

RDS
Software Solutions

White Paper

Posizionamento di RDS effettuato da NetConsulting

Indice

RDS.....	1
Software Solutions.....	1
<i>White Paper</i>	1
1 Profilo della società	3
1.1 Chi è RDS	3
1.2 La storia	4
1.3 I principali clienti.....	7
2 Lo scenario di riferimento di RDS.....	9
2.1 Il mercato di riferimento	9
3 Le caratteristiche del portafoglio di offerta di RDS.....	14
3.1 L'offerta di soluzioni.....	14
3.2 L'offerta di servizi	19
4 I fattori competitivi di RDS.....	23
4.1 RDS ERP: una soluzione Made in Italy.....	1
4.2 Focalizzazione sul SaaS.....	1
4.3 Riduzione del Total Cost of Ownership	1
4.4 Scalabilità della soluzione.....	29
4.5 Competenze internazionali	30
4.6 Rapidità di implementazione dei progetti	31
4.7 Focus su R&D	32
4.8 Tecnologia web enabled	1
4.9 Full SOA	34
4.10 Business Intelligence integrata a partire dal controllo di gestione.....	35
4.11 Gestione documentale integrata	36
4.12 Project management integrato	37
5 Il posizionamento rispetto ai competitors	39
6 Prospettive di crescita.....	46

1 Profilo della società

1.1 Chi è RDS

RDS Software s.r.l. nasce nel 1993 a Modena dalla volontà di sviluppare soluzioni innovative per la gestione aziendale.

I costanti investimenti in Ricerca e Sviluppo, la capacità di interpretare le tecnologie in funzione delle esigenze del mondo aziendale, il supporto consulenziale e gli skill di system integration sono gli asset che hanno reso RDS un interlocutore di riferimento sia per le grandi imprese che per le PMI che intendono utilizzare la tecnologia dell'informazione come leva per ottimizzare i propri processi di business. RDS offre ai propri clienti consulenza direzionale ed applicativa, dalla pianificazione strategica dell'infrastruttura IT e l'analisi dei processi, sino allo sviluppo di applicazioni specifiche finalizzate ad ottimizzare operatività e costi, incrementare il business aziendale ed il ROI.

RDS ha organizzato nel tempo la propria offerta specializzandosi, alla luce della propria esperienza, nella realizzazione di soluzioni e servizi differenziati in base ai mercati in cui è presente: dal mondo dell'engineering & construction, al real estate, alla grande distribuzione, al mondo delle assicurazioni, al mercato immobiliare, ai settori dell'arredamento, delle utilities e della moda.

RDS Software Solutions	
Anno di fondazione	1993
Dipendenti	60
Clienti	<p>Grandi clienti: Sammontana, Olio Carli, Eurovita, Unicoop, Coop Italia, Coop Centro Italia, Periodici San Paolo, Menarini (Industrie Farmaceutiche), Banca Intesa BCI, Banca Passadore, Findomestic Banca, Uno A Erre, Pavimental, Snaidero, Boero Colori, Metropolitana Milanese</p> <p>Piccole e Medie imprese: Asite, Chiarli 1860, Commercial Dado, Edizioni Metro, Casappa Oleodinamica, Cadica, Willy, Hyundai ImageQuest</p>
Management	Guerino Conti, Presidente Luigi Cameli, AD Fausto Pacinelli, Direttore Generale
Sedi operative	Modena - Sede legale Parma - Sede operativa e amministrativa Milano/Roma - Sedi operative
Sito Internet	www.rds-software.com

1.2 La storia

RDS Software è stata fondata nel 1993 con l'obiettivo di sviluppare soluzioni altamente innovative in grado di migliorare l'efficienza delle aziende attraverso soluzioni ERP modulari, flessibili ed affidabili per architetture orientate ai servizi (SOA).

Nei primi quattro anni di attività si è specializzata nella consulenza aziendale orientandosi al miglioramento dei processi e diventando punto di riferimento, in Italia, nella commercializzazione di soluzioni ERP internazionali.

1997

RDS inizia ad implementare applicazioni gestionali in ambiente Web come evoluzione delle soluzioni Host; RDS sviluppa questa tecnologia fino a realizzare un ambiente di sviluppo (RDS Builder) che consente di creare applicazioni web, offrendo significativi vantaggi in termini di produttività e di agilità, massimizzando al tempo stesso sicurezza ed integrabilità.

1998

RDS acquista la società CSM e vara il piano di migrazione in ambiente Web delle sue soluzioni gestionali, migliorandone le performance in modo da poterle integrare ed installare su tutte le piattaforme (S/390, AS/400, Unix, Linux, Windows) con un front-end Web.

2000

RDS inizia la commercializzazione del servizio ASP (pay per use) di **myRDS**.

2002

RDS sviluppa la parte Application Server del suo ERP in Architettura Service Oriented (SOA).

2004

RDS presenta la soluzione RDS ERP totalmente in modalità Web services based.

2005

RDS offre in ASP la sua Suite On Demand (ERP + B2B + CRM + B.I.).

2008

A partire dal 2008, RDS rafforza la sua presenza nel mercato organizzando il proprio ERP in soluzioni verticali, facendo in modo che i propri clienti ne possano usufruire sia tramite una rete commerciale diretta, che avvalendosi

di Partners certificati; tutto ciò, al fine di rispondere alle esigenze di mercato che richiedono soluzioni conformate alle esigenze di settori specifici.

I fondatori ed il management hanno apportato alla società la loro decennale esperienza commerciale e tecnica maturata in aziende di prestigio nel settore dell'InformationTechnology.



Guerino Conti, Presidente e fondatore. Dopo aver gestito progetti ERP di società multinazionali, ed essere stato il responsabile dello sviluppo progetti per CSM, nel 1993 fonda RDS, dove oggi promuove lo sviluppo strategico della società.

Luigi Cameli, Amministratore e fondatore. Sviluppa e consolida la sua esperienza nel mondo IT in CSM dove gestisce progetti per grandi aziende multinazionali approfondendo le problematiche inerenti la progettazione e manutenzione di ERP internazionali e multilingue. Oggi è il direttore del Centro Nazionale di Assistenza (CNA), sovrintende le attività di servizio al cliente ed i processi di implementazione e distribuzione dei prodotti RDS.





Fausto Pacinelli, Direttore Generale. Ha coordinato come manager attività commerciali e di Business Develop nazionali, definendo le strategie, sviluppando i modelli di business e di partnership, articolando l'architettura di vendita e l'offerta finanziaria del settore commerciale. Oggi, oltre ad occupare il ruolo di Direttore Generale, è il responsabile dello sviluppo commerciale e del marketing della Società.

1.3 I principali clienti

RDS si rivolge, attraverso un portafoglio di offerta articolato, sia alla Piccola e Media impresa che all'azienda di fascia Medio-grande che intende utilizzare l'IT come leva strategica per ottimizzare i propri processi di business.

In particolare RDS si presenta sul mercato con un portafoglio di prodotti software gestionali cui affianca i relativi servizi di Consulenza e System Integration. Le soluzioni Software sono state progettate per rispondere in modo ottimale alle specifiche esigenze della media impresa, dunque molto differenziate a seconda della tipologia di business.

Ad oggi RDS vanta un parco clienti di circa 300 clienti. Tra i principali si segnalano:

- **Metropolitana Milanese**
- **Coop Italia**
- **Unicoop**
- **Sammontana**
- **Pavimental**
- **Costruzioni Dondi**
- **Findomestic**
- **Golfero**
- **Asite**
- **Menarini (Ind. Farmac.)**
- **Hyundai ImageQuest**
- **Snaidero**
- **Uno A Erre**
- **Boero Colori**
- **Messina Navigazioni**
- **Confesercenti**
- **Equitalia Servizi**
- **Eurovita**

Le referenze riportate segnalano altresì come l'offerta di RDS non si indirizzi verso specifici settori merceologici ma faccia leva su elementi distintivi che, in qualche modo, esulano dalla gestione di problematiche prettamente verticali per concentrarsi su funzionalità ed esigenze orizzontali, di interesse generalizzato, piuttosto che su caratterizzazioni tecnologiche avanzate.

In ogni caso, pur non confrontandosi con soluzioni che presentano delle verticalizzazioni spinte di prodotto, è da segnalare la presenza di esperienze di rilievo sviluppate da RDS nel settore alimentare e nel settore delle costruzioni.

Tre le principali referenze in questi comparti si evidenziano:

- Sammontana, GranMilano (marchi Sanson, Tre Marie e Mongelo), Olio Carli, nel settore Alimentare;
- Pavimental (pavimentazioni stradali del Gruppo Autostrade per l'Italia), Gruppo Dondi , Gruppo Interstrade, Metropolitana Milanese nel settore Costruzioni e Progettazione.

All'interno del parco clienti di RDS è importante segnalare un'elevata quota di aziende che utilizza la soluzione gestionale in modalità "a servizio": sono più di 60 i clienti che ad oggi utilizzano il sistema RDS ERP in modalità SaaS, e tale quota è destinata ad aumentare. Come vedremo in seguito, il focus di RDS sui nuovi approcci alla veicolazione delle soluzioni in modalità on demand rappresenta uno dei suoi principali fattori distintivi.

2 Lo scenario di riferimento di RDS

2.1 Il mercato di riferimento

Nel corso del 2009 gli investimenti in ambito IT si sono di molto ridimensionati a causa della crisi economica e finanziaria. Questo fenomeno ha interessato non solo le aziende di piccole dimensioni, tradizionalmente più vulnerabili e con problematiche contingenti da affrontare, come quella dell'accesso al credito, che spingono in secondo piano il tema dell'informatica gestionale, ma anche le realtà medio-grandi, che hanno rallentato le decisioni di investimento e ritardato l'avvio di nuovi progetti. Le conseguenze dello scenario descritto si sono manifestate sul mercato IT con una forte contrazione delle componenti Software e Servizi (-5,6% rispetto al 2008). La dinamica più negativa si è registrata nel segmento dei servizi IT (-6,5%), mentre si è verificata una contrazione più attenuata nell'avvio di progetti e attività nell'area del software (-4,6%).

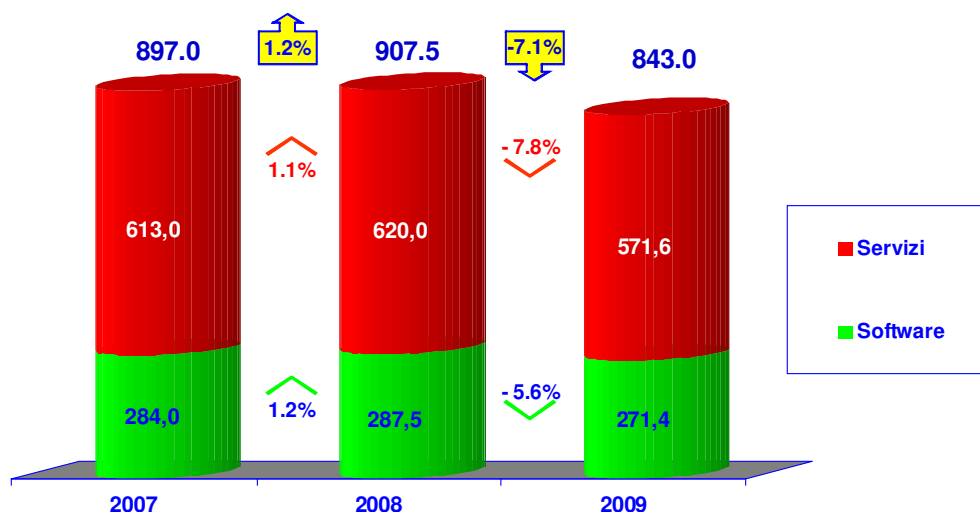
All'interno del mercato del Software, la componente applicativa evidenzia un forte rallentamento, registrando un calo del -4,1% rispetto al +2,5% del 2008.

In questo scenario, e con il fine di posizionare al meglio l'arena competitiva in cui opera RDS, è doveroso approfondire l'andamento del mercato delle soluzioni Gestionali/ERP, ovvero di quelle applicazioni in grado gestire in modo coordinato e centralizzato le fasi dell'intero processo di business aziendale (contabilità, risorse umane, acquisti/vendite, magazzino, produzione, campagne di marketing, project management) o, al limite, una parte di queste.

Complessivamente, nel 2009 il mercato delle soluzioni ERP ha evidenziato un andamento estremamente negativo (-7,1%). In particolare la componente di servizi ha sofferto molto, penalizzata sia da un continuo downpricing delle tariffe professionali legate alle attività progettuali che alle politiche di congelamento degli investimenti da parte delle aziende utenti, che hanno ridotto drasticamente il numero di progetti. Chiaramente di questa situazione ne ha risentito anche la componente software (-5,6%) che però viene compensata dalla quota di manutenzione che rimane stabile, se non crescente, nel tempo (Fig. 1).

Fig. 1 Il mercato delle soluzioni ERP (2007-2009)

Valori in Milioni di € e variazioni %



Fonte: Assinform/NetConsulting

Le soluzioni ERP sono nate tipicamente all'interno del mondo industriale e, in quell'ambito, hanno raggiunto un grado di diffusione e penetrazione significativo, mentre l'adozione di queste soluzioni in altri settori rimane invece ancora limitata.

Le esigenze della domanda nel mercato delle applicazioni gestionali, però, presentano specificità e differenze legate alla dimensione dell'azienda, che si traducono in comportamenti, processi di acquisto e di utilizzo e logiche di investimenti IT del tutto differenti.

Ad oggi, le dinamiche del mercato delle applicazioni gestionali in Italia vedono una saturazione del mercato delle soluzioni ERP presso la fascia delle grandi imprese che, negli ultimi anni, ha investito in modo consistente in quest'area. In generale, le aziende di grandi dimensioni necessitano di gestire strutture molto complesse che interessano processi compositi e, dunque, la scelta del sistema ERP si indirizza spesso verso le soluzioni di software vendor internazionali; questa logica di acquisto ha dato luogo ad un fenomeno di concentrazione e consolidamento intorno a pochi fornitori di riferimento che coprono la fascia alta del mercato.

Se analizziamo invece la domanda della fascia mid-market, emergono esigenze differenti in ambito di procedure di gestione integrata del business: la media impresa richiede un sistema ERP capace

di fornire un'elevata flessibilità e di soddisfare le esigenze presenti e future dell'azienda in termini di customizzazione del sistema alle caratteristiche specifiche della propria gestione. Tale flessibilità non riesce ad essere pienamente garantita dai sistemi ERP dei vendor internazionali, che spesso risultano essere troppo "rigidi" e complessi per la fascia della media impresa. Inoltre, l'implementazione di questo tipo di soluzioni ERP porta l'azienda a dover sostenere dei costi di acquisizione molto elevati che, soprattutto in questo momento di difficoltà economica, la media impresa italiana fatica a sostenere. In questa fascia di mercato dunque, vediamo consolidarsi il ventaglio dei vendor di riferimento che si identificano per la maggior parte con software house locali.

Tenuto dunque presente questi fattori di tipo strutturale, nel corso degli ultimi anni la pressione competitiva si è fatta molto pressante e la crisi economica ha spinto le aziende a concentrarsi su politiche di razionalizzazione dei costi che hanno influito in modo sensibile sugli investimenti in innovazione e di conseguenza, in negativo, anche sulle soluzioni ERP. Ciò che però è importante segnalare è che, all'interno di questo mercato, si stanno affermando nuove architetture piuttosto che nuove modalità di utilizzo/erogazione delle piattaforme stesse che rappresentano importanti trend evolutivi e driver per i nuovi investimenti.

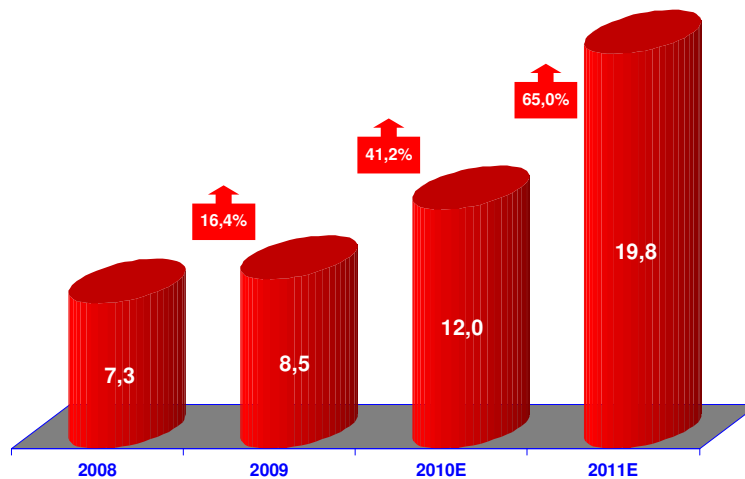
Il principale trend evolutivo che influenzerà il mercato delle soluzioni gestionali/ERP nel prossimo futuro è rappresentato dalla possibilità per le aziende utenti di fruire di applicazioni Enterprise in una modalità differente da quella classica che prevede l'acquisto di licenze e dell'hardware necessario a supportare un progetto di implementazione della soluzione.

Anche sul mercato italiano infatti, sta iniziando ad affermarsi, seppur in maniera graduale, il modello del Software as a Service. Il SaaS rappresenta un modello di delivery del software in base al quale i clienti accedono ad un'applicazione in modalità "a servizio" (pagando un canone periodico generalmente su base mensile) e ne utilizzano le funzionalità sfruttando un'architettura web based.

Inizialmente, l'offerta in modalità SaaS era proposta dai vendor per applicazioni ritenute non business critical, mentre ad oggi questa modalità di delivery riguarda tutte le tipologie di prodotti, dai pacchetti per la produttività individuale alle suite ERP. Ad oggi il mercato del SaaS si trova ancora in una fase embrionale, ma si prevede, già da quest'anno, una crescita esponenziale sia dell'offerta presente sul mercato che della numero di aziende utenti che adotterà questa modalità di fruizione per le sue applicazioni (Fig. 2).

Fig. 2 Il mercato del Software as a Service

Valori in Milioni di € e variazioni %



Fonte: NetConsulting, 2010

Il modello SaaS rappresenta una valida alternativa alla realizzazione di sistemi informativi integrati all'interno dell'azienda in quanto consente anche a realtà non strutturate, o con risorse limitate, di accedere a strumenti di gestione evoluti. Oggi, tutti i fornitori di applicazioni software, sia pur con una diversa intensità, stanno evolvendo le loro offerte verso il modello SaaS rivolgendosi a target aziendali prevalentemente di piccole e medie dimensioni. Le versioni SaaS di molti prodotti si accompagnano, quindi, sempre più frequentemente alle release più tradizionali di prodotto on premise e alle versioni on appliance, ovvero software precaricati su server localizzati presso il cliente, riconducibili ad un percorso di transizione verso il pieno concetto di Software-as-a-Service.

Calato sul mercato ERP, il modello del SaaS rappresenta uno dei principali driver che trainerà gli investimenti in soluzioni gestionali nei prossimi anni. Ad oggi, i fornitori di software gestionale hanno cominciato a dotarsi di un modello di tipo SaaS e l'evoluzione dell'offerta ERP in questo senso sarà sempre più spinta nel corso dei prossimi anni. Anche dal lato della domanda, le aziende utenti si stanno mostrando interessate verso la modalità di delivery "a servizio" delle applicazioni gestionali e si segnala l'avvio di progetti finalizzati alla sostituzione dei tradizionali sistemi ERP con nuove soluzioni in modalità SaaS.

Relativamente ad iniziative SaaS, malgrado il numero sia ancora contenuto, il 2009 ha segnalato un numero interessante di progetti e il 2010 probabilmente continuerà su questo trend, in particolare proprio per quanto concerne le soluzioni ERP.

Tale dinamica evolutiva del mercato ERP, come vedremo in dettaglio nel seguito di questo documento, ben si addice ai valori distintivi che RDS porta sul mercato.

3 Le caratteristiche del portafoglio di offerta di RDS

3.1 L'offerta di soluzioni

A seguito della globalizzazione dei mercati, raggiungere e mantenere la massima efficienza, riducendo costantemente i costi ed offrendo prodotti e servizi eccellenti in tempi sempre più ridotti, è divenuta una priorità per tutte le aziende.

Al fine di ottenere questi obiettivi, le soluzioni gestionali hanno assunto un ruolo sempre più strategico: tali applicazioni impattano infatti tutti i processi interni ad un'azienda e, sempre di più, anche quelli esterni.

In ambito ERP, RDS fornisce una propria soluzione sviluppata in architettura **SOA** (Service Oriented Architecture) attraverso un'apposita suite di sviluppo (RDS Builder). L'inserimento dell'ERP all'interno di un'architettura orientata ai servizi nasce dalla consapevolezza che le aziende che operano in un mercato globalizzato sentono sempre più spesso la necessità di rendere accessibili le proprie applicazioni, e questo comporta l'esigenza di disporre di qualcosa in più di un semplice *front-end* posto sul nucleo del sistema centrale: nasce quindi il bisogno di realizzare una forte integrazione tra tutte le applicazioni ed i dati, indipendentemente dalla loro posizione geografica o logica.

RDS ERP è un sistema informativo costituito da una serie di moduli tra loro nativamente integrati, ma che possono anche essere installati in modalità *stand alone*. Il software, basato su tecnologia web, supporta tutti i processi chiave di business ed i ruoli ad essi associati. La possibilità di avere soluzioni molteplici su di una piattaforma comune rende immediata l'integrazione, il consolidamento e l'analisi di tutti gli investimenti aziendali.

L'architettura funzionale di RDS ERP comprende un insieme integrato di processi top-down e bottom-up, che consente agli stakeholders di concentrare la loro attenzione sugli aspetti chiave di business supportando i processi basati sui ruoli.

Al fine di migliorare la visibilità ed accelerare i processi decisionali, il sistema fornisce un set completo di cruscotti standard (dashboard), oltre a funzionalità illimitate di analisi sul portfolio degli investimenti, sui budget e sul controllo dei costi, sulla misurazione dei benefici, sull'utilizzo delle risorse e sull'andamento dei progetti.

Oltre a molteplici scorecards e ad altri indicatori chiave di performance, RDS ERP offre una buona integrazione con Microsoft Excel, rendendo il più diffuso spread-sheet un reale componente delle funzionalità di reporting.

RDS ERP si struttura in una serie di moduli applicativi, ognuno dei quali dotato di funzionalità specifiche:

- **builder**, la suite di sviluppo di web applications
- **controller**, il modulo realizzato per gestire finanza ed amministrazione
- **CVM**, il modulo realizzato per la gestione del credito
- **co.gest**, il modulo realizzato per il controllo di gestione
- **co.se.ce**, il modulo realizzato per la gestione dei cespiti
- **scoreCard**, il modulo realizzato per l'analisi di bilancio in armonia con i criteri di Basilea2
- **magazzino**, il modulo realizzato per la gestione dei materiali
- **order**, il modulo realizzato per la gestione del ciclo passivo
- **work**, il modulo realizzato per la gestione delle lavorazioni esterne
- **production**, il modulo realizzato per la gestione del ciclo produttivo
- **market**, il modulo realizzato per la gestione del ciclo attivo
- **dailyBI**, il modulo realizzato per la gestione della reportistica e della Business Intelligence
- **docService**, il modulo realizzato per la gestione ed archiviazione sostitutiva documentale



builder

builder rappresenta l'ambiente di sviluppo tramite cui è stato realizzato il sistema informativo aziendale. E' dunque un framework che permette di disporre di un ambiente di sviluppo completo finalizzato a realizzare applicazioni web.

Esso consente di:

- sviluppare velocemente applicazioni web con connessione sicura tramite protocollo HTTP ed HTTPS;
- scambiare dati con altri applicativi secondo gli standard XML e Web Services;
- utilizzare oggetti dell'ERP di RDS come Ordini, Bolle e Fatture, oltre a tutte le componenti delle loro soluzioni ed alle classi tipiche di un ambiente di sviluppo per realizzare integrazioni con piattaforme esterne o personalizzazioni della soluzione gestionale standard;

- utilizzare il motore di workflow per sviluppare moduli autorizzativi o procedurali di carattere event-driven;
- implementare un reporting veloce, facile ed evoluto;
- implementare applicazioni di Business Intelligence con drill down che consentono l'accesso all'ambito transazionale;
- realizzare dei cruscotti configurabili per ogni profilo utente (Operational Dashboard per ruolo).

controller

controller rappresenta la soluzione applicativa realizzata al fine di soddisfare le esigenze amministrative, finanziarie e di controllo dell'azienda, ottemperando alle direttive di carattere civilistico fiscale. Controller è una soluzione flessibile grazie, da un lato all'elevato grado di parametrizzazione, dall'altro agli strumenti di generazione di reportistica e di integrazione con il mondo office. Una opzione chiave è la possibilità di operare contemporaneamente su più piani dei conti per gestire più contabilità. Con controller è possibile disegnare un modello contabile che prevede un ambiente contabile civilistico fiscale e più ambienti extra-contabili per gestire ad esempio ratei e risconti mensili senza inquinare il giornale bollato. Un modello di questo tipo, opportunamente integrato con gli altri sezionali, consente di ottenere bilanci contabili gestionali mensili con estrema tempestività ed un elevato grado di affidabilità.

CVM

CVM (Credit Valuation Management) è stato creato per soddisfare le esigenze di utenti che desiderino, in totale autonomia, analizzare al massimo dettaglio il credito concesso ai clienti e le relative politiche da adottare. L'utente può, infatti, sintetizzare, aggregare o comparare le informazioni contabili per ottenere situazioni che rispondano a due obiettivi di interesse aziendale: analisi statistiche sui crediti e recupero crediti. CVM è una soluzione software realizzata sfruttando le tecnologie più avanzate oggi presenti sul mercato. È collocabile tra le applicazioni CRM e di B.I. (Business Intelligence), in quanto riunisce in sé sistemi di EIS (Executive Information System) e di DSS (Decision Support System).

co.gest

co.gest rappresenta la soluzione applicativa realizzata da RDS al fine di soddisfare le esigenze del controllo di gestione utilizzando uno strumento ad elevata parametrizzazione. Con co.gest ogni responsabile è in grado di verificare in tempo reale lo stato avanzamento dei ricavi, dei costi e degli impegni verso fornitori rispetto ai propri obiettivi di budget.

co.gest e' la componente del sistema informativo RDS che aiuta il controller aziendale nelle seguenti aree:

- Cost Accounting: permette di implementare il controllo secondo diverse metodologie: Direct Costing, Full Costing, Activity Based Costing;
- Sales Analysis: consente il governo della componente attiva dell'azienda secondo un ampio mix di parametri di controllo: per Mercato/Prodotto/Cliente/Commessa;
- Profit and Loss: permette la stesura di un conto economico multidimensionale per Mercato/Marchio/Prodotto/Divisione/Cliente/Commessa articolato nelle varie marginalità.

co.se.ce

co.se.ce costituisce la soluzione applicativa realizzata al fine di soddisfare le esigenze fiscali e gestionali del controllo degli investimenti.

co.se.ce copre le esigenze di gestione del patrimonio con una soluzione ampiamente configurabile che consente di seguire il ciclo di vita del bene in tutti gli aspetti: budget, civilistico-fiscale, gestionale.

scoreCard

scoreCard è la soluzione di analisi di bilancio per l'accesso al credito e permette di:

- conoscere in anticipo i principali parametri di valutazione che adotterà la banca per il rating dell'azienda e la loro determinazione;
- confrontare gli indicatori aziendali con quelli di settori affini;
- individuare i punti di forza e debolezza, nel contesto di Basilea 2;
- riconoscere e comunicare più adeguatamente il valore aziendale;
- seguire l'evoluzione aziendale, aggiornando il rating mano a mano che i dati economici o qualitativi di base variano.

magazzino

magazzino rappresenta una procedura completa per la gestione delle scorte sotto il profilo logistico e contabile ed è in grado di controllare sia i magazzini fisici e logici, che i depositi di proprietà o di terzi, piuttosto che le giacenze in

conto clienti.

La gestione ottimale delle scorte di magazzino rappresenta il problema di fondo di chi produce ed è fattore determinante di successo nella sfida dei costi di produzione. E' altrettanto importante per le aziende che operano nel settore della grande distribuzione ridurre i costi di stoccaggio dei

prodotti ed ottimizzare la dislocazione fisica degli stessi presso i propri centri di distribuzione, in linea con le esigenze di consegna e di servizio al cliente. Tale soluzione applicativa consente di rispondere ad entrambe le esigenze.(ricordo male o abbiamo anche realizzazioni e referenze in ambito magazzini automatici, integrazioni con scanner, lettori?)

order

order è la soluzione applicativa realizzata al fine di gestire l'intero ciclo degli approvvigionamenti, ottimizzando il flusso delle informazioni sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Fornisce alla direzione acquisti ed agli operatori tutti gli strumenti per automatizzare il flusso operativo ed autorizzativo delle Richieste di Acquisto le informazioni necessarie per supportare la selezione del fornitore più idoneo (offre un Albo Fornitori) e la gestione del ciclo di sourcing. Si tratta di un modulo applicativo in grado di dialogare con gli altri sottosistemi aziendali rendendo quindi possibile analisi che vanno dallo specifico sul mondo acquisti e magazzino a situazioni più generalizzate per "destinazione della spesa" (centri di costo, commesse, progetti), per disponibilità di spesa (budget) oppure situazioni dell'impegno finanziario generato dagli ordini in essere.

work

work è uno strumento realizzato con l'obiettivo di fornire al responsabile delle lavorazioni presso terzi un supporto informatico in grado di seguire tutto il flusso dei documenti da e verso il fornitore e gestire contemporaneamente la disponibilità dei materiali presso i propri magazzini e presso i magazzini dei terzisti. Tale soluzione applicativa copre tutta l'area relativa alle lavorazioni esterne a partire dalle richieste di lavorazione (che possono nascere in modo automatico dalla gestione dei fabbisogni o caricate direttamente dall'utente), alla gestione delle offerte dei terzisti, sino alla gestione completa degli acquisti con funzioni analoghe a quelle già descritte nel modulo *order*.

production

production è una soluzione applicativa finalizzata alla gestione del flusso relativo alle lavorazioni interne, con l'obiettivo di snellire tutto il ciclo della movimentazione dei materiali, ridurre le scorte di magazzino e contemporaneamente dialogare con gli altri sottosistemi presenti in azienda. Tale modulo copre per intero l'area relativa alle lavorazioni interne a partire dalle richieste di lavorazione (che possono nascere in modo automatico dalla gestione dei fabbisogni o caricate direttamente dall'utente), alla gestione degli ordini a reparto, fino alla gestione del rilascio dell'ordine, che tramite la gestione della distinta base offre la possibilità di impegnare i componenti, in seguito alla verifica della disponibilità presso il magazzino del reparto.

market

market costituisce la soluzione applicativa finalizzata alla gestione dell'intero ciclo attivo razionalizzando tutte le attività dei comparti commerciale, amministrativo e logistico; questo si traduce da un lato in una sostanziale riduzione dei tempi e dall'altro in una migliore qualità del servizio reso al cliente.

market copre tutti gli aspetti legati all'area commerciale dell'azienda ed in particolare:

- la gestione di gare ed offerte con cui è possibile organizzare razionalmente tutti gli elementi richiesti dal capitolato;
- la gestione di ordini o contratti che possono essere caricati direttamente da un utente abilitato via Internet (agente o cliente) o da un addetto del customer service;
- la gestione del piano di spedizione;
- la gestione delle liste di prelievo;

la fatturazione con aggiornamento della contabilità generale e del controllo di gestione per analizzare i ricavi in un conto economico per destinazioni (divisioni, mercati, prodotti, marchi, ecc...).

docService

docService è il modulo di realizzato per l'archiviazione documentale e la conservazione sostitutiva avente le seguenti caratteristiche:

- Consente di acquisire ed archiviare i dati ed i documenti afferenti il ciclo passivo ed attivo con la possibilità di certificare la data di ricezione del documento e la sua registrazione nel sistema, sia in forma di immagine elettronica del documento, sia delle informazioni caratteristiche;
- Copre il processo di conservazione sostitutiva e di riversamento sostitutivo fornite secondo il rispetto della normativa vigente;
- Garantisce l'integrazione per l'autenticazione in ambienti distribuiti attraverso il protocollo LDAP. Ai fini dell'archiviazione sostitutiva i documenti possono essere conservati in conformità con la vigente normativa fiscale.

3.2 L'offerta di servizi

RDS Software è stata tra le prime software-house italiane a sviluppare soluzioni web-based innovative: l'ERP di RDS è disponibile in ambiente Web con una metodologia d'approccio basata sull'On Demand Business, che permette di offrire al proprio mercato di riferimento non solo prodotti, ma anche servizi integrati.

RDS infatti, oltre ad offrire la propria soluzione ERP in licenza d'uso, ha realizzato una famiglia di servizi SaaS utilizzabili dalle PMI tramite una semplice connessione Internet: in questo modo, si evitano l'installazione ed il mantenimento ed è possibile gestire la propria azienda con un ERP senza dover affrontare ingenti investimenti in Information Technology.

Così facendo, RDS ha attuato la vera integrazione con le applicazioni del Cliente, consentendone l'utilizzo a prescindere della loro ubicazione; l'integrazione con l'esterno, offerta da un ERP sviluppato in tecnologia SaaS, è basilare per un'azienda che vuol essere parte di una supply chain all'interno del proprio mercato. La modalità SaaS degli ERP di RDS Software rende più semplice la connessione fra i vari sistemi aziendali e riduce tempi e costi dei progetti di System Integration.

RDS ERP è un ERP "Web Services Based" in architettura ad eventi (EDA - Event Driven Architecture) ed i servizi in modalità SaaS sono inseriti all'interno della soluzione **myRDS**.

L'azienda offre inoltre servizi di **consulenza direzionale**, che vengono proposti da RDS a quelle aziende che desiderano definire, ottimizzare, monitorare ed integrare le funzioni aziendali, al fine di creare un processo orientato a rendere efficiente ed efficace il business dell'azienda.

A tal scopo, viene in primo luogo condotta un'analisi delle problematiche emerse all'interno dell'organizzazione, per poi definire gli obiettivi di miglioramento che dal progetto ci si attende ed il gruppo di lavoro che svolgerà tali funzioni. Una volta che i processi aziendali sono stati identificati e se ne è tracciata una mappa, occorre individuare quali di essi debbono essere reingegnerizzati e con quale priorità, analizzando le problematiche che ne influenzano il funzionamento.

In questa fase viene proposto al cliente il confronto con le best practices sviluppate da RDS nel settore di riferimento nel corso di vari progetti e si identificano le risponderenze e le priorità con e modalità di funzionamento dei medesimi processi nella realtà aziendale del cliente.

Segue la definizione delle attese di performance in termini di valore del processo nella sua globalità e per singola attività, terminata la quale prende avvio il processo di reengineering vero e proprio, che può assumere la forma della revisione delle strutture gerarchico funzionali o dei ruoli ma che più spesso si incentra sulla revisione dei meccanismi di coordinamento tra le unità

funzionali quali il sistema di decisione e di delega, il sistema di pianificazione e coordinamento ed il sistema di controllo e valutazione dei risultati.

RDS propone inoltre un piano di affiancamento e comunicazione agli utenti volto a favorire l'adozione dei nuovi strumenti operativi attraverso la disponibilità ai cambiamenti proposti, affinché le nuove soluzioni applicative non vengano osteggiate.

In fase di avvio dei nuovi processi, si rivela fondamentale la presenza della figura del Process Owner interno per l'identificazione del nuovo modello di processo ed il ruolo di interlocutore decisionale nei passaggi critici e nelle difficoltà di avvio e di funzionamento.

I servizi di **consulenza applicativa** forniti da RDS sono finalizzati alla completa soddisfazione delle esigenze manifestate dal cliente e prevedono distinte modalità di intervento:

- un Centro di Supporto on-line (ubicato nella sede di Parma) che i clienti possono contattare telefonicamente in qualsiasi momento, per esporre e segnalare eventuali problematiche insorte;
- uno staff di consulenti applicativi ed informatici a disposizione per la soluzione di eventuali problemi;
- le filiali di Milano, Modena, Parma e Roma che assicurano la prossimità geografica con il cliente nella effettuazione, sulla versione standard dei pacchetti, di eventuali interventi di personalizzazioni ed implementazioni specificatamente richieste.

Al fine di incrementare la capillarità del servizio di consulenza, è previsto l'intervento di partners certificati, società abilitate ad operare presso i clienti in staff con il personale RDS. I Responsabili Commerciali di Area sovrintendono inoltre, per le zone di loro competenza, alle varie funzioni aziendali e sono preposti a monitorare la soddisfazione dei clienti.

RDS organizza **corsi di formazione** rivolti sia ai propri clienti ma aperti anche a società interessate, con l'obiettivo di fornire una visione generale degli strumenti, delle funzionalità, dell'architettura e delle strategie d'implementazione delle proprie soluzioni. La partecipazione a questi corsi favorisce la conoscenza generale sulla parametrizzazione dei moduli che compongono le piattaforme RDS.

In seguito alla fase di avviamento in cui RDS o i suoi Partners certificati forniscono al Cliente le nozioni tecniche finalizzate alla sua autonomia operativa, si attiva un lungo periodo di

collaborazione nel quale RDS offre ed assicura supporto, consulenza e manutenzione costante, per conservare anche a lunga distanza i migliori livelli di riuscita.

Le filiali RDS o i Partners Certificati, che hanno gestito tutte le fasi del progetto in collaborazione con il Cliente, mantengono costante la loro presenza di supporto per ogni sua necessità, per identificare, e quindi prevenire, condizioni cause di possibili problemi, per valutare insieme la necessità di eventuali interventi finalizzati a mantenere le soluzioni al passo con le esigenze in costante evoluzione dell'utenza.

Lo staff dei consulenti applicativi ed informatici assicura la risoluzione di ogni problematica e gli interventi in loco sono capillari grazie all'attività delle filiali RDS e dei Partners certificati.

Il servizio di manutenzione degli applicativi viene gestito dal CNA (Centro Nazionale di Assistenza), che provvede alla soluzione di eventuali anomalie e all'aggiornamento dei programmi in seguito a modifiche effettuate al software di sistema.

4 I fattori competitivi di RDS

Alla luce delle caratteristiche del portafoglio di offerta appena descritte i fattori distintivi che caratterizzano RDS sono i seguenti:

- ✓ ***Soluzione made in Italy***
- ✓ ***Focalizzazione sul SaaS***
- ✓ ***TCO ridotto***
- ✓ ***Elevata scalabilità della soluzione***
- ✓ ***Competenze internazionali***
- ✓ ***Effort significativo verso attività di R&D***
- ✓ ***Rapidità di implementazione dei progetti***
- ✓ ***Tecnologia web enabled***
- ✓ ***Architettura Full SOA***
- ✓ ***BI, Gestione Documentale e Project Management integrati***

4.1 RDS ERP: una soluzione Made in Italy

In un mercato che ha visto, negli anni, consolidarsi l'offerta ERP intorno ad una cerchia ristretta di soluzioni di vendor internazionali, RDS si presenta al mercato con una soluzione gestionale sviluppata integralmente in Italia e dunque pensata per soddisfare le specifiche esigenze delle imprese italiane.

Questo elemento distintivo gode inoltre di un fattore moltiplicatore che è dato dalla completa integrabilità con le soluzioni internazionali, con l'obiettivo però di esaltare le logiche di flessibilità, elemento che non ha mai caratterizzato l'offerta dei Global Vendor. Analogamente ai sistemi ERP internazionali, il prodotto di RDS è stato sviluppato su solide basi che prendono il via dal processo di controllo di gestione che risulta integrato trasversalmente con tutti gli altri domini applicativi.

“Ad oggi, grazie al software di RDS, la gestione contabilità è all'altezza delle nostre aspettative, per la gestione sia del magazzino sia delle richieste d'acquisto etc., fornendo un bilancio mensile aggiornato dal punto di vista economico e finanziario.

Altro punto di forza è l'italianità: è tarato sulla dimensione aziendale italiana, magari meno articolato ma semplice da implementare a misura delle nostre specifiche richieste; paradossalmente certi prodotti internazionali sono “troppo completi” almeno per le nostre dimensioni ed esigenze...”

Simone Capriotti
Direttore di Asite

Analizzando maggiormente nel dettaglio le aree funzionali coperte dal prodotto, il connubio tra vision italiana ed internazionale è perfettamente individuabile nella capacità di coniugare aspetti del controllo di gestione tipici delle soluzioni gestionali anglosassoni con le esigenze specifiche delle aziende italiane in campo civilistico.

Il 1° gennaio 2007 è entrato in vigore, anche in Italia, l'accordo internazionale Basilea 2 sui requisiti patrimoniali delle banche. Una delle componenti fondamentali di tale accordo si traduce nell'assegnazione da parte delle banche di un rating alle aziende che sarà determinante per definire le condizioni di accesso al credito. Al fine di ottenere un miglioramento del rating le imprese devono orientarsi sempre più verso l'utilizzo di sistemi di pianificazione e di controllo di gestione e di strumenti di report adeguati a garantire un rapporto banca-impresa basato su informazioni continue e trasparenti. Le nuove logiche imposte da Basilea 2 hanno così accresciuto

l'importanza delle funzioni finanziarie all'interno delle imprese e reso necessaria una maggiore attenzione all'analisi e al controllo della gestione aziendale nei diversi aspetti patrimoniale, finanziario ed economico. Il bilancio civilistico così come attualmente viene concepito dalla maggior parte delle imprese italiane, alla luce delle esigenze informative richieste da Basilea 2, presenta alcuni limiti che si traducono in una scarsa tempestività e attendibilità dell'informazione: il bilancio è infatti fruibile solo dopo 4/6 mesi dalla chiusura dell'esercizio e le informazioni contenute sono, dunque, scarsamente aderenti alla realtà aziendale.

Per supportare le imprese italiane nell'adempimento alle nuove logiche imposte da Basilea 2, RDS ha sviluppato il modulo RDS Scorecard che è integrato alla suite ERP e include i servizi:

- RDS Enterprise Scorecard: consente di ottenere un cruscotto della propria azienda sulla base dei dati quantitativi di bilancio;
- RDS Rate: consente di ottenere il rating della propria azienda sulla base di dati quantitativi e qualitativi della chiusura periodica, anche con le simulazioni per ottimizzare il risultato.

Inoltre, RDS, sempre nell'ottica di soddisfare le specifiche esigenze dell'impresa italiana, ha sviluppato un ulteriore servizio denominato RDS Chiusure Periodiche Automatiche che consente di ottenere in maniera automatica le chiusure periodiche di bilancio, assicurando il puntuale e costante governo dell'azienda in tutti i suoi parametri operativi e di conto economico.

La maggior parte delle soluzioni gestionali italiane presenti oggi sul mercato non dispongono di questa flessibilità, obbligando le aziende a fare a mano le scritture di "chiusura periodo", al contrario dei sistemi anglosassoni che permettono di effettuare automaticamente tale procedura.

La chiusura periodica si rileva pertanto un efficace ausilio alla gestione delle relazioni con gli istituti di credito che, sempre nel rispetto degli standard di Basilea2, hanno la necessità di disporre delle valutazioni del rating dell'azienda non solo a fine anno, ma anche periodicamente (valutazioni periodiche mensili o trimestrali).

4.2 Focalizzazione sul SaaS

Come abbiamo già avuto modo di osservare, uno dei principali trend evolutivi del mercato ERP attuale è rappresentato da una nuova modalità di usufruire di una soluzione software. Questa modalità prevede che la soluzione sia accessibile attraverso internet in una modalità "a servizio".

RDS è attiva nel mercato delle offerte "a servizio" sin dai tempi in cui questi modelli di business venivano identificati con acronimi vari tra cui ASP e ISP. Focalizzata su questo business sin dal 2000 RDS è stata dunque una delle prime società a scommettere in questo modello e a proporre sul mercato italiano una soluzione gestionale completamente fruibile in questa modalità.

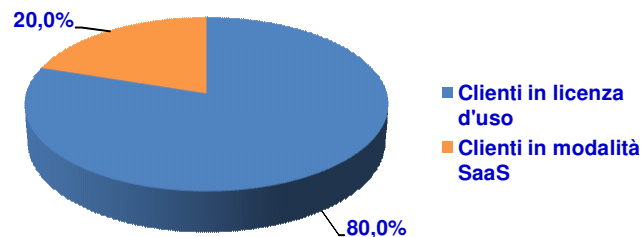
Rispetto ai sistemi tradizionali, il SaaS risulta maggiormente competitivo ed offre al cliente una elevata flessibilità in quanto, oltre ad evitare alle aziende importanti investimenti diretti in licenze, nel progetto e nella gestione nel tempo della piattaforma tecnologica/applicativa e delle relative competenze, si caratterizza per una rapida velocità di implementazione, per garantire sempre lo stato dell'arte tecnologico e per dare la possibilità alle aziende di tramutare un costo variabile, generalmente riconducibile in conto capitale, in un canone mensile di importo predeterminato, alla portata delle dimensioni di investimento delle piccole e medie imprese.

Il successo di questo modello presso le aziende è testimoniato dalla significatività in termini di dimensione del parco clienti in SaaS di RDS: ad oggi, circa 60 aziende con oltre 1.500 utenti, appartenenti a settori industriali differenti, utilizzano quotidianamente la soluzione RDS ERP in SaaS (più del 20% del parco clienti totale) e il numero di nuovi clienti che sottoscrivono questa modalità di delivery del software è in rapida crescita.

"Una delle cose che ci ha più colpito favorevolmente, è che RDS ci ha proposto un servizio in alternativa ad un software. Ci ha offerto di utilizzare l'applicazione senza acquistarla e senza che noi ci dovessimo preoccupare di comprare, o sviluppare all'interno, competenze e soluzioni che avrebbero richiesto mesi di lavoro ed investimenti sia in infrastrutture, che in risorse umane. Con questo servizio abbiamo la possibilità di utilizzare l'ERP sul Web in tutta sicurezza che permette di avere tutto sotto controllo facilmente e da qualsiasi postazione, con costi sostenibili per una piccola realtà come la nostra."

Nuova Selas

Fig. 3 La composizione dei clienti RDS tra clienti tradizionali e SaaS



Fonte: RDS, 2010

Tra le principali referenze di RDS che hanno scelto questa modalità si segnalano:

- Metropolitana Milanese,
- Rhiag
- Hyundai ImageQuest,
- Confesercenti Web.com.
- Nuova Selas

I benefici derivanti dall'adozione di una soluzione in modalità SaaS

- ✓ investimenti iniziali contenuti e gradualità di crescita
- ✓ riduzione drastica dei costi di infrastruttura e mantenimento/aggiornamento delle risorse hardware
- ✓ riduzione della complessità nella gestione delle risorse informatiche
- ✓ rapido rollout applicativo
- ✓ possibilità di personalizzazione e flessibilità d'uso
- ✓ semplificazione dell'operatività degli utenti
- ✓ informazioni più tempestive
- ✓ riduzione del TCO complessivo

Nel 2008 il fatturato di RDS derivante dalla vendita di soluzioni SaaS ha registrato una crescita dell'8,8% rispetto al 2007, rappresentando un valore pari a circa il 10% del fatturato totale dell'azienda).

4.3 Riduzione del Total Cost of Ownership

Le aziende italiane, ed in particolare quelle di media dimensione, sono molto sensibili al governo del TCO di una soluzione software. Troppo spesso il costo legato alla manutenzione, sia correttiva che evolutiva, del prodotto non riesce a trovare giustificazione se non nel fatto di contribuire a garantire un polmone per i fornitori software che hanno il compito di far evolvere la soluzione nel tempo. Può essere intesa dunque come una sorta di assicurazione di medio-lungo termine.

Uno degli elementi che impattano in modo rilevante sul TCO è rappresentato da tutte quelle attività necessarie a gestire le attività di change ed upgrade di release.

Il tema dell'upgrading delle piattaforme applicative interessa sempre di più anche le microimprese e le aziende di medie dimensioni, e non solo i grandi utenti di sistemi ERP.

Se lo sforzo progettuale è il principale elemento che preoccupa l'azienda, ci sono altri aspetti da non sottovalutare nel processo di migrazione verso una nuova release di prodotto:

- La complessità del processo di upgrade che può comportare disservizi e downtime dell'applicazione
- I tempi richiesti per portare a termine il progetto di migrazione
- La dimensione del "porting" degli eventuali interventi di personalizzazione realizzati all'interno della nuova release di prodotto

"Se dovessi riassumere i principali punti di forza di RDS potrei dire che:

- *la soluzione ed il servizio sono economicamente accessibili anche da parte delle Piccole e Medie Imprese coprendo efficacemente i processi di business dell'azienda*
- *la soluzione offerta ha un ottimo rapporto - benefici - costi - flessibilità ed è di rapida implementazione e customizzazione in relazione alle esigenze aziendali*

Abbiamo già rilevato una riduzione dei costi fissi di gestione dell'ICT attraverso il servizio di full Outsourcing dell'ICT (SaaS) del 20% ..."

Massimo Mannella
Administrative Director,
Hyundai Image Quest S.p.A

Il punto di forza di RDS finalizzato al contenimento del TCO, risiede nella roadmap evolutiva del prodotto ERP che viene sviluppato utilizzando delle metodologie che garantiscono la migrabilità ad ogni release.

In particolare, la migrabilità da un release ad un'altra può essere effettuata anche cambiando la piattaforma, sia a livello di sistema operativo (OS/390, OS/400, Linux, Unix, Windows), sia a livello di DBMS (DB2, MS SQL Server, Oracle, MySQL).

La leva su cui RDS fa capo per garantire passaggi di release e upgrade di prodotto veloci e meno onerosi in termini finanziari è garantita da logiche architetturali che prevedono uno sviluppo orientato ai servizi: attraverso l'ambiente di sviluppo RDS Builder, la soluzione ERP è sviluppata per strati di software tra loro indipendenti ed è basata su Web Services.

Ciò garantisce un corretto disaccoppiamento tra layer di presentazione e i motori di back office che genera meno impatti sul sistema e consente ai clienti di RDS di evitare passaggi di Release forzati e dolorosi.

4.4 Scalabilità della soluzione

Un ulteriore punto di forza della soluzione gestionale di RDS è l'elevata scalabilità: con lo stesso prodotto RDS è in grado di implementare progetti per aziende appartenenti a settori industriali diversi e di dimensioni diverse, soddisfacendo dunque esigenze differenti a partire dalla microimpresa fino alla grande azienda. Referenze di installazioni con 10 utenti fino a soluzioni con oltre 800 utenti contemporaneamente testimoniano la buona scalabilità del sistema ERP di RDS.

La scalabilità delle applicazioni ben si inserisce all'interno dello scenario competitivo attuale in cui le aziende italiane, in particolare le medie e le grandi imprese, stanno mettendo in atto strategie di delocalizzazione per competere sul mercato globale.

L'ampia capacità di "scalare" diventa un elemento sempre più significativo anche perché il processo di delocalizzazione comporta la presenza di filiali e/o divisioni dell'azienda all'estero. Spesso, in tale contesto, le aziende di dimensione maggiore, dotate di ERP internazionali, delegano a soluzioni localizzate il supporto efficiente delle attività di gestione dei processi aziendali delle sedi

periferiche, che, solitamente, sono caratterizzate da esigenze differenti rispetto a quelle dell'Headquarter. In più, oltre a richiedere sistemi meno complessi rispetto a quelli della sede centrale, le filiali spesso non dispongono delle risorse sufficienti per acquistare e gestire un sistema progettato per un'organizzazione di maggiori dimensioni.

Il prodotto RDS ERP si adatta perfettamente alle esigenze di un'azienda che si trova in uno scenario "Hub&Spoke", ovvero che necessita di un sistema gestionale adeguato alla dimensione delle realtà di filiale e dei siti produttivi delocalizzati (spoke) e che, al tempo stesso, sia in grado di integrarsi con l'ERP in uso presso la sede centrale (hub) per la gestione dei processi condivisi.

4.5 Competenze internazionali

Come è già stato possibile osservare, la piccola e media impresa italiana sta affrontando delle nuove sfide competitive provenienti prevalentemente dall'estero; queste sfide hanno portato le imprese a reagire mettendo in atto processi di delocalizzazione della produzione.

Grazie ad elevate competenze specialistiche maturate nel tempo, RDS è in grado di:

- accompagnare la media impresa italiana in un processo di internazionalizzazione;
- supportare le aziende internazionali nella gestione delle loro subsidiaries.

Le caratteristiche di accessibilità dal Web, di disponibilità multilingua e semplicità di utilizzo rendono la soluzione gestionale di RDS adatta ad essere installata presso aziende e filiali, garantendo uniformità nella gestione aziendale. La media impresa italiana evita così una difficile e costosa installazione all'estero di un ERP di un fornitore internazionale, che renderebbe necessaria la creazione di una struttura specifica per la sua gestione.

Numerosi sono i progetti portati a termine da RDS nel corso degli anni in diversi Paesi (Portogallo, Spagna, Francia, U.K., Olanda, Germania, Svizzera, Polonia, Turchia, U.S.A.).

Tra le principali referenze di RDS che hanno scelto questa modalità si segnalano:

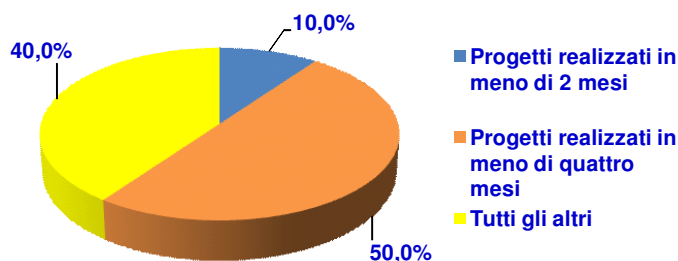
- Arcotronics Italia (con le consociate in Germania, U.K., Cina (Shanghai), U.S.A., Bulgaria)
- Menarini Industrie Farmaceutiche (con branch in U.K., Messico, Svezia, Brasile, Slovenia)
- Pavimental – Gruppo Autostrade per l'Italia (con una branch in Polonia)
- Costruzioni Dondi (con una branch in Romania)

4.6 Rapidità di implementazione dei progetti

L'implementazione di un sistema ERP è uno dei progetti più critici che un'azienda si può trovare ad affrontare. Secondo alcune ricerche internazionali, i progetti ERP hanno solo il 7% di probabilità di terminare nei tempi previsti e, nella maggior parte dei casi, i costi finali si rivelano più elevati del budget iniziale.

Lo scenario macroeconomico entro il quale le imprese sono chiamate ad operare è interessato da un incessante mutamento delle condizioni competitive che richiedono all'azienda profonde capacità di adattamento e tempestività nell'adeguare la gestione dei propri processi di business alle mutevoli condizioni di mercato. In questo difficile contesto, è fondamentale per l'azienda riuscire a portare a termine i progetti IT in tempi rapidi e in maniera efficiente.

Fig. 4 La rapidità di RDS nell'implementazione dei progetti



Fonte: RDS

La forza di RDS risiede nella capacità di rispondere al mercato con sistemi flessibili e di veloce implementazione. L'azienda è infatti in grado di sviluppare e implementare progetti in tempi molto rapidi e con risultati estremamente soddisfacenti per l'azienda: i tempi di go live di un progetto ERP di un fornitore internazionale è in media di 8 mesi, contro i 4 mediamente impiegati da RDS.

4.7 Focus su R&D

Le tappe evolutive di RDS in ambito R&D

- ✓ **Anno 1997:** RDS inizia a sviluppare la tecnologia per implementare applicazioni gestionali in ambiente Web come evoluzione delle soluzioni Host. Questo ha permesso il passaggio dall'Host al Web (Host 2Web) con una tecnologia ed un ambiente di sviluppo che consente una rapida implementazione di applicazioni, affermando una posizione di leadership di RDS nel settore
- ✓ **Anno 1998:** RDS acquista la società CSM (partecipata IBM al 25%) e vara il piano di migrazione in ambiente Web delle sue soluzioni gestionali, migliorandole in modo da poterle completamente integrare ed installare su tutte le piattaforme (S/390, AS/400, Unix, Linux, Windows) con un front-end Web
- ✓ **Anno 2000:** RDS inizia la commercializzazione del servizio ASP (pay per use) denominato myRDS
- ✓ **Anno 2002:** RDS sviluppa la parte Application Server del suo ERP in Architettura Service Oriented (SOA)
- ✓ **Anno 2004:** RDS presenta la soluzione RDS ERP tutta Web services based.
- ✓ **Anno 2005:** RDS offre in ASP la sua Suite On Demand (ERP + B2B + CRM + B.I.)
- ✓ **Anno 2008:** RDS, per rispondere alle esigenze di mercato che richiedono soluzioni estremamente finalizzate a settori specifici, ha organizzato la propria offerta ERP, alla luce della propria esperienza, nelle seguenti soluzioni verticali :
 - **RDS for Food & Beverage;**
 - **RDS for Logistics Operators;**
 - **RDS for Real Estate;**
 - **RDS for Fashion;**
 - **RDS for Forniture (rivolto ai distretti del mobile);**
 - **RDS for Consumer Products;**
 - **RDS for Engineering, Construction and Operations;**
 - **RDS for Insurance;**
 - **RDS for Industrials Tools and Machinery;**
 - **RDS for Mill Products;**
 - **RDS for Professional Services;**
 - **RDS for Service Provider;**
 - **RDS for Utilities;**
 - **RDS for Wholesale Distribution**

Un ulteriore elemento distintivo di RDS è individuabile nell'effort riposto nei confronti delle attività di ricerca e sviluppo. Gli sforzi nell'R&D hanno permesso a RDS di innovare costantemente le soluzioni che offre in un mercato in cui, proprio su quest'aspetto, sembra che la competition stia trovando non poche difficoltà sulla sua strada

RDS può vantare la presenza di 10 persone dedicate alla Ricerca & Sviluppo (il 17% delle risorse totali). Negli ultimi anni RDS è sempre rimasta allineata con la domanda del mercato, fornendo risposte concrete alle mutevoli esigenze delle aziende, dettate sia dalle normative che dal business, sviluppando tempestivamente nuove release di prodotto, nuovi servizi e integrazioni.

Ad oggi, il 35% delle risorse RDS sono impiegate per gestire la manutenzione evolutiva e correttiva di prodotto e la formazione. La presenza costante di risorse dedicate e le evoluzioni sviluppate da RDS nel corso degli anni testimoniano la focalizzazione sul mantenimento ed evoluzione della soluzione.

4.8 Tecnologia web enabled

La tecnologia web sta assumendo un ruolo di crescente importanza nei processi gestionali dell'impresa. Le aziende manifestano infatti la necessità poter accedere alle informazioni in maniera rapida e tempestiva da qualsiasi sede, attraverso sistemi interattivi e di facile utilizzo.

Nello scenario dei fornitori di sistemi ERP, RDS è stato uno tra i primi vendor ad intercettare e a sfruttare le opportunità che la tecnologia web è in grado di offrire alle imprese nella gestione del loro business, sviluppando un prodotto totalmente Web-enabled.

Infatti, RDS ERP è un sistema gestionale interamente realizzato con tecnologie Web: gli utenti sono in grado di accedere al sistema ERP via browser da un qualsiasi client e da qualsiasi piattaforma.

I benefici di un'applicazione web enabled

- ✓ Nessuna installazione da sostenere
- ✓ Possibilità di accesso alle informazioni dall'esterno
- ✓ Comunicazione immediata fra più sedi, senza la necessità di sincronizzare i dati ogni giorno, in quanto tutti gli utenti lavorano sugli stessi dati che risultano immediatamente accessibili e disponibili
- ✓ Possibilità di interagire e scambiare informazioni con clienti e fornitori, con la garanzia del rispetto della privacy e della sicurezza della transazioni

L'interfaccia Web consente di espandere la fruibilità del software, sia in termini di accessibilità mobile che di device utilizzato (PC desktop, laptop, PDA, Mobile).

4.9 Full SOA

L'elevata flessibilità dei prodotti RDS deriva dall'approccio full SOA (Service Oriented Architecture) adottato dall'azienda. RDS è stata tra le prime aziende in Italia a sviluppare una soluzione gestionale con architettura integralmente basata sul paradigma dei servizi.

La SOA è un modello architetturale in cui le funzioni applicative sono sviluppate come servizi indipendenti e con compiti ben definiti per permettere l'interoperabilità e promuovere la flessibilità e il riuso.

In un contesto che richiede alle imprese una velocità di reazione sempre maggiore ai cambiamenti e alle sfide imposte dal mercato, la possibilità di utilizzare solo i servizi utili, in maniera semplice e flessibile, risulta essere una leva fondamentale per assicurare la capacità competitiva dell'azienda.

Nel tradizionale ambito ERP, Processo ed Applicazione sono strettamente congiunti e integrati; ciò comporta che è il Processo che deve adattarsi/limitarsi ai confini dell'applicazione.

Se poi un processo si articola e si sviluppa su diverse applicazioni, le sue modalità di esecuzione risulteranno vincolate ad un passaggio sequenziale, talvolta eterogeneo, fra le applicazioni stesse, con la conseguenza di un'operatività decisamente farraginosa in cui l'utente si trova spesso ad operare nel ruolo di "integratore umano" fra le varie applicazioni. Ne deriva una operatività difficile, complessa, poco "user friendly" ed un elevato, nonché costoso, impegno nella formazione degli utenti.

Tramite l'adozione di soluzioni ERP di nuova generazione basate su un'architettura orientata ai servizi, si aprono, per le aziende, grandi possibilità in termini di semplificazione della complessità operativa e di indipendenza dei confini del singolo vendor che si traducono in un

I benefici legati all'adozione di un'architettura SOA

- ✓ Riusabilità componenti IT;
- ✓ flessibilità operativa nella gestione dei processi di business;
- ✓ time to market
- ✓ interoperabilità tra l'azienda e i soggetti esterni (clienti, fornitori, ecc.)

maggior risparmio (ad esempio sui costi di formazione e di integrazioni di soluzioni eterogenee) ed efficienza.

L'ERP di RDS basato su SOA è completamente indipendente da piattaforme hardware, software o da particolari linguaggi di programmazione e si integra totalmente con tutti gli strumenti già presenti in azienda.

RDS ERP è un ERP "Web Services Based": la logica SOA prevede che ogni funzionalità dell'ERP sia un "servizio" richiamabile da un registry attraverso il web. Ad oggi RDS ERP offre all'azienda l'accesso a 50 web services documentati, con una roadmap evolutiva di prodotto che contempla il rilascio a registry di ulteriori web services, oggi già presenti a sistema ma non ancora accessibili in logica di full services.

Con l'orientamento ai servizi, un'azienda può implementare solo ciò di cui ha realmente necessità accedendo, in un futuro prossimo, a librerie standard di servizi, slegando i processi di business dalle logiche rigide degli attuali pacchetti ERP; ne conseguono eliminazione dei costi di un eventuale sviluppo in-house, riduzione dei costi di manutenzione dell'intero sistema, autonomia decisionale nelle politiche di evoluzione della piattaforma gestionale nei confronti dei fornitori. .

La migrazione da un'architettura tradizionale ad una a servizio non è un'attività banale ma va gestita. RDS utilizza una metodologia proprietaria che permette di accompagnare step by step le aziende che vogliono migrare da una soluzione ERP tradizionale verso un'architettura orientata ai servizi, in modo incrementale e a basso costo.

4.10 Business Intelligence integrata a partire dal controllo di gestione

La gestione efficace del business per un'impresa spesso dipende dalla possibilità di disporre in maniera rapida e completa delle informazioni necessarie al processo decisionale.

In risposta alla crescente domanda di funzionalità di business intelligence che rendano possibili decisioni in tempo reale sui processi operativi di business, RDS ha sviluppato un'applicazione di BI che si integra con le altre aree applicative.

Il fattore distintivo della BI di RDS è la completa integrazione con:

- le applicazioni transazionali per navigare all'interno dei processi gestiti dall'ERP
- la gestione documentale

Mentre la maggior parte delle applicazioni di BI adottate dalle aziende prevede un'analisi dei dati separata dalle applicazioni operative utilizzate nella gestione (con il rischio di ottenere analisi e informazioni non aggiornate), con la BI di RDS gli utenti possono accedere in real-time a dati operativi aggiornati, attraverso analisi di drill down.

Dopo aver reperito il dato necessario, l'utente, con le dovute autorizzazioni, è in grado di intervenire direttamente sui processi e sui flussi di lavoro, modificando l'informazione al fine di ottimizzare le performance organizzative.

In sintesi, le caratteristiche distintive della Business Intelligence di RDS sono:

- integrazione con le transazioni, la contabilità e la gestione documentale dell'ERP
- facilità di navigazione (drill down)
- accesso ai dati aggiornati in real-time

4.11 Gestione documentale integrata

Il Document Management è oggetto di un'attenzione crescente da parte delle aziende, che percepiscono sempre di più la gestione ottimizzata dell'informazione come un fondamentale asset competitivo

Le motivazioni che hanno spinto le aziende ad avvicinarsi con interesse a questo tipo di soluzioni sono legate a una molteplicità di fattori. Tra i principali si segnalano:

- l'esigenza di mettere ordine al costante aumento del volume di documenti elettronici derivante dalla crescita del business, la necessità di adeguarsi a nuovi requisiti normativi previsti in termini di gestione delle informazioni, che impongono la conservazione dei documenti amministrativi, "ex-lege", per 10 anni
- la volontà di ridurre il volume di documentazione cartacea all'interno dell'organizzazione

Oltre a questi driver importanti, esiste anche un altro elemento motivazionale che si sta affermando e che risulta essere maggiormente strategico. Le aziende, infatti, hanno iniziato a

sentire l'esigenza di re-ingegnerizzare i processi di business in una logica di integrazione tra dati transazionali e destrutturati al fine di migliorare la comunicazione con i dipendenti, i partner e i clienti.

Per rispondere alle esigenze manifestate dalle imprese, RDS integra la gestione documentale con la soluzione gestionale. Grazie all'integrazione tra gestione documentale e ERP, l'azienda è in grado di automatizzare tutti i processi contabili e gestionali, ottimizzando tutti i flussi documentali, ottenendo ulteriori margini di efficienza e di risparmio.

Inoltre, un ulteriore vantaggio derivante dalla funzionalità di gestione documentale integrata nel gestionale è rappresentata dal fatto che l'azienda che adotta RDS ERP avrà la possibilità di rendersi compliant alle normative vigenti in materia di conservazione sostitutiva e dematerializzazione dei documenti.

Coprendo anche l'area della gestione documentale, RDS dunque si distingue sul mercato per una value proposition completa, in grado di supportare l'azienda nella gestione e nell'automatizzazione di tutti i processi di business.

4.12 Project management integrato

Un ultimo fattore distintivo di RDS, che testimonia la completezza funzionale dell'offerta della software house, è la disponibilità per l'azienda che utilizza RDS ERP di usufruire di Add On , ovvero di moduli che possono essere opzionalmente attivati.

All'interno di questi Add On opzionali, RDS mette a disposizione dell'azienda uno strumento di Enterprise Project Management per la gestione ed il controllo di progetto.

Il modulo di Project Management, integrato nativamente ad RDS ERP, consente di gestire in maniera integrata tutte le commesse e i progetti aziendali, fornendo strumenti per il controllo delle attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Caratteristica distintiva dell'applicazione di Project Management sviluppata da RDS è l'elevata integrazione con il controllo di gestione, che permette all'azienda di gestire e pianificare l'impiego di risorse e materiali in maniera ottimale, grazie alla possibilità di effettuare verifiche periodiche di rispondenza al budget prefissato per il progetto.

Inoltre, il software di Enterprise Project Management di RDS non è solamente un valido strumento di gestione e controllo di progetto a disposizione del project manager, ma rappresenta anche un tool in grado di abilitare la comunicazione e la collaboration tra i partecipanti al progetto.

Infatti, grazie alla possibilità di usufruire del modulo di Project Management via web, l'azienda è in grado di far comunicare e interagire non solo le diverse funzioni aziendali e il team di progetto, ma di coinvolgere anche soggetti esterni ai processi aziendali quali clienti, fornitori, consulenti e collaboratori.

5 Il posizionamento rispetto ai competitors

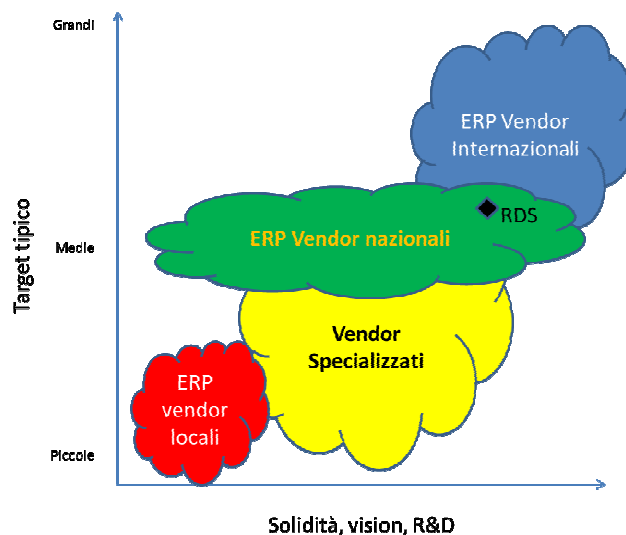
Nel momento in cui un'azienda dovesse decidere di implementare una soluzione gestionale/ERP in sostituzione di un'altra giudicata obsoleta (o come prima installazione), le attività di selezione della piattaforma Software e del Partner di servizio risultano delicate per una serie di motivazioni.

L'arena competitiva in cui si muove RDS è infatti particolarmente affollata sia di chi offre soluzioni che di System Integrator, cosa che rende oggettivamente complessa la selezione. E' dunque opportuno capire meglio in quale contesto competitivo si inserisce la value proposition di RDS e quali dovrebbero essere le attenzioni e le criticità che un'azienda dovrebbe considerare nel momento in cui decide di approcciare un'attività progettuale ERP.

La competition in area software può essere distinta in base a differenti tipologie di operatori clusterizzati in base a delle caratterizzazioni della loro offerta. I cluster individuati sono i seguenti:

- ERP vendor internazionali
- ERP vendor nazionali
- ERP vendor locali
- SW vendor che hanno all'interno della loro offerta una soluzione ERP ma con specializzazione su una area applicativa verticale.

Fig. 5 Il posizionamento di RDS all'interno del mercato dell'ERP



Fonte: NetConsulting

ERP vendor internazionali

Gli ERP vendor internazionali hanno una presenza molto radicata su scala multinazionale nelle aziende di dimensione e complessità significative e quindi possono vantare una profonda conoscenza delle best practice utilizzate dalle aziende leader nei loro rispettivi settori.

Questo rende le soluzioni ERP, veicolate da questo cluster di attori, particolarmente ricche dal punto di vista funzionale e sorrette da robuste infrastrutture tecnologiche.

L'offerta di questi player si è indirizzata storicamente nei confronti delle grandi aziende. La ricchezza funzionale deriva proprio dalle esperienze progettuali sviluppate nel tempo e incorporate a sistema.

D'altro canto, la complessità delle aziende target ha spesso generato progetti di durata estenuante e con personalizzazioni tali che, in alcuni casi, hanno snaturato il prodotto stesso, rendendolo, di fatto, un prodotto custom dall'elevato costo di gestione, in particolare in occasione dei passaggi obbligati di release.

Negli ultimi anni, i Global ERP Vendor, hanno adottato strategie di diversificazione nei confronti del target delle Big enterprise per poter aggredire anche la media e la medio-piccola impresa. Questo posizionamento strategico è ancor più sentito in un paese come l'Italia, con un tessuto imprenditoriale che è composto per lo più da piccole e medie imprese piuttosto che da grandi gruppi.

In tempi abbastanza recenti hanno ricoperto un ruolo maggiormente significativo soluzioni ERP ritagliate per la media azienda con:

- caratterizzazioni verticali, in genere sviluppate da un partner di canale
- una maggiore pre ingegnerizzazione delle soluzioni
- una minore ricchezza funzionale delle soluzioni

In alcuni casi, gli stessi Global vendor hanno inserito a portafoglio soluzioni per la piccola e piccolissima impresa, molto economiche e quasi assimilabili a soluzioni avanzate di produttività individuale, con costi contenuti e pronte all'uso ("out of the box").

Al netto di queste ultime offerte, che non hanno ottenuto il successo desiderato in quanto richiedono modalità e canali di vendita differenti da quelli che sono nelle corde di un Global ERP Vendor, le soluzioni per la media (in particolare medio grande) impresa hanno registrato un successo variabile a seconda dei settori di riferimento ma in generale una buona penetrazione.

Nell'approcciare questa tipologia di fornitori è necessario tenere in considerazione il fatto che, al netto di tutte le possibili semplificazioni, ci si dota di soluzioni robuste, che necessitano di competenze elevate per poter essere gestite ed utilizzate al meglio e che richiedono un significativo allineamento organizzativo per performare al loro massimo, sfruttando le best practice di cui si diceva in precedenza.

Inoltre è necessario valutare accuratamente le competenze della società che eroga il servizio di implementazione e manutenzione del sistema e questo non è semplice farlo a priori. In genere i criteri su cui basare la scelta dovrebbero indirizzarsi sul numero di risorse certificate sulle referenze e sull'approccio metodologico adottato nella impostazione e conduzione dei progetti.

Troppo spesso nell'ultimo periodo invece la selezione si è basata sulla leva del prezzo con conseguente calo qualitativo. In ogni caso non appare semplice definire a priori il costo di un progetto, i tempi e il ritorno dell'investimento nel tempo, tutti fattori che, in qualche modo sono condizionati dalle personalizzazioni che il progetto richiede.

Malgrado il continuo processo di concentrazione di SW vendor a livello internazionale, le Suite ERP internazionali garantiscono una certa sicurezza sulla loro "tenuta" nel medio lungo periodo, così come un livello di investimenti in R&D importante (che però grava sulla quota di manutenzione, in genere di qualche punto più alta di quelle che sono associate ad ERP nazionali).

Tutti i principali ERP Vendor hanno introdotto o stanno introducendo delle soluzioni che hanno la possibilità di essere erogate in modalità a servizio.

I modelli sino ad oggi proposti non hanno però generato volumi di business significativi. Da una parte perchè manca un'esperienza significativa su queste tipologie di servizio, dall'altra perchè le strategie di Vendor e System Integrator si sono sempre indirizzate verso altre priorità.

In particolare, mentre i Software vendor hanno dichiarato un certo effort a partire dal 2010 e per gli anni a seguire nei confronti di questi servizi, le società di servizio devono ancora capire quale potrebbe essere il valore di aggiungere a portafoglio soluzioni "as a service". Probabilmente, dal lato dell'offerta di servizio devono ancora emergere dei forti soggetti aggregatori.

ERP vendor nazionali

In questa categoria, all'interno della quale rientra RDS, sono presenti un numero discreto di realtà che hanno un'offerta che va a coprire il territorio nazionale. E' fondamentale tenere presente alcuni fattori.

Il primo è legato a fattori congiunturali che si riflettono sulla continuità e qualità nel tempo delle soluzioni veicolate. La forte crisi economica ha infatti impattato in modo significativo sulle attività in ambito ERP determinando, su molti attori, gravi problemi di liquidità che si sono ripercossi sulla sostenibilità degli investimenti nello sviluppo e nel mantenimento delle soluzioni in portafoglio.

In un momento storico in cui il layer tecnologico diventa fondamentale per abilitare velocità di sviluppo e la possibilità di allineare rapidamente i sistemi all'evolvere dei processi di business, questo diventa un fattore rilevante da considerare nel momento di una selection.

Inoltre, molte soluzioni ERP che avevano una caratterizzazione tipicamente italiana sono entrate nell'orbita di gruppi internazionali. Ciò ha permesso, da una parte, di poter usufruire di maggiori per capacità di investimento per la ricerca e per lo sviluppo ma, allo stesso tempo, ha in qualche modo snaturato quelli che erano i punti di forza di questi Player.

Un'ulteriore caratteristica di queste soluzioni è legata al fatto che, malgrado la loro diffusione sul territorio nazionale, hanno una concentrazione territoriale in prossimità dell'headquarter e, spesso, anche una connotazione verticale determinata dai distretti industriali che hanno accompagnato la nascita e la crescita della società.

Sono presenti dunque soluzioni che hanno delle eccellenze in alcuni settori ma che sono scarsamente rappresentative in altri. Mediamente, la gamma delle funzionalità presente in questi ERP, malgrado sia più contenuta rispetto a una soluzione Enterprise internazionale, è ampiamente sufficiente per le aziende a cui queste soluzioni sono indirizzate, e cioè il target delle medie imprese.

In genere le problematiche legate all'implementazione delle soluzioni si riducono rispetto al cluster precedente. In primo luogo perchè queste società hanno una struttura diretta che segue i progetti, con un turn over delle risorse contenuto e quindi con una profonda conoscenza della soluzione

stessa. Dall'altro lato è necessario valutare il fornitore con attenzione al fine di non trovarsi a gestire un "lock in" di difficile risoluzione.

L'approccio al SaaS è diversificato da azienda ad azienda. Se si analizza il portafoglio di offerta degli ERP vendor, quasi tutti dichiarano di avere delle soluzioni SaaS compliant. In realtà l'effort strategico che viene riposto nei confronti di questa modalità di servizio è molto variegato.

Alcune aziende (RDS ad esempio) hanno una strategia che mira con forza e nei fatti verso un'erogazione delle soluzioni ERP "a servizio", mentre altre iniziano a vantare delle referenze ma che, rispetto al parco complessivo dei clienti, non superano il 5/7% del totale.

Inoltre, affinché le soluzioni possano operare sulla base di adeguati livelli di servizio, è necessario che siano state pensate con architetture ad hoc, che garantiscano allo stesso tempo facilità, piacevolezza d'utilizzo e velocità operativa che, come noto, non è solamente funzione di una banda minima garantita, quanto di uno sviluppo basato su standard qualitativi e scelte tecnologiche azzeccate.

Un ulteriore elemento che va considerato nel momento in cui si voglia analizzare il cluster dei Vendor nazionali, è legato alle architetture Service Oriented. In questa fascia di offerta, al netto di chi, come si accennava in precedenza, ha usufruito di piattaforme internazionali nel momento in cui è stato integrato in un Gruppo, l'impianto di una soluzione basata su servizi richiamabili non è da dare per scontato.

Come per il SaaS molti Player dichiarano la completa compatibilità delle loro soluzioni con una logica a servizio. In realtà è necessario verificare il fatto che questo indirizzo dichiarata sia reale, capire quanti web services sono stati sviluppati, con quale logica e quanti sono documentati in un registro.

Relativamente alle architetture SOA sarebbe inoltre opportuno che le aziende si chiedessero anche di quale fattore competitivo si stanno appropriando nel momento in cui dovessero iniziare a ragionare in un modo un po' differente rispetto a quello tradizionale e cioè legato ai processi end to end piuttosto che in una logica basata sui moduli applicativi.

ERP vendor locali

In Italia il numero di Software house locali è elevatissimo. Il loro successo è dovuto in particolar modo alla prossimità e alla vicinanza che questi soggetti sono stati in grado di garantire nei confronti dei loro clienti.

La fiducia e la conoscenza diretta con l'imprenditore diventano l'elemento distintivo maggiormente significativo, che trascende qualità e funzionalità del software.

In genere la numerosità dei clienti di questi soggetti è molto contenuta e si sviluppa quasi esclusivamente all'interno di un settore.

Esistono però altri elementi che hanno determinato il successo di questi SW Vendor.

Ad esempio il fatto che le aziende stesse hanno considerato che la differenziazione del prodotto gestionale rappresentasse un elemento competitivo nei confronti delle aziende in diretta concorrenza.

Esistono però anche degli elementi critici da tenere in considerazione.

In primis, il problema legato alla "tenuta" nel tempo di questi soggetti così come allo sviluppo delle loro soluzioni è ancora più critico di quello esposto per i player nazionali. Inoltre il perimetro di funzionalità offerte dalle soluzioni è in genere nettamente più contenuto rispetto a quello garantito da soluzioni internazionali e nazionali.

Questa tipologia di soluzioni ERP, in genere, rappresenta un'evoluzione di soluzioni gestionali nate in area amministrativo/contabile e strutturate, in logica modulare, come un ERP. All'interno di questo cluster sono presenti anche molte software house che propongono soluzioni gestionali integrate ma non modulari.

In genere i costi progettuali legati a queste soluzioni sono più contenuti rispetto a quelli che un'azienda deve affrontare quando si dota di un ERP di livello Enterprise ma il valore associato è sicuramente inferiore.

ERP specializzati

L'ultima clusterizzazione proposta riguarda le aziende che, a livello nazionale, hanno avuto un riconoscimento su una specifica area applicativa (ad es. HR, SCM), su cui hanno competenze eccellenti, cui hanno affiancato una soluzione ERP.

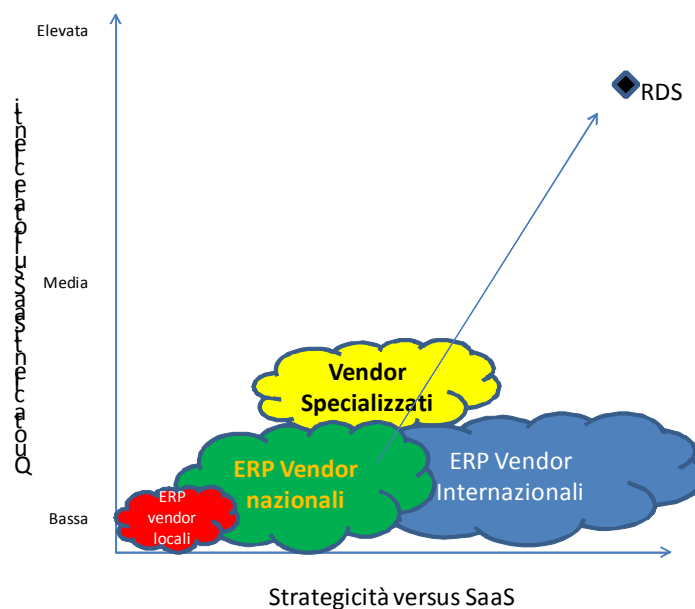
Ciò comporta necessariamente il fatto che queste soluzioni risultino non equilibrate in termini di copertura applicativa, molto efficienti su alcune aree e scarsamente rappresentative in altre.

Questa scarsa omogeneità in genere porta le aziende utenti a utilizzare parzialmente le aree molto ricche funzionalmente e a richiedere personalizzazioni nelle aree invece meno coperte.

Inoltre la tendenza che è stata registrata è che queste soluzioni si indirizzino verso un target aziendale di medie ma soprattutto piccole dimensioni con incursioni non trascurabili all'interno del target degli studi professionali, artigiani e imprese individuali.

Ciò non significa che, trainati dalle competenze nelle aree di eccellenza, queste soluzioni non abbiano trovato il loro spazio anche all'interno di aziende di dimensione significativa.

Fig. 6 Il posizionamento di RDS all'interno del mercato dell'ERP veicolato in modalità SaaS



Fonte: NetConsulting

6 Prospettive di crescita

Per quanto riguarda le traiettorie evolutive di RDS, si possono identificare due aree principali:

- **L'evoluzione dell'offerta di servizi**
- **Il rafforzamento della presenza internazionale**

Oggi RDS è una società che sviluppa servizi in ambienti SaaS e questo sviluppo costituisce per l'azienda quasi il 10% del fatturato. Di fatto, l'orientamento delle aziende verso l'adozione della modalità SaaS è in aumento e il numero di nuovi clienti che sottoscrivono questa modalità di delivery del software è in rapida crescita.

Grazie all'offerta SaaS, RDS è tra le poche aziende a ottimizzare e servire con lo stesso software in modo trasversale aziende di diverse dimensioni, dalle grandi aziende alle microimprese (un esempio è l'esperienza Confesercenti di Modena in cui ci sono microimprese che utilizzano il software di RDS). Se da un lato la soluzione ERP di RDS è caratterizzata dalla scalabilità dalle piccole alle grandi imprese, dall'altro lato un altro elemento distintivo è costituito dalla sua verticalizzazione.

Dal 2007, infatti, vista l'eterogeneità dei clienti, RDS ha iniziato a proporre un'offerta per i mercati verticali (come quelli del Food & Beverage, Costruzioni, Forniture meccaniche, aziende di servizi, mobiliari).

La visione strategica di RDS per i prossimi anni prevede, da un lato, di incrementare la propria base clienti in SaaS e, dall'altro di perseguire la verticalizzazione dei mercati. A questo scopo, RDS amplierà la propria offerta, attraverso lo sviluppo di una proposizione completa di servizi di Outsourcing, Hosting e SaaS, in grado di soddisfare al meglio le esigenze delle aziende e di continuare a offrire qualità e continuità nel rapporto con i propri Clienti.

L'altra direttrice su cui si muove l'evoluzione di RDS è il rafforzamento della propria presenza internazionale. Uno degli elementi distintivi della suite ERP di RDS è infatti costituito dalla localizzazione del prodotto. Le caratteristiche di accessibilità dal Web e la disponibilità multilingua

rendono la soluzione gestionale di RDS adatta anche ad un progetto corporate e dunque ad essere installata presso aziende e filiali estere.

Ad oggi RDS non appoggia la soluzione internazionale con una propria presenza all'estero, ma grazie a competenze elevate maturate nel tempo, è comunque in grado di affiancare efficacemente gli imprenditori italiani in un processo di internazionalizzazione e nella gestione delle consociate estere.

Dal punto di vista strategico, RDS punta a rafforzare e ad accrescere la propria presenza a livello internazionale per essere un punto di riferimento per l'imprenditoria italiana.

In tutto questo scenario evolutivo, RDS sembra essere uno degli attori maggiormente accreditati per sviluppare e far crescere la propria offerta e le proprie competenze e, dunque, soddisfare al meglio le esigenze delle aziende italiane.