

1° posto per Radix!

Successo strepitoso per il software ERP di ACS Data Systems: secondo lo studio condotto in Alto Adige sulla soddisfazione degli utenti di software ERP/Business per l'anno 2008/09, Radix ha conquistato il 1° posto per quanto riguarda la "soddisfazione per il software" e il 2° per la "soddisfazione per il partner per i servizi".

Che importanza riveste il software ERP nelle aziende altoatesine? Qual è il grado di soddisfazione degli utenti riguardo ai sistemi e ai partner per i servizi? Quali sono i punti di forza e quali sono i punti deboli dei sistemi ERP utilizzati in Alto Adige? A queste domande ha dato una risposta lo studio sulla "soddisfazione degli utenti di software ERP/Business", condotto per la prima volta quest'anno anche in Alto Adige e facente parte di un'iniziativa internazionale e indipendente dalle aziende produttrici, estesa su tutto il territorio di lingua tedesca e promossa, nel 2003, dall'azienda di consulenza i2S GmbH di Zurigo. Da allora lo studio è stato ripetuto ogni due anni, permettendo così un'analisi nel lungo periodo. I promotori del progetto, appartenenti alla più grande rete di specialisti ERP nei territori di lingua tedesca, offrono tutta la loro indispensabile professionalità. Poiché lo studio è finanziato unicamente dalle entrate della relazione (si esclude la sponsorizzazione da parte degli offerenti), sono garantite indipendenza e neutralità. All'obiettività dei risultati provvede la comparazione dei dati con i risultati nell'ambito tedesco, austriaco e svizzero, nonché con gli esiti di precedenti studi.

Tre soluzioni ERP altoatesine a confronto

Grazie alla collaborazione delle associazioni professionali germaniche, austriache e svizzere, guidate da i2s Research di Zurigo e da Trovarit AG Aachen, è stata effettuata una rilevazione, in cui sono stati interpellate, fra partner e produttori, in tutto 25 imprese altoatesine. ACS Data Systems Spa, con le sue sedi di Bolzano, Bressanone e Brunico, si è mostrata subito entusiasta e disponibile: "Questo studio ci ha dato la possibilità d'ottenere un feed-back sicuro



da parte dei clienti e di poterci misurare con gli altri produttori", ha commentato Paul Schäfer, direttore del reparto Software di ACS, "i risultati contribuiranno, inoltre, a individuare il potenziale di miglioramento nel nostro software ERP".

Delle 25 aziende di Information Technology altoatesine, tre possedevano i presupposti indispensabili per partecipare allo studio, raggiungendo il livello necessario per il questionario: ACS Data Systems Spa con il suo software ERP Radix, Replica Sistemi Spa (con sede centrale a Mantova) con il software Ergo Business e LOGon Sas con XGLA/4.

1° e 2° posto per Radix

"Quanto sono soddisfatti i nostri clienti del software che abbiamo creato?" era la domanda che più interessava ad ACS e la risposta non poteva essere migliore: il software ERP Radix ha ottenuto il 1° posto in tema di soddisfazione dei clienti, mentre ha conquistato la medaglia d'argento nell'ambito della "soddisfazione con il partner per i servizi". "Siamo felicissimi del risultato e vorremmo ringraziare tutti i clienti che hanno partecipato allo studio", afferma Paul Schäfer "ma non ci riposeremo sugli allori, al contrario, ottimizzeremo il processo d'implementazione e lavoreremo sulle offerte formative e sui servizi."

Plurilinguismo richiesto

Lo studio fornisce molte indicazioni utili sulle caratteristiche che i clienti altoatesini ritengono indispensabili in un software. In particolare, poiché la maggior parte

delle aziende altoatesine è plurilingue, c'è bisogno di un software adeguato: circa il 60,2% necessita di sistemi bilingui (tedesco e italiano), mentre il 19,5% punta all'internazionalità con tre lingue (tedesco, italiano e inglese). "Fin dall'inizio, Radix era orientato al plurilinguismo", spiega Paul Schäfer, "i clienti Radix hanno a loro disposizione tedesco, italiano e inglese e, all'occorrenza, possono selezionare la lingua desiderata per l'applicazione che serve in quel momento; in ogni caso, saranno implementate ulteriori lingue."

Una marcia in più grazie alla vicinanza ai clienti e alla copertura regionale

Dallo studio è emerso, inoltre, che la vicinanza ai clienti e la conoscenza delle peculiarità e delle esigenze regionali sono, come sempre, aspetti molto apprezzati e richiesti: l'83% degli utenti sceglie un partner per i servizi altoatesino, al 2° posto i partner della Germania (9%), seguiti da quelli dell'Austria (3%), quelli del resto d'Italia (3%) e, infine, quelli della Svizzera (1%). "I clienti Radix rispondono, ormai, sempre nello stesso modo, ovvero che la vicinanza spaziale e il conseguente intervento tempestivo sono, per loro, fondamentali", dichiara Paul Schäfer di ACS Data Systems Spa, "Inoltre, ad esempio, Radix è conforme alle direttive della legislazione fiscale italiana, aspetto indispensabile per gli utenti locali." Ulteriori conferme arrivano quando si considerano i risultati riguardo alla frequenza nell'utilizzo dei moduli del sistema centrale ERP: il modulo della contabilità

si aggiudica il 1° posto (90%), seguito da quelli della vendita e dell'evasione degli ordini (70%), della gestione del materiale e del magazzino (circa 60%), del controllo e della nota spese (circa 60%), della contabilità degli investimenti (circa 40%), della pianificazione della produzione (circa 30%), della registrazione dei dati aziendali, della gestione delle relazioni con i clienti (CRM) e dei progetti (tutti intorno al 25%). Il più delle volte, le aziende affidano a terzi la contabilità salariale, la gestione del personale e la progettazione CAD.

Quello che i clienti vogliono

I clienti scelgono inoltre non solo un partner locale, ma puntano anche a soluzioni software sviluppate in Alto Adige: il 30% dei sistemi in questione proviene dall'Alto Adige, il 20% dalla Germania e dal resto d'Italia, il 5% dall'Austria e dalla Svizzera e il 20% da altri paesi. Risulta evidente, quindi, che l'Alto Adige (nonostante le piccole dimensioni) presenta un mercato ERP autonomo e competitivo. Gli utenti si aspettano, in particolar modo, che un software ERP/Business semplifichi e acceleri i processi specifici dell'impresa (76,1%) e puntano a un accesso più veloce alle informazioni (46,9%), all'automatizzazione dei processi (38,9%), a migliori informazioni (31,9%), a una maggiore integrazione di processi e dati, alla semplificazione delle interfacce e dei sistemi utilizzati, nonché a una maggiore sicurezza dei dati. "Radix offre certamente tutte le premesse per realizzare questi obiettivi", assicura Paul Schäfer, "oltre ai processi standard, ogni azienda può adattare i processi alle sue esigenze specifiche. La banca dati di Radix unisce tutte le informazioni, permettendo un accesso più veloce a esse, dunque molti processi (ad esempio, l'evasione degli ordini, la gestione del magazzino e il resoconto) sono automatizzati."

D'altronde, la maggior parte delle aziende acquista un nuovo sistema, quando il vecchio appare obsoleto; per un quarto degli intervistati, il motivo dell'acquisto di un nuovo software ERP sta nel cambiamento delle esigenze e dei processi necessari per l'impresa.

Qual è il grado di soddisfazione degli utenti?

Tuttavia, il fulcro dello studio era la domanda sulla soddisfazione degli utenti, un parametro fondamentale sia per il cliente

che per il venditore: dal punto di vista dell'utente, rappresenta un indicatore importante per il vantaggio e la convenienza del sistema ERP; al produttore, invece, permette d'aver maggiore controllo sulla gestione, sullo sviluppo, sulla vendita e sull'assistenza del prodotto. Gli utenti hanno giudicato 28 caratteristiche dei sistemi in questione e il servizio prestato dall'azienda produttrice, manifestando la loro soddisfazione con voti compresi fra l'1 (insufficiente) e il 5 (molto buono). Benché la valutazione finale sia, ovviamente, sempre soggettiva, è proprio questa la ricetta per il successo dell'installazione ERP.

Confrontando i risultati, è emerso che gli altoatesini si sono mostrati più moderati nella valutazione rispetto ai vicini di lingua tedesca. Così il voto medio complessivo di tutti gli indici di soddisfazione è stato

3,7, perciò al di sotto degli esiti ottenuti in Germania (3,84), Svizzera (4,02) e Austria (4,09). Le valutazioni più positive sono state date all'"impressione generale sul sistema", alla "funzionalità", alla "competenza nel settore", all'"account manager", "adeguatezza al livello standard", all'"impegno" e al "risultato finale dei progetti". C'è ancora da lavorare, invece, su "interfacce" e "moduli e analisi": in questo caso, gli altoatesini sono in sintonia con gli utenti degli altri paesi, poiché, fin dal 2003, questi due aspetti fanno da fanalini di coda un po' ovunque. Le valutazioni separate sono visibili chiaramente nella fig. 1 "Dettaglio degli indici di soddisfazione".

Il Vostro interlocutore in merito è:

Paul Schäfer, paul.schaefer@acs.it,
Tel. 0472 27 27 27

Scheda risultati ERP-Z 2008 Alto Adige: Radix ERP

RADIX ERP		
Scheda risultati	Radix ERP	Tutti i sistemi (N=113)
Aspetti: soddisfazione degli utenti	Media	Media
Sistema		
Impressione generale	4,03	3,89
Funzionalità	4,17	3,93
Capacità di aggiornamento	4,25	3,66
Grado di idoneità per la PMI	4,14	3,88
Rapporto prezzo / prestazioni	3,83	3,59
Adattabilità / flessibilità	3,63	3,60
Partner d'implementazione		
Competenza nei diversi settori	4,20	3,91
Impegno	4,03	3,85
Performance generale del partner d'implementazione	4,03	3,73
Customizing	3,90	3,61
Partner per i servizi		
Supporto/Hotline	3,83	3,70
Performance generale del partner a livello servizi	3,87	3,74
Risultato del progetto		
Risultato del progetto in generale	3,93	3,83
Raggiungimento degli obiettivi in generale	3,90	3,76
Rispetto dei tempi preventivati	3,80	3,64
Valore dei voti: 1,0 - „non completamente sufficiente“ / 3,0 - „sufficiente“ / 5,0 - „molto buono“		

Il riassunto completo di ERP-Z Alto Adige e le schede dei risultati dei tre software partecipanti possono essere ordinati a http://www.erp-z.info/erpz_ergebnisse_2008/online_bestellung/