



EUROPEAN
COMMISSION

e-Business
W@tch



ICT e tendenze dell'e-business nel 2008

Sintesi dei risultati dello studio
dell'Osservatorio settoriale per l'e-Business

Verso "e-Business 3.0"

L'infrastruttura ICT di base, costituita da semplici reti di computer con accesso a internet, è ormai utilizzata dalla maggior parte delle imprese di tutti i settori. Queste tecnologie sono oggi talmente diffuse da essere divenute indispensabili per le attività aziendali. Per converso, le infrastrutture e i servizi informatici avanzati giocano un ruolo essenziale per l'economia di domani che va ben oltre i sistemi e la tecnologia in quanto tali: essi permettono e fanno nascere nuovi modi di gestire le relazioni d'affari e nuovi modelli di business nell'economia digitale che avanza. Le grandi aziende sono ben posizionate per assumere e sviluppare questi modelli, mentre le piccole aziende dovranno tenere il passo se non vogliono rischiare di essere escluse dalle supply chain.

La tendenza verso sistemi di reti di valore digitali integrate può essere definita come „e-Business 3.0“, un nuovo ciclo di vita del commercio elettronico. Questa fase poggia sull'ini-

ziale boom internet della fine degli anni '90 („e-Business 1.0“) e sul periodo più conservativo, più attento ai costi dopo lo scoppio della bolla economica nei primi anni 2000 (e-Business 2.0). Le infrastrutture informatiche soggiacenti sono più mature e oggi pochi dubitano della loro importanza e della loro capacità di influenzare il business moderno.

Pur continuando ad essere un'efficiente risorsa per la riduzione dei costi, l'ICT è adottato sempre più come strumento di innovazione e redditività che permette nuovi servizi e nuovi modi di lavorare con le reti e le catene di valore. Con l'espandersi di queste nuove attività a conoscenza intensiva (non solo per il settore dei servizi ma anche per la manifattura) assistiamo all'emergere di nuovi intermediari specializzati, che si occupano dei processi aziendali non di base, consentendo alle aziende di concentrarsi sulle proprie attività principali.

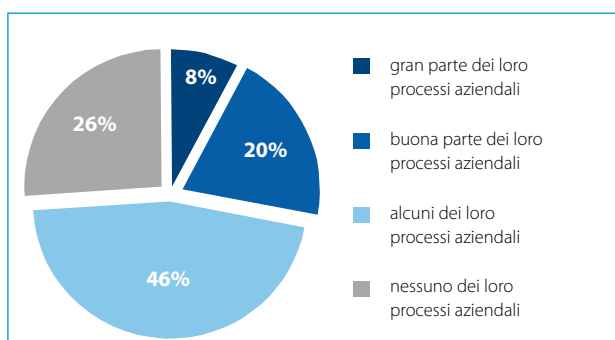


ICT e tendenze dell'e-business osservate nel 2007/8	@ttenzione: tendenze emergenti
<ul style="list-style-type: none"> ■ Una maggiore "e-maturità". La qualità delle infrastrutture ICT delle aziende è notevolmente migliorata negli ultimi 3-4 anni, in particolare fra le PMI. Le aziende sono meglio preparate per forme più avanzate di e-business. ■ Dalle transazioni alla fornitura di servizi. Le aziende, comprese quelle dei settori manifatturieri, prestano sempre maggiore attenzione all'uso dell'e-business finalizzato a un migliore servizio ai clienti, nell'ottica di instaurare con essi relazioni durature. L'e-business va ben oltre la conclusione di transazioni. ■ ICT per la gestione delle informazioni e la trasparenza dei processi. Nonostante la tendenza a concentrarsi sui servizi alla clientela, migliorare l'efficienza dei processi interni rimane un importante obiettivo per l'ICT. I case studies dimostrano che in questo contesto l'ICT presenta un importante potenziale, quello di migliorare la trasparenza dei processi e la gestione delle informazioni, che a sua volta facilita i processi di pianificazione e decisionali. ■ Outsourcing e "e-intermediari". ICT ed e-business aprono nuove opportunità per l'outsourcing di specifici processi aziendali. L'outsourcing promette di potenziare la produttività delle aziende. Degli "e-intermediari" specializzati supportano lo scambio di dati fra aziende. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ICT per lo sviluppo industriale sostenibile. Il potenziale dell'ICT nel permettere alle aziende di ridurre la quantità di energia utilizzata, o almeno di migliorare il loro rendimento energetico, non è ancora ben compreso. Dato il continuo aumento dei costi energetici e delle sfide ambientali si tratta di una questione prioritaria nell'agenda delle aziende e nell'agenda politica. Si faranno grandi sforzi per promuovere l'ulteriore innovazione in quest'area, ad esempio attraverso la realizzazione di nuovi sistemi di gestione dell'energia. ■ e-Business: implicazioni per i business model. Se "e-Business 3.0" manterrà la sua promessa, è probabile che molte aziende rivedranno o modificheranno i propri business model in linea con la rispettiva "e-strategia". Questo include decisioni che riguarderanno quali parti della value chain coprire, i portafogli prodotti, i canali di distribuzione e le strategie di cooperazione. ■ ICT e innovazione stanno divenendo inseparabili. La nuova serie di studi settoriali conferma ancora una volta il ruolo critico dell'ICT nell'introduzione di nuovi processi aziendali, quali l'innovazione dell'organizzazione e dei processi nelle società. Sfumano altresì le linee di confine fra la messa in opera di nuovi sistemi a base ICT e l'introduzione dell'innovazione dei processi. La differenza fra innovazione di un "prodotto" e di un "processo" potrebbe divenire obsoleta nel momento in cui prodotti e servizi vengono combinati in nuovi modi.

Settori diversi, orientamenti e incidenze diversi

Le grandi aziende dei settori della **chimica, gomma e plastica** sono utenti avanzati dei sistemi ICT e dell'e-business, e stanno sostituendo sempre più i processi cartacei e manuali con transazioni elettroniche. Il settore ha sviluppato i "Chem eStandards", le proprie norme tecniche per lo scambio di dati relativi all'acquisto, alla vendita e alla consegna di prodotti chimici. Le piccole imprese del settore sono tuttavia meno avanzate, e sarà importante per tutto il settore colmare questo "e-gap".

Sviluppo dell'e-business: % di società che affermano di condurre elettronicamente... (settore chimico, 2007)



Le prospettive di ricorrere all'e-business in transazioni di commercio elettronico diretto sono limitate per **l'industria siderurgica**. Per loro l'impatto principale dell'ICT è nell'efficienza dei processi. Nell'attuale clima economico questo rimarrà probabilmente l'orientamento principale, dato che gli approvvigionamenti tendono a basarsi su relazioni di lunga data in questa specifica struttura di mercato. Attraverso le e-applicazioni è possibile, tuttavia, migliorare anche le comunicazioni con la clientela.

L'ICT può avere un ruolo essenziale nell'innovazione dei prodotti e la riduzione dei tempi di immissione sul mercato nel **settore del mobile**. Il settore fa un grande uso di software CAD (Computer Aided Design) e strumenti 3D per il design e la fabbricazione. Tuttavia vi è un'enorme differenza in termini di profili aziendali, con conseguente diversità dei sistemi ICT e dei livelli di e-competenze: questo rende difficile l'integrazione dell'e-business.

Nel **settore retail**, l'e-business è utilizzato nella gestione dei processi di approvvigionamento fra rivenditori e fornitori, in particolare nella grande distribuzione. Quasi il 40% dei retailer ricorrono all'e-commerce per la vendita online, ma gli e-retailer puri sono ancora un'eccezione. L'e-Commerce è tuttora una realtà più USA che europea.



Nel **settore dei trasporti e della logistica** si osserva un notevole gap digitale fra grandi e piccole aziende. Le grandi imprese utilizzano sofisticati sistemi ICT per la gestione delle proprie operazioni, mentre le piccole ricorrono a strumenti di comunicazione più tradizionali. e-Business può significare molte cose diverse in questo settore – dall'e-ticketing al monitoraggio delle spedizioni. Questi nuovi modelli non cartacei riducono i costi e aumentano la trasparenza della supply chain.

L'introduzione dell'ICT ha avuto un impatto importante sui business model del **settore bancario**. La cosa più importante è che Internet ha reso possibile per le banche tagliare i costi offrendo servizi di on-line banking. Il modello prevalente è il "dual combination banking", in cui la maggior parte dei tradizionali servizi manuali delle banche è eseguita on-line direttamente dai clienti,

mentre i servizi più sofisticati continuano a essere forniti attraverso le filiali.

e-Business in Europa e negli USA

Le società europee oggetto degli studi dell'Osservatorio settoriale per l'e-Business tendono a utilizzare l'ICT e l'e-business un po' meno rispetto alle loro controparti USA, ma non vi sono differenze di rilievo. Il ricorso all'ICT per la gestione delle attività interne risulta grossomodo equivalente, ma le aziende USA sono più orientate all'e-procurement e alle vendite online. Questa tendenza vale per i cinque settori studiati, con alcune variazioni specifiche. In generale gli studi settoriali non evidenziano, tuttavia, per le aziende europee, degli svantaggi concorrenziali dovuti al minore ricorso all'ICT.

Impatto economico di ICT ed e-business

Sono state condotte numerose ricerche per meglio comprendere l'importanza dell'ICT per la competitività, la produttività e la crescita. Gli studi dell'Osservatorio settoriale per l'e-Business 2007/08 apportano prove contrastanti nella loro valutazione degli impatti

dell'ICT. Mentre i micro-dati evidenziano chiaramente l'importanza strategica dell'e-business per le singole aziende, l'analisi macroeconomica a livello settoriale rileva solo dei modesti effetti diretti del capitale ICT sulla produttività e la crescita.

Microdati: aumenta l'importanza strategica dell'e-business	Analisi settoriale: modesto impatto del capitale ICT su produttività e crescita settoriale, implicazioni contrastanti quanto alla densità energetica
<p>I risultati relativi ai micro-dati nei sondaggi e nei case studies condotti nel 2007/08 indicano uno sviluppo dinamico dell'e-business in tutti i settori studiati</p> <p>I case studies dimostrano che l'ICT è divenuta una tecnologia per uso generale, impiegata in tutte le funzioni aziendali. Per molte aziende, l'e-business è diventato uno strumento importante di attuazione della propria strategia. Tuttavia gli obiettivi e le applicazioni specifici dell'e-business variano ampiamente secondo il business model di un'azienda, le sue dimensioni e il mercato in cui opera.</p> <p>Il punto di vista delle aziende: Il 55-70% delle aziende di tutti i settori si aspettano che l'ICT abbia un impatto medio/alto sulle proprie attività. Questo vale praticamente per tutte le aree, incluse le funzioni primarie (quali produzione, marketing e logistica) e le funzioni di supporto (quali controllo, risorse umane e contabilità).</p> <p>Analisi dei dati: Da un'analisi regressiva basata sui dati del sondaggio risulta che l'uso dell'ICT è positivamente collegato all'aumento di fatturato in tutti i settori studiati. Per le aziende dei settori chimico, retail, trasporto e logistica, vi è il riscontro di un impatto positivo dell'uso dell'ICT sulle quote di mercato.</p>	<p>A livello settoriale, il contributo diretto del capitale ICT alla crescita della produttività e del settore, in base a un'analisi econometrica, è meno marcato.</p> <p>ICT e crescita del valore aggiunto: La contabilità della crescita (utilizzando i dati relativi ai conti della crescita e della produttività "EU KLEMS") non offre una prova convincente quanto agli effetti del capitale ICT sulla crescita in gran parte dei settori analizzati. Il settore in cui l'ICT svolge il ruolo maggiore è quello bancario.</p> <p>ICT e crescita della produttività del lavoro: Un'analisi basata sui dati del panel EU KLEMS dal 1995 al 2004 riscontra solo un modesto impatto del capitale ICT sulla produttività del lavoro. Il principale fattore della crescita della produttività del lavoro (misurata come valore lordo della produzione per ore lavorate) è risultato essere l'intensità degli impieghi intermedi. La prova più convincente in proposito riguarda i settori del retail, della chimica e siderurgico, e in misura minore i trasporti e il bancario.</p> <p>ICT ed energia: Da uno studio econometrico pilota dell'Osservatorio settoriale per l'e-Business sull'impatto dell'ICT sul consumo elettrico (in tre settori) risulta che l'intensità di elettricità è ridotta dall'uso di strumenti di comunicazione, ma aumentata dall'IT (computer e software).</p>

1. I dati relativi ai conti della crescita e della produttività "EU KLEMS" sono il risultato di un progetto di ricerca finanziato dalla Commissione europea per analizzare la produttività nell'Unione europea a livello settoriale. Si prega di fare riferimento al sito www.euklems.org



La ricerca ha in ogni caso sollevato diverse questioni da tenere in considerazione quando si cerca di farsi un quadro generale dell'impatto economico. Ad esempio, alcuni componenti tecnici "integrati" negli impianti o altri equipaggiamenti tecnici potrebbero non risultare come capitale ICT nei dati utilizzati

nello studio. Inoltre, l'aumento della produttività è solo uno degli aspetti della performance aziendale ai quali l'ICT può contribuire. Una buona strategia di e-business può essere d'importanza cruciale per la presenza dell'azienda sui mercati globali, senza necessariamente aumentarne la produttività.

Implicazioni politiche

In molti settori, le principali battaglie concorrenziali non riguardano l'ICT. Tuttavia, se non miglioreranno l'efficienza dei processi e il servizio alla clientela attraverso l'ICT e l'e-business, le aziende di quei settori potrebbero avere seri problemi nel battere o quanto meno nello stare al passo con la concorrenza. Pertanto, i responsabili politici faranno bene a promuovere l'adozione dell'ICT e dell'e-business in generale, ma prestando la dovuta attenzione alle specificità settoriali. Le iniziative politiche potrebbero in particolare promuovere l'uso di norme di e-business, concentrarsi sullo sviluppo di e-competenze e sostenere la partecipazione delle PMI alle catene del valore settoriali. Un tema politico emergente è il potenziale dell'ICT ai fini del rendimento energetico.

NORME ICT

Dal sondaggio e-Business 2007 emerge che l'adozione di norme ICT va a rilento, con conseguenti problemi d'interoperabilità. La politica potrebbe intervenire sostenendo progetti volti a promuovere un'adozione più rapida e più ampia delle norme a livello settoriale e intersettoriale. Nel quadro di tali iniziative è importante tenere in adeguata considerazione gli interessi delle PMI.

COMPETENZE ICT

Il successo dell'e-business richiede tutta una serie di nuove competenze, e nuovi modi di applicarle. Le politiche UE sono

estremamente consapevoli dell'importanza dell'ICT e delle relative competenze, eppure le aziende si trovano costantemente in difficoltà nel reperire tali competenze sul mercato del lavoro. Vi sono tre aspetti chiave da affrontare: educare i professionisti ICT, educare gli utenti ICT, e fornire al management informazioni sull'ICT e l'e-business adeguate al fine di consentire la pianificazione strategica. Potrebbero inoltre rendersi necessari degli approcci settoriali specifici per rispondere a queste sfide.

FAVORIRE LE CATENE DEI VALORI ICT

ICT ed e-business sono fattori chiave per lo sviluppo della catena dei valori di un'azienda: approvvigionamento, produzione, marketing, vendite e distribuzione. Gli studi dimostrano che vi è ancora molto da fare: molte aziende ritengono che i propri fornitori e clienti non siano pronti per l'e-business. Questa è la motivazione addotta più spesso per non premere più a fondo sul pedale dell'e-business. La CE e gli Stati membri potrebbero lanciare o rafforzare progetti volti a favorire l'e-business nelle supply chain settoriali, magari prestando particolare attenzione ai fornitori o settori clienti che sono a loro volta clienti importanti, ma che presentano un livello inferiore di applicazioni e-business.

L'OSSERVATORIO SETTORIALE PER L'E-BUSINESS

L'Osservatorio settoriale per l'e-Business studia l'adozione e le conseguenze dell'ICT e dell'e-business in diversi settori dell'economia. Continua le attività del precedente "e-Business Watch" lanciato dalla Commissione europea e dalla DG Imprese e Industria nel 2001 a sostegno delle politiche relative all'ICT e all'e-business. Il programma, basato su un Contratto quadro fra la DG Imprese e Industria ed empirica GmbH, si concluderà a fine 2010. I principali fornitori di servizi sono Altran Group, Databank, DIW Berlin, IDC EMEA, Ipsos, GOPA-Cartermill e Rambøll Management

INFORMAZIONI DI CONTATTO



Commissione europea

Direzione generale Imprese e Industria
Unità D4 "ICT per la competitività e l'innovazione"
1040 Bruxelles, Belgio
e-Mail: entr-innov-ict-ebiz@ec.europa.eu



The Sectoral e-Business Watch

c/o empirica GmbH
Oxfordstr. 2, 53111 Bonn, Germania
Web: www.ebusiness-watch.org
e-Mail: info@ebusiness-watch.org