



L'approccio alle Pmi

Cristina Mazzani

Ormai è un ritornello, i fornitori di tecnologia devono orientarsi con maggiore impegno alle Piccole e medie imprese perché solo attraverso esse è possibile far ripartire con decisione il mercato professionale. Proprio queste protagoniste assolute del panorama economico italiano, infatti, purtroppo ancora non brillano per la loro dotazione informatica. Eppure i convegni in cui si parla di innovazione sono affollati ed è ormai usuale associare i concetti di

competitività e innovazione quali l'uno effetto diretto dell'altro. Se la consapevolezza della necessità di investire in Ict quindi non manca è allora evidente che esiste un problema di approccio da parte degli operatori del settore. Qui sotto un esponente dell'associazione delle Piccole e medie imprese di Milano e un professore universitario si sono confrontati con un rivenditore per sondare quale deve essere la più corretta strategia di attacco alle

aziende di piccole dimensioni. Le principali lacune evidenziate sono quelle relative alla comunicazione. I potenziali clienti devono essere messi al corrente dei vantaggi che possono essere apportati dalla tecnologia in modo semplice e concreto attraverso un linguaggio molto comprensibile. Più in generale, è indubbio che la diffusione di cultura informatica e infrastrutture (a partire dalla banda larga) rappresentino i presupposti fondamentali per creare un ambiente più propenso all'investimento in Ict.

Una duplice chiave di comunicazione

Sia le piccole sia le medie imprese individuano nell'implementazione di tecnologie innovative uno strumento fondamentale per la competitività. Attraverso indagini compiute sulle aziende associate ad Apimilano, abbiamo verificato che le Pmi sono disposte a investire in innovazione, secondo esigenze di due tipi: da un lato i prodotti e dall'altro i processi. La prima necessità, che riguarda i prodotti che introducono innovazione, è molto sentita dalle aziende di minori dimensioni che talvolta



Alberto Conte,
direttore area tecnica di
Apimilano

hanno difficoltà a realizzare un'analisi attendibile dei propri bisogni. Dopo un'analisi dello stato dell'arte tecnologico, l'azienda dovrebbe essere assistita da un serio servizio di pre vendita che la aiuti a capire quale sia il sistema più adeguato. È ugualmente importante l'indicazione degli step evolutivi più corretti da compiere. L'attuale livello di consapevolezza delle problematiche e opportunità legate all'IT, infatti, esige da parte del venditore una presentazione/spiegazione articolata delle caratteristiche di ogni prodotto e soluzione, facendo emergere i benefici che porta. In pratica, la tecnologia deve essere comunicata secondo una duplice "chiave": in modo molto concreto e "applicativo" alle piccolissime imprese, a livello più consulenziale - per intervenire sui processi - alle medie. Se si considera il campione rappresentato dagli associati Apimilano, escludendo quelli che

operano nel campo specifico dell'IT, non sono molti gli imprenditori realmente consci delle potenzialità della tecnologia, a partire, per esempio, dalla grande visibilità che potrebbe garantire il Web. Nonostante ciò, credo che i rivenditori "coltivino" in maniera non del tutto adeguata le imprese "non interessate" alla tecnologia. D'altro lato bisogna lavorare sull'approccio culturale all'IT. Essa è ancor oggi considerata come un costo. Ne deriva una scarsa confidenza con i mezzi a essa relativi. Sono convinto che l'evoluzione dell'utenza può prendere le mosse anche dall'ambito domestico: l'evoluzione dell'home hardware spinge le aziende a sperimentare nuovi modelli lavorativi. Apimilano è in prima fila nel sostenere la necessità di puntare alla crescita culturale dell'imprenditore. D'altra parte, deve aumentare la proposta di soluzioni su misura che tengano

Nuovi modelli di fruizione della tecnologia

Il nostro Gruppo, che include tre società che operano in Sicilia, mette a disposizione delle Pmi molteplici servizi, dalla formazione alla gestione della contabilità a quella dell'intero ciclo produttivo. A questo punto dell'informatizzazione aziendale, infatti, non è più sufficiente offrire la possibilità di fare fatture... Tra i servizi maggiormente apprezzati dai nostri clienti sicuramente citeremmo la formazione - da noi portata direttamente in azienda - collegata soprattutto al software.



Salvatore Città, coordinatore
del Gruppo Gbn

A questo proposito vorrei sottolineare un primo problema. Spesso gli imprenditori non hanno tempo di dedicarsi alla formazione e delegano i responsabili di settore o i dipendenti a seconda delle dimensioni dell'azienda. Secondo me, i produttori dovrebbero investire per promuovere una maggiore diffusione di cultura IT uscendo dalla logica delle "scatole". È fondamentale veicolare - e far comprendere - servizi piuttosto che solamente prodotti. Una società come Dylog, di cui noi siamo rivenditori, ha iniziato a comprendere questo concetto. Penso risulterà sempre più vincente anche la soluzione del pagamento del canone per l'utilizzo dei sistemi gestionali o di altre soluzioni. Sul fronte dell'hardware esistono vari ordini di problemi. Prima di tutto, sono i grandi player del software a determinare cosa deve comperare l'utente dato che inevitabilmente

alcuni sistemi e applicativi richiedono macchine più evolute per girare. Inoltre, realtà come la nostra vivono la concorrenza della grande distribuzione anche se tale concorrenza è particolarmente sentita soprattutto sulle piccolissime realtà. Secondo me, infatti, nel caso in cui un'azienda abbia da tre postazioni in su è necessario implementare un minimo di rete, insomma, realtà di questo genere sono per noi molto appetibili. Non dobbiamo neppure trascurare il fatto che gli imprenditori, oltre a non essere completamente al corrente di tante opportunità e innovazioni (per fare un solo esempio si stupiscono del fatto di poter fare fatture elettroniche, eliminando la necessità di stampare più copie, archivarle eccetera), sono comunque sfiduciati nei confronti della tecnologia, il rinnovo dell'hardware comporta quello degli applicativi e i prodotti