

## Presentato il Rapporto 2004 dell'Osservatorio sul Mobile Business in Italia

Le tecnologie mobile e wireless soddisfano chi le utilizza, ma pochi ne sfruttano a pieno le potenzialità. Le responsabilità dell'offerta

FRANCESCA PRANDI

**N**onostante il periodo di sofferenza del mercato italiano delle tecnologie ICT, il mobile e il wireless alimentano le speranze delle aziende del settore. Purché gli imprenditori sappiano fare la loro parte. Infatti in un ambiente economico così impantanato, com'è quello italiano, tutti i fornitori ICT devono a maggior ragione sapere convincere i loro clienti business della strategia di questi investimenti per recuperare competitività. Le tecnologie mobile e wireless sono un esempio, come ha dimostrato il recente "Osservatorio sul mobile business in Italia - Rapporto 2004", realizzato da Assinform e School of Management del Politecnico di Milano e presentato a Milano lo scorso 17 marzo. Ma anche se negli ultimi anni presso le imprese italiane si è assistito ad

un sempre più diffuso utilizzo delle tecnologie per la mobilità (rete cellulare, Wi-Fi, RfId), noi siamo consapevoli che si tratta ancora di un settore di frontiera", ha detto Federico Barilli, direttore di Assinform, introducendo la ricerca. "Il Rapporto ci consente di valutare opportunità e vincoli di questo comparto, nel quale abbiamo fornitori che sono all'avanguardia e che possono diventare punti di riferimento sia in Italia che all'estero" ha continuato Barilli, citando come esempio le otto aziende che hanno supportato lo studio: Acer, DsGroup, Fujitsu Siemens, Hp, Nortel, Oracle, Qualcomm e Ubiquity. L'Osservatorio è il risultato di un'analisi approfondita di 71 casi di organizzazioni (imprese e pubbliche amministrazioni) utilizzatrici di applicazioni wireless e 25 casi dove, pur sussistendo i presupposti per un uso van-

taggioso, queste tecnologie non sono state implementate. Sono state considerate applicazioni che si basano su differenti reti (cellulare, Wi-Fi e RfId) e differenti terminali (telefono, Pda, terminale industriale, tablet PC, notebook, box o transponder, per il machine-to-machine). Tutto per comprendere l'impatto sui sistemi organizzativi aziendali e mettere a punto dei suggerimenti sulle modalità di approccio del mercato da parte dell'offerta. I ricercatori del Politecnico, guidati da Andrea Rangone, hanno classificato una ricca molteplicità di ambiti applicativi nel campo della sales force automation, field force automation, supply chain management, fleet management, customer relationship, mobile & wireless office oppure come supporto alle operations. Di tutti i casi la ricerca (che può essere scaricata sul

sito [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)) offre un'estesa documentazione. Il livello di soddisfazione presso gli utenti è estremamente elevato; "a fronte di investimenti tutto sommato contenuti, non è stata riscontrata nessuna particolare criticità e i benefici sono stati evidenti e, in diversi casi, misurabili. L'effetto complessivo è un ritorno sull'investimento elevato e, in genere, anche un pay back time breve". C'è da notare che questi risultati sono stati raggiunti attraverso un utilizzo solo parziale delle potenzialità di queste applicazioni. Generalmente le imprese non hanno messo in discussione i loro processi organizzativi e spesso non hanno neppure rivisitato i loro sistemi informativi, accontentandosi di un'automatizzazione di alcune parti dei processi. Classico esempio è quello delle applicazioni per la sales force automation. È molto frequente che non vengano utilizzate on-line: mentre i dati potrebbero essere trasmessi in tempo reale o comunque con elevata frequenza, viene invece preferita una minore tempestività di trasmissione, pur di non rivedere tutta l'organizzazione che sta a monte.

"La piena soddisfazione sui risultati ottenuti si traduce, in circa due terzi dei casi, nella vo-

*continua a pagina 16 ➔*

➔ segue da pagina 3

### Presentato il Rapporto...

lontà dichiarata di estendere l'applicazione e/o di sviluppare di nuove, di realizzare un upgrade tecnologico a livello di rete e di terminale".

Visti questi eccellenti risultati, i ricercatori si sono allora chiesti quali ostacoli si frappongano a una più ampia adozione di queste tecnologie nelle imprese italiane. E dall'analisi di quello che è stato il processo decisionale nelle imprese utilizzatrici e nelle 23 che non lo sono è emerso chiaramente che la conoscenza delle applicazioni mobile e wireless è ancora parziale; in particolare c'è confusione fra le diverse tecnologie e le differenti potenzialità. Quanto all'operato dei fornitori, proprio considerando l'importante funzione di push svolta da alcuni di essi presso le aziende del cam-

pione, il Rapporto arriva alla conclusione che "il sistema complessivo dell'offerta si è mosso in questi anni in modo poco efficace, promuovendo il mobile e il wireless più come insieme di prodotti e tecnologie che come una nuova logica di business". Stando ai casi analizzati, le tipologie di fornitore che hanno svolto meglio questo ruolo di spinta sono stati alcuni system integrator di piccole dimensioni, fortemente specializzati sulle applicazioni mobile e wireless, e alcuni produttori di terminali, in particolare industriali, e di componenti di rete, che, particolarmente sulle applicazioni Wi-Fi, hanno avuto una funzione di tipo consulenziale, supportando i clienti nel loro processo decisionale, anche attraverso studi di fattibilità economico-finanziaria. L'indicazione per i fornitori è chiara. ■