attività full-data driven. La DX non è una semplice lista di progetti tecnologici, ma è un cambiamento culturale e di approccio al business e al mercato, che deve coinvolgere necessariamente tutti i processi e le funzioni aziendali.

I sistemi ERP, che per loro natura sono ampiamente consolidati all'interno delle piccole e medie imprese, grazie all'ampia copertura di processi e di funzioni, possono rappresentare un veicolo privilegiato per portare l'innovazione all'interno delle aziende. Queste soluzioni infatti si caratterizzano per essere composte da moduli differenti (Financial, Supply Chain, Human Capital, Procurement, Inventory Management, Asset Management, Order Management, Manufacturing) che contribuiscono alla gestione di attività "chiave" appartenenti a diverse funzioni. La loro evoluzione può rappresentare

quindi una leva trasformativa per le aziende verso la digitalizzazione e l'innovazione. IDC sta rilevando nuove esigenze da parte delle aziende che stanno impattando in maniera significativa i sistemi ERP:

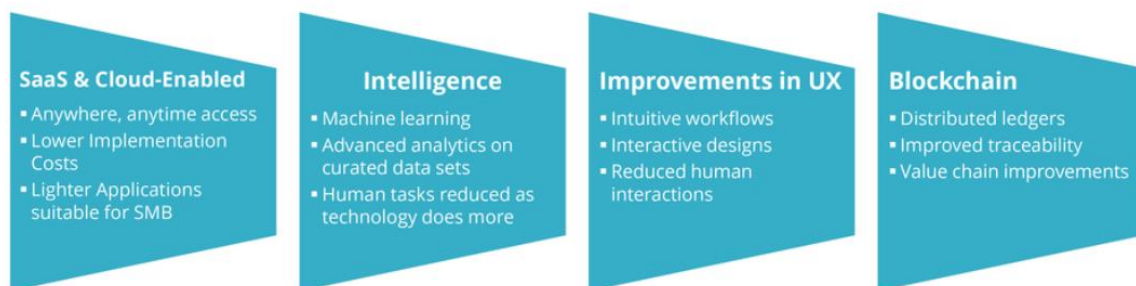
- **Replatforming:** per abilitare un business digitale, le aziende necessitano di far evolvere i propri sistemi legacy (infrastrutturali e applicativi) verso modelli cloud, per potersi anche "aprire" all'integrazione con piattaforme che risiedono al di fuori dei sistemi informativi tradizionali (ad esempio, piattaforme cloud esterne, repository, data sets etc.);
- **Abilitare il Business Digitale:** le aziende si stanno orientando verso sistemi in grado di abilitare il business attraverso la capitalizzazione di dati a valore e una migliore customer experience, nonché attraverso un supporto intelligente agli utenti, grazie all'utilizzo di interfacce nuove e basate su natural language processing, che permettono di migliorare l'operatività quotidiana;
- **Agilità:** il business digitale deve poggiare su sistemi agili, in grado di gestire in maniera dinamica i processi e che siano progettati e disegnati, quindi, in maniera innovativa, anche attraverso metodologie di design thinking e DevOps.

IDC rileva fondamentalmente quattro trend che stanno caratterizzando l'evoluzione del mercato ERP:

- **SaaS e Cloud-enabled:** le aziende iniziano ad orientarsi verso piattaforme cloud, accessibili da ogni luogo, in ogni momento e attraverso qualsiasi device, con costi di implementazione minori e una maggiore "agilità";
- **Intelligence:** i sistemi ERP stanno incorporando sempre più frequentemente al loro interno funzionalità di advanced analytics per valorizzare l'enorme quantità di dati di cui le aziende dispongono, anche sfruttando algoritmi di machine learning, in grado di ridurre le attività manuali maggiormente ripetitive svolte dai dipendenti;
- **Improvements in UX:** il miglioramento delle interfacce, già oggi più intuitive e interattive rispetto al passato, sta conferendo ai sistemi ERP un appealing maggiore;
- **Blockchain:** è una tecnologia che in evoluzione sarà integrata anche nei sistemi ERP, per una migliore relazione con i "trusted" partners e che permetterà di certificare in maniera sicura determinate attività (transazioni, attività di filiera, etc.).

FIGURA 1

### Transformational trends in ERP

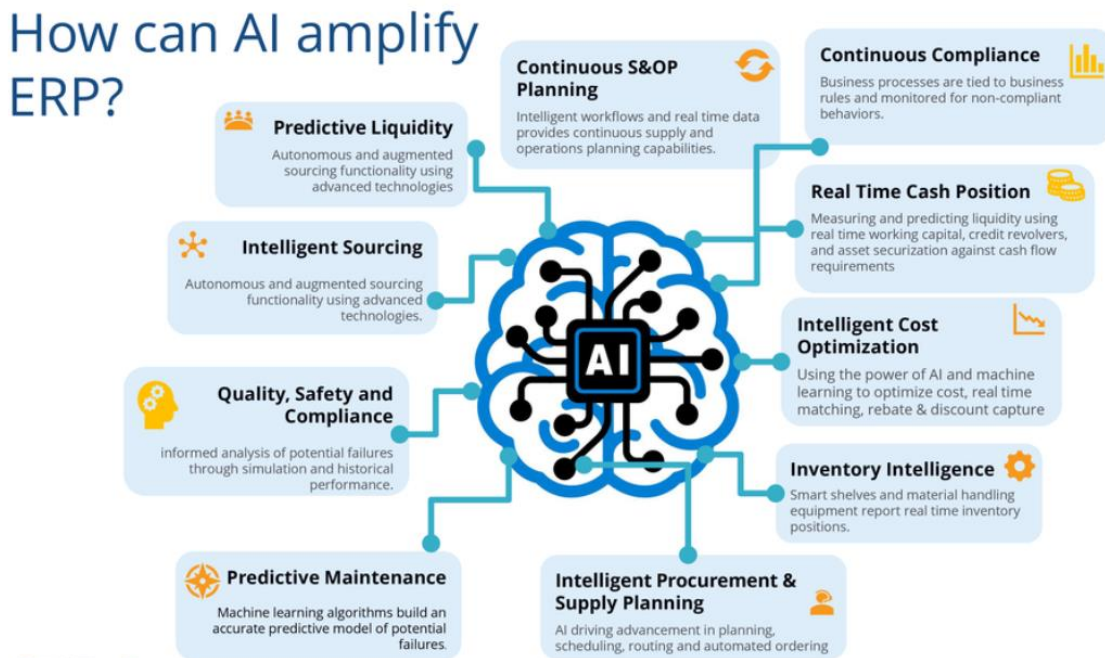


Fonte: IDC, 2019

Il cloud sta modificando in modo sostanziale la modalità con cui i sistemi ERP vengono erogati e gli advanced analytics stanno effettivamente trasformando e contribuendo all'evoluzione delle capacità

dei sistemi ERP di “comprendere” i clienti, di migliorare i processi e di automatizzarli. L’utilizzo inoltre di algoritmi di machine learning e di sistemi di Artificial Intelligence sta amplificando la capacità di questi sistemi di supportare le aziende attraverso analisi predittive e per l’efficientamento di attività come il controllo qualità, il procurement e il planning della supply chain (Figura 2).

FIGURA 2



Fonte: IDC, 2019

Le aziende ospiti del webinar hanno contribuito, attraverso il racconto delle loro esperienze, a fornire elementi concreti sulle modalità attraverso le quali l’evoluzione dei loro sistemi ERP ha permesso al business di raggiungere maggiori benefici, anche in termini di innovazione e di trasformazione digitale.

Sediver, piccola multinazionale italiana attiva nella produzione di isolatori in vetro, ha illustrato come le nuove richieste del business abbiano portato alla scelta di far evolvere il proprio sistema ERP. La società, infatti, è composta da un gruppo di piccole aziende controllate e distribuite anche a livello internazionale (dal Brasile alla Cina), e aveva diverse esigenze, tra cui la necessità di una maggiore standardizzazione dei sistemi, maggiore efficientamento e digitalizzazione di alcuni processi “core”, la necessità di un utilizzo dell’ERP attraverso sistemi e device mobili e di abilitare l’accesso ai dati in maniera rapida, con analisi in real-time e valutazione di scenari simulativi. La scelta di Sediver è stata quella di un upgrade del proprio ERP verso SAP S/4 HANA, affidandosi ad un modello completamente in cloud. I risultati ottenuti, in termini di benefici, sono stati diversi, tra cui: la possibilità di utilizzare nuove interfacce, anche mobili, per un accesso a dati e informazioni da qualsiasi luogo e *device*; processi decisionali più rapidi, in conseguenza alla disponibilità di dati in tempo reale e alla possibilità di valutare diversi scenari; accesso a funzionalità di analytics avanzate; maggiore efficienza nella condivisione delle informazioni; processi maggiormente efficienti e agili.

In ottica evolutiva, la volontà di Sediver è quella di continuare nel percorso di trasformazione estendendo le funzionalità di analytics del nuovo ERP, aumentando il coinvolgimento degli utenti aziendali e l'utilizzo delle mobile app, nonché di valutare l'implementazione della piattaforma SAP Leonardo IoT.

Sardex, piattaforma web di credito commerciale, rivolta a PMI, lavoratori e consumatori, ha illustrato la propria scelta di sostituzione del sistema ERP, passando da un modello legacy ad un modello basato su cloud e con funzionalità innovative. Nello specifico, Sardex aveva l'esigenza di integrare i dati transazionali tra CRM e ERP e di automatizzare le capacità di analisi in tempo reale. La scelta è stata quella di un replatforming e di un'evoluzione dell'ERP esistente verso SAP S/4 HANA, in quanto vi era la necessità di gestire un flusso di processi decisionali e di vendita fortemente in crescita e di ridurre l'intervento umano al minimo, se non nelle sole casistiche che meritano una lavorazione specifica.

Sardex sta proseguendo verso la riduzione della manualità delle attività ripetitive eseguite dai dipendenti e verso il miglioramento delle capacità di analisi della piattaforma e ha già conseguito dei benefici in termini di riduzione dei costi legati all'esecuzione dei task e una migliore capacità di rispondere alla crescita molto sostenuta della base utenti e dei prodotti.

Durante il Webinar, inoltre, gli utenti collegati online hanno avuto modo di partecipare in maniera interattiva rispondendo ad alcuni "Instant Poll". Nella prima domanda, è stato chiesto quale tecnologia avrà un maggiore impatto nella trasformazione dei sistemi ERP: la maggior parte degli utenti ha indicato gli Advanced Analytics (42%), seguiti da Artificial Intelligence (37,5%) e dal Cloud (21%). In secondo luogo, è stato chiesto quale aspetto funzionale è il più significativo per un Intelligent ERP: in questo caso, gli utenti online si sono orientati chiaramente verso una risposta, ossia la visibilità in tempo reale (64% degli utenti). Seguono poi con un'intensità minore, l'automazione intelligente dei processi di procurement, la predizione dei flussi di cassa e di liquidità e l'ottimizzazione dei costi.

## CONCLUSIONI

---

Le piccole e medie imprese oggi si stanno muovendo, alla pari delle grandi aziende, sui nuovi paradigmi tecnologici, per cogliere nel miglior modo possibile i benefici che possano abilitare un business digitale. Attraverso i nuovi sistemi ERP intelligenti, le piccole e medie imprese sono infatti in grado di automatizzare attività, più o meno complesse, utilizzando advanced analytics e algoritmi di machine learning e di migliorare la *user experience* attraverso la possibilità di accedere a questi strumenti via cloud e su nuove interfacce, maggiormente intuitive e *user-friendly*. I benefici derivanti dall'utilizzo di nuovi sistemi ERP sono già oggi evidenti in termini di ottimizzazione delle risorse, delle persone e dei processi, e questi aspetti forniranno alle aziende la possibilità di migliorare le proprie performance e i tempi decisionali.

Con la quarta rivoluzione industriale e l'Industry 4.0 che già oggi sono una realtà, un ERP intelligente diventa uno strumento fondamentale che permette di ottenere un vantaggio competitivo e di accedere a miglioramenti nella produttività e nella customer experience, ma soprattutto di essere utilizzato da tutte le funzioni aziendali (non solo dal CIO o dal CFO).

Il confronto con i partecipanti al webinar ha confermato la possibilità per il business di raggiungere diversi benefici grazie all'evoluzione dell'ERP e questo passo quindi diventa fondamentale per le aziende che vogliono traguardare con successo la trasformazione digitale e muoversi verso un modello di *Intelligent Enterprise*.

## Chi è Morris Consulting

Morris Consulting, società inglese con sedi a Londra e a Roma, è una consulting boutique specializzata in consulenza strategica, marketing e comunicazione e acceleratore di Start Up.

## Morris Consulting Italia

via del porto fluviale 9  
00154 Roma, Italia  
+39.06,40049047  
[desk@morrisconsulting.eu](mailto:desk@morrisconsulting.eu)  
[www.morrisconsulting.eu](http://www.morrisconsulting.eu)