



**smau business**

**ROMA** 30-31 MARZO

# AGENDA

dell'INNOVAZIONE  
e del TRADE

Estratto dell'Agenda dell'Innovazione e  
del Trade Roma 2011

## Speciale: I casi

- Introduzione dell'area tematica
- IL CASO LDM

## Cap.2

# Gestire in modo integrato le informazioni e i processi attraverso i sistemi gestionali integrati

**I sistemi gestionali** rappresentano una delle applicazioni principali del sistema informativo delle aziende. Attraverso il sistema gestionale infatti, le aziende sono in grado di supportare molteplici attività (amministrazione, finanza, gestione della produzione, vendite, ecc.) in modo integrato.



Nelle imprese italiane, in particolare in quelle di piccole e medie dimensioni, il patrimonio applicativo è spesso frutto di un percorso di evoluzione che si è articolato lungo due direzioni principali: l'ampliamento del livello di supporto ai processi e l'integrazione applicativa.

Tale approccio ha portato le aziende a informatizzare i processi in base alle priorità: inizialmente i processi amministrativi, poi la gestione dei clienti e degli ordini e

successivamente, in funzione della tipologia di aziende, i processi produttivi, la logistica, i servizi post vendita. Parallelamente è cresciuta l'esigenza di disporre di informazioni, di dettaglio e di sintesi, per monitorare e governare i processi. Si sono quindi introdotte applicazioni per la reportistica e per l'analisi dei dati (Business Intelligence).

La disponibilità, a partire dagli anni '90, di soluzioni software gestionali in grado di garantire un'ampia copertura applicativa attraverso differenti moduli

e di supportare i processi in modo integrato, i cosiddetti Enterprise Resource Planning (ERP), ha rappresentato un'opportunità per molte imprese. La fotografia dei sistemi gestionali presenti nelle aziende italiane è tuttavia ancora eterogenea.

Per chiarezza, è possibile distinguere le applicazioni gestionali in 5 categorie principali.

- **ERP internazionali.** Si tratta di applicazioni caratterizzate da un'elevata copertura funzionale realizzata attraverso moduli, ovvero insiemi di funzionalità destinate a supportare uno specifico processo o funzione aziendale (quali ad esempio l'amministrazione, la produzione, la logistica, ecc.), che condividono un'unica base dati. In tale modo l'integrazione tra le varie funzionalità è garantita. Sono realizzate da software house internazionali, in grado quindi di acquisire esperienza sulle modalità migliori di lavoro delle aziende, le cosiddette best practice, e di codificarla nelle modalità di utilizzo delle funzionalità del software.
- **Gestionali nazionali.** Si tratta di applicazioni che garantiscono un buon livello di supporto integrato ai processi, anche se in generale non al livello degli ERP internazionali. Sono realizzati principalmente da software house nazionali, anche se alcune di esse fanno oggi parte di gruppi internazionali, che, sebbene non abbiano accesso ad un casistica di studio così ampia come nel caso dei fornitori di ERP internazionali, conoscono molto bene la realtà nazionale e sono quindi in grado di fornire un prodotto altamente localizzato al contesto (si pensi alle specificità dei processi nei settori tessile, alimentare o arredo italiani, alle particolarità normative, ecc.).
- **Gestionali verticali.** Si tratta di applicazioni che presentano un'elevata personalizzazione, in termini di tipologie di informazioni gestite, funzionalità messe a disposizione, tipologie di interfacce, per un determinato settore industriale. Sono spesso

derivati da ERP internazionali o gestionali nazionali e rappresentano una soluzione utile per le imprese che operano in contesti molto particolari e che sono interessate a contenere i tempi e i costi di adattamento del software gestionale all'impresa durante la fase di introduzione.

- **Sistemi sviluppati ad hoc.** Si tratta di applicazioni software sviluppate per soddisfare le esigenze dell'impresa. Possono essere realizzate interamente ex novo o a partire da un nucleo di funzionalità di base di un prodotto gestionale. In relazione alla modalità di realizzazione, possono essere sviluppate internamente all'impresa o da parte di una software house. Anche se queste soluzioni garantiscono la maggiore rispondenza alle specifiche esigenze delle imprese, sono spesso realizzate su tecnologie proprietarie e non allo stato dell'arte, determinando spesso vincoli all'evoluzione futura, in termini di sviluppo di nuove funzionalità o integrazione con altre applicazioni.
- **Pacchetti semplici.** Sono applicazioni in grado di supportare un numero limitato di funzionalità (ad esempio, le funzionalità amministrative), basate su tecnologie relativamente allo stato dell'arte e sono realizzate da società di informatica locali. Rappresentano solitamente il primo passo di implementazione per le imprese di dimensioni inferiori. Nel caso emerga l'esigenza di ampliare la copertura funzionale, tali applicazioni vengono spesso completate mediante sviluppo ad hoc di nuove funzionalità.

I benefici derivanti dall'introduzione di un sistema gestionale integrato sono molteplici.

- **L'introduzione della logica di funzionamento per processi.** L'introduzione di un sistema gestionale spinge l'impresa a identificare e il primo passo per individuarne le opportunità di miglioramento.

- **L'integrazione delle informazioni.** La presenza di un sistema gestionale integrato, in cui le informazioni sono memorizzate in un'unica banca dati, garantisce che tutte le attività aziendali siano realizzate sulla base di informazioni uniche, coerenti e aggiornate.

- **Il miglioramento delle prestazioni chiave.** Il supporto integrato che i sistemi gestionali forniscono a tutte le attività che costituiscono i processi, permette di migliorare prestazioni di produttività, ridurre i tempi di ciclo, contenere il numero di errori.

Crescente interesse si sta manifestando verso una nuova modalità di erogazione ed utilizzo dei sistemi gestionali denominata Software As A Service (SaaS). Evoluzione del modello cosiddetto ASP (Application Service Provider), il SaaS

identifica la modalità attraverso la quale i fornitori di tali servizi mettono a disposizione dei clienti il proprio software gestionale (che risiede presso i propri server), opportunamente e limitatamente personalizzato sulla base di specifiche esigenze degli utenti e pagato sulla base dell'utilizzo (pay per use). Questi possono accedere alle funzionalità via Internet e mediante interfacce Web. Molti dei produttori di software ERP internazionali e di gestionali nazionali offrono oggi anche questa opportunità alle aziende. I benefici legati a questa nuova modalità di utilizzo dei sistemi gestionali sono molteplici: riduzione dei tempi di introduzione del sistema in azienda, elevata flessibilità nell'estensione delle funzionalità qualora si richieda una maggiore copertura funzionale da parte delle aziende, contenimento dei costi.

## I sistemi gestionali in modalità as a Service

Dalla Ricerca 2010 dell'Osservatorio ICT & PMI del Politecnico di Milano ([www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)) emerge come l'utilizzo di sistemi gestionali in modalità as a Service da parte delle PMI italiane sia - ad oggi - confinato ad alcuni ambiti specifici. In particolare, sono stati individuati casi interessanti di adozione da parte di imprese di piccole o micro dimensioni operanti, in prevalenza, nel settore dei servizi, con esigenze ICT limitate. I sistemi adottati si configurano come "pacchetti semplici" e supportano prevalentemente attività di natura amministrativa e contabile e, solo in pochi casi, attività di gestione del magazzino. In alcuni casi, il fornitore dell'applicazione offre, l'accesso, in modalità as a Service, a servizi informativi (ad esempio, banche dati, ecc.) ad integrazione delle

funzionalità dell'applicazione. Tali applicazioni sono particolarmente utilizzate da imprese e/o professionisti (ad esempio, consulenti del lavoro, studi professionali, ecc.) a supporto di attività di natura finanziaria.

Rari i casi di utilizzo di gestionali in modalità as a Service da parte di imprese del manifatturiero, soprattutto se caratterizzate da esigenze applicative "evolute" (in relazione, ad esempio, alla gestione della produzione, alla gestione del ciclo attivo e passivo, alla gestione del magazzino, ecc.) a causa dell'elevato livello di personalizzazione richiesto e - in alcuni casi - della necessità di integrazione con altre applicazioni software utilizzate dall'impresa.

## IL CASO LDM



## Un sistema gestionale per migliorare l'efficienza dei processi interni ed il livello di servizio al cliente



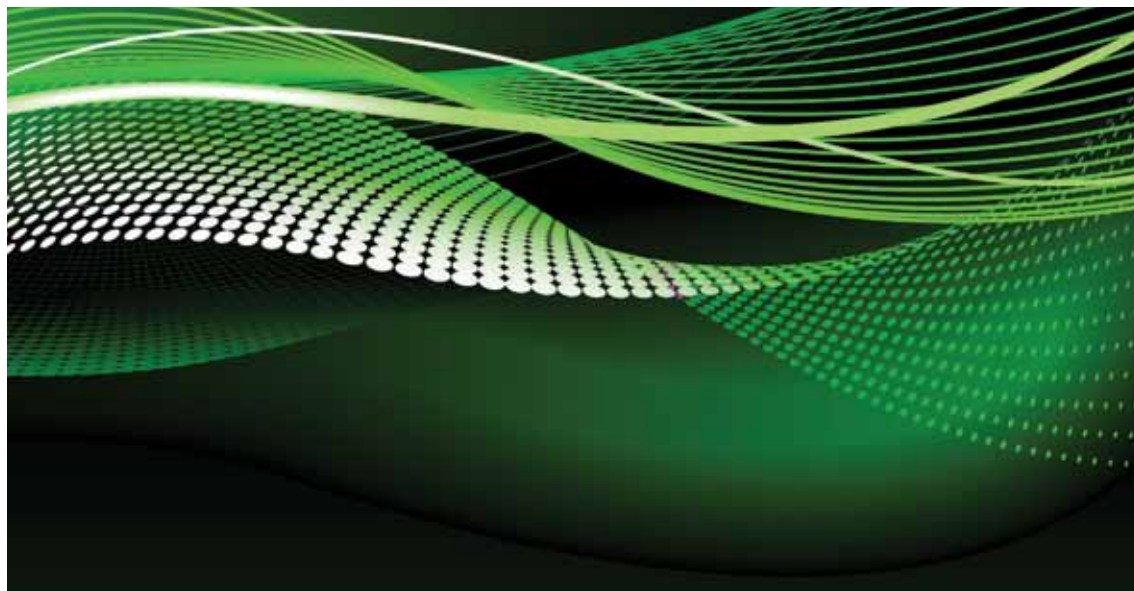
### L'azienda

LDM ha sede in provincia di Roma ed è presente sul mercato da oltre 20 anni come distributore di prodotti consumabili originali di oltre 40 marchi. A partire dal 2007, l'azienda ha rinnovato il proprio portale di e-Commerce che viene aggiornato quotidianamente ed offre complessivamente oltre 10.000 referenze, di cui il 90% presenti a stock, allo scopo di garantire consegne in tutta Italia in 24/48 ore. Nel 2008, LDM ha ampliato la propria offerta affiancando la distribuzione di periferiche e accessori per l'IT. Grazie al lavoro di 15 dipendenti LDM ha raggiunto nel 2010 un fatturato di circa 37 milioni di Euro con un aumento del portafoglio clienti pari a circa il 40% in tre anni.

### L'applicazione

Nel corso degli ultimi anni, LDM è cresciuta in modo consistente grazie allo sviluppo del canale di vendita online ed all'ampliamento della propria offerta. Parallelamente,

è cresciuta la complessità del business di LDM, dovuta sia alla crescita del numero di ordini processati giornalmente sia all'ampliamento del portafoglio prodotti/servizi. LDM ha quindi intrapreso, in collaborazione con **Delta PHI SIGLA/Alfa System**, partner **Microsoft**, un progetto di adozione di un nuovo sistema gestionale integrato, **SIGLA Ultimate**, per standardizzare ed automatizzare i processi contabili, logistici, di controllo di gestione, di acquisto e vendita. In particolare, LDM opera nel settore del commercio e gestisce un elevato numero di clienti che effettuano ordini complessi. Per questo motivo, un'attenta pianificazione commerciale è fondamentale per il successo dell'azienda. Infatti, il nuovo sistema gestionale supporta i diversi responsabili funzionali (dal Direttore Acquisti al Direttore Amministrativo) nella definizione dei budget per ciascuna linea di prodotto, verificando in corso d'opera il livello di completamento rispetto a ciascun obiettivo fissato. In tal modo, il Management di LDM ha un adeguato supporto



decisionale e dispone quotidianamente di una fotografia aggiornata delle performance commerciali dell'azienda, con la possibilità di intraprendere tempestivamente eventuali azioni correttive.

Inoltre, il modulo di gestione del magazzino si interfaccia con la nuova piattaforma di e-Commerce ed ha consentito un incremento di oltre il 50% delle righe d'ordine evase quotidianamente. Infatti, il modulo a supporto dei processi logistici integra al suo interno algoritmi e procedure che ottimizzano le attività di ricerca dei prodotti a magazzino riducendo il tempo di prelievo e conseguentemente il lead time di consegna. La maggiore standardizzazione delle attività di magazzino, conseguita anche attraverso il nuovo sistema gestionale, ha migliorato la precisione nell'evasione degli ordini, diminuendo al di sotto dell'0,5% il numero di spedizioni errate.

### I benefici

SIGLA Ultimate ha permesso a LDM di far fronte al significativo ampliamento del parco clienti ed all'aumento di complessità degli ordini ricevuti. Il Management di LDM ha ora a disposizione informazioni aggiornate e coerenti relative al raggiungimento degli obiettivi commerciali, sia in termini di volume d'affari sia di marginalità. Inoltre, è migliorata l'efficienza interna dei processi logistici, grazie

alla maggiore accuratezza e rapidità nella preparazione degli ordini. Tali aspetti hanno avuto un impatto positivo anche sulle performance esterne dell'azienda, con un incremento del livello di servizio reso al cliente grazie alla rapidità ed alla precisione nelle consegne ed un conseguente miglioramento dell'immagine aziendale.

info: vedi pag.199



## DELTA PHI SIGLA SRL - MICROSOFT

**Migliorare la gestione degli acquisti, delle vendite e del magazzino attraverso un sistema gestionale integrato: il caso LDM**

**DeltaPhi SIGLA Microsoft**

*L'importante crescita degli ultimi anni ha portato LDM ad aggiornare e sviluppare la propria piattaforma tecnologica, per sostenere e accrescere il proprio business. Grazie alle potenzialità di SIGLA Ultimate, piattaforma gestionale integrata e agli sviluppi concertati con Alfa System, partner di Deltaphi SIGLA, l'obiettivo è stato raggiunto. La crescita repentina di LDM aveva evidenziato una serie di criticità della piattaforma che necessitava di interventi manuali continui. Il progetto è durato circa 18 mesi. I primi sei mesi sono serviti per analizzare i processi aziendali e per definire i requisiti del nuovo sistema, nei successivi è stata effettuata l'attività di installazione e di test. SIGLA Ultimate è stato implementato a 360° toccando tutte le aree funzionali dell'azienda, la contabilità, il controllo di gestione, la logistica di magazzino, la gestione degli acquisti e delle vendite. In particolar modo l'area logistica è stata integrata in maniera automatica con la piattaforma web di e-commerce, apportando miglioramenti a tutto il processo principale dell'azienda.*

*Utilizzando il sistema di sviluppo rilasciato da Deltaphi SIGLA, sono stati implementati una serie di moduli che hanno permesso di migliorare i flussi informativi tra le diverse aree aziendali. Un'altra area funzionale che ha dato grandi soddisfazioni è il controllo di gestione. Il modulo permette alla direzione di tenere sotto controllo tutto l'azienda, pianificare gli obiettivi, creare i giusti budget per linee di prodotto per verificare successivamente i target raggiunti.*