

SAP BUSINESS ONE: I PROSSIMI 20 ANNI

DIVENTARE UNA PIATTAFORMA ERP

I numeri di SAP Business One

- ✓ Oltre 55.000 clienti con più di un milione di utenti
- ✓ 6.391 nuovi clienti si sono aggiunti lo scorso anno
- ✓ Una crescita di fatturato pari al 22% anno su anno
- ✓ I rinnovi sono siglati nel 95% dei casi
- ✓ Sono disponibili più di 400 soluzioni per mercati verticali
- ✓ Oltre 1.000 partner
- ✓ Localizzazioni per 43 diversi paesi
- ✓ In servizio da 20 anni

SAP Business One ha superato lo scorso anno il traguardo dei 20 anni. Se si fosse trattato di una persona, questo significa entrare nella prima parte della vita adulta; se si trattasse di un cane, allora saremmo di fronte ad un animale anziano, senza più voglia di imparare nuovi giochi. Nel software, 20 anni sono un'età di tutto rispetto: qualcuno lo definirebbe "maturo", ma per altri potrebbe essere considerato "vecchio". In effetti, alcune soluzioni ERP di circa 20 anni si stanno avvicinando alla fine del loro ciclo di vita: spesso definite come "legacy", presentano infatti il difetto di essere basate su tecnologie datate, hanno subito poche modifiche nell'ultimo decennio e sono ancora supportate dalle stesse infrastrutture originali, altrettanto superate. Fortunatamente, per gli oltre 55.000 clienti che hanno affidato la loro impresa a SAP Business One, questa soluzione, concepita appositamente per le piccole e medie imprese (PMI), ha fatto molti progressi rispetto a quando è stata introdotta.

SAP è dell'avviso che SAP Business One abbia ancora una lunga vita davanti a sé e sta quindi pianificando il suo sviluppo per i prossimi 20 anni. Tuttavia, così come la versione attuale assomiglia molto poco al sistema monoutente originale (che funzionava su un Mac), il SAP Business One del futuro avrà un aspetto e sarà qualcosa di molto diverso rispetto a oggi: questa soluzione, infatti, diventerà una piattaforma per il supporto dei processi aziendali. Ciò significa che sarà aperta, estensibile e pronta per affrontare esigenze specifiche nell'ambito dei diversi mercati verticali... oltre che totalmente in grado di essere distribuita attraverso il cloud sotto forma di servizio.

PERCHÉ UNA PIATTAFORMA?

Di tanto in tanto, gli esperti del mercato del software, sparano a zero sugli ERP, ma lo fanno perché si basano su concezioni superate. Diciamoci la verità: nessuno rimpiange o ha nostalgia dei "vecchi bei tempi"; le prime soluzioni ERP, infatti, erano rigide, difficili da installare ed implementare, e persino ancor più complesse da utilizzare. Le funzionalità erano limitate (e limitanti) e le implementazioni erano una faccenda per persone dalla pelle dura: giravano infatti storie di installazioni costate milioni di dollari non andate a buon fine e, per molti, questa percezione è ritenuta ancora vera.

Alcuni fornitori, dal canto loro, si adeguano alla moda di riproporre la loro soluzione come qualcosa di diverso – senza tuttavia cambiare davvero quello

Definizione di ERP

Mint Jutras definisce l'ERP come una suite integrata di moduli, in grado di costituire il sistema di registrazione delle attività operative e transazionali di un'impresa. La maggior parte delle soluzioni ERP odierne, in realtà, fa molto di più; tuttavia, molte PMI si accontentano di meno, così da avere uno scarso controllo ed una ancor più limitata visibilità sul come crescere al meglio ed incrementare i profitti.

che offrono. SAP sta adottando una tattica simile? Noi pensiamo di no; siamo invece dell'avviso che i responsabili dei gruppi di lavoro che in SAP si occupano delle PMI abbiano pienamente compreso le esigenze di questa tipologia di imprese e si impegnino seriamente per offrire loro una risposta soddisfacente.

Negli anni, le PMI in generale hanno evitato di prendere in considerazione le piattaforme ERP, ritenendo che la loro implementazione fosse costosa, impegnativa e tale da impattare in modo pesante sull'azienda; SAP, in particolare, ha risentito parecchio di questo modo di pensare a causa del fatto che molti suoi clienti sono grosse imprese multinazionali. Tralasciando il fatto che SAP vende alle PMI un prodotto completamente diverso, molti sono erroneamente convinti che l'implementazione di un qualsiasi ERP risulti eccessivamente complessa ed onerosa per una piccola organizzazione, e cadono nella trappola rappresentata dall'ingannevole sensazione di potersela cavare senza – oppure pensano di aver bisogno di “qualcos'altro”. In realtà, stando alla definizione che Mint Jutras dà degli ERP (vedi box a fianco), le PMI non solo hanno bisogno di questo strumento, ma anche di **qualcosa in più**; la nostra opinione è che questo sia esattamente il motivo che sta alla base dell'approccio di SAP verso una piattaforma – non una semplice soluzione.

Alcuni problemi legati alle prime versioni degli ERP, derivavano dal fatto che i fornitori di software cercavano di offrire una risposta omnicomprensiva che andasse bene per tutti; infatti, con rare eccezioni, la maggior parte dei vendor ha inizialmente affrontato il mercato nella sua interezza: nell'intento di cogliere qualsiasi potenziale opportunità, hanno proposto soluzioni estremamente ampie. Provando ad accontentare tutti, però, non si è mai riusciti ad offrire qualcosa che andasse bene a ciascuno, così finì per prevalere la regola dell'80-20: nessuno si aspettava che una soluzione potesse soddisfare tutte le sue necessità (l'80% era un obiettivo ragionevole), quindi il restante 20% veniva ottenuto attraverso personalizzazioni complesse e costose, che rappresentavano spesso un ostacolo ad ulteriori sviluppi ed innovazioni.

SAP sembra essere d'accordo con queste nostre conclusioni: ciascuna impresa ha bisogno di un tipo specifico di ERP, quindi una soluzione uguale per tutti non rappresenta l'approccio più efficace – tanto più che ognuno richiede anche degli *extra*. Purtroppo, questo supplemento di funzioni, per un'azienda di produzione, è molto differente rispetto a quello che richiede un fornitore di energia o di servizi; persino nell'ambito di uno stesso settore merceologico, ad esempio l'agroalimentare, le esigenze di un coltivatore sono differenti rispetto a quelle di un allevatore.

Ma c'è un'ulteriore considerazione da fare: benché ogni genere di impresa abbia necessità simili per quanto riguarda la gestione finanziaria, la contabilità, la fatturazione e l'inventario delle risorse, nessuna è disposta a spendere troppo su queste funzionalità di back office, mentre cerca di investire il più possibile su ciò che consente di far crescere il giro d'affari. In pratica, queste

aziende cercano una soluzione che li aiuti nella gestione del loro business, non un semplice ERP.

Allora, perché non provare a soddisfare tutti i bisogni di un'impresa – dalle esigenze di base alle funzionalità specifiche che le consentano di competere meglio nel proprio settore di mercato? Questo è possibile soltanto se le soluzioni *specializzate* vengono realizzate sulla base di solide fondamenta: quelle rappresentate da una piattaforma ERP – questo è il piano di SAP per quanto riguarda SAP Business One.

SAP investe pesantemente nel continuo sviluppo di funzionalità di base dell'ERP, includendo anche nuovi elementi come il miglioramento dell'esperienza degli utilizzatori e strumenti analitici avanzati; inoltre le interfacce utente sono state aggiornate per essere fruibili anche attraverso i dispositivi mobili. Tuttavia, cosa altrettanto importante, se non di più, SAP è al lavoro su architetture e tecnologie che consentano ai suoi partner di estendere e potenziare la soluzione per andare incontro alle esigenze particolari sia dei diversi mercati verticali che di nuovi settori *micro-verticali* estremamente specializzati.

Molti partner hanno sviluppato estensioni di SAP Business One destinate a rendere disponibili funzionalità specializzate per specifici ambiti verticali; ad esempio:

- [Produmex](#) offre soluzioni per aziende che si occupano di ricerca, prodotti di consumo, alimentari, distribuzione all'ingrosso, vendita al dettaglio e logistica, inclusi i fornitori terzi di servizi logistici (3PLS).
- [Liberali](#) rende disponibili soluzioni complementari per il settore agricolo.
- [VistaVu Solutions](#) è specializzata in servizi industriali ed ha come clienti aziende che operano in ambito energetico (petrolio e gas).
- [beas Manufacturing](#) è un po' più generalista, ma è comunque focalizzata sul comparto manifatturiero.
- [MTC Integration Technology](#) è altamente specializzata ed ha realizzato con SAP Business One una soluzione integrata per gli allevatori di pollame.

Si tratta soltanto di alcuni esempi tra le centinaia di partner che, negli anni, hanno messo a punto soluzioni complementari per SAP Business One attraverso personalizzazioni spesso realizzate su misura per ciascun singolo cliente. Per il futuro, invece, l'idea è quella di aprire la piattaforma e renderla più estensibile, facilitando così l'aggiunta di nuove funzionalità pur garantendo l'integrità della struttura di base. SAP, dal canto suo, intende incoraggiare questo tipo di estensioni, le cui connessioni sono implementate tramite interfacce applicative (API, [application programming interfaces](#)), mentre tenderà ad ostacolare personalizzazioni che impattino sulla logica del sistema.

Questo approccio prevede l'utilizzo di [microservizi](#), ovvero elementi basati su un concetto di architettura in cui le applicazioni sono strutturate come una collezione di servizi connessi tra loro in modo non rigido ([loose coupling](#)) – per i meno esperti potremmo dire che le soluzioni vengono realizzate un po' come le costruzioni fatte con i mattoncini del Lego.

Ecco, pensiamo proprio ad una struttura creata con i pezzi del Lego: ogni blocchetto è fatto del medesimo materiale e presenta lo stesso tipo di connessioni per collegare tra loro i vari componenti elementari, ciascuno dei quali è in qualche modo intercambiabile. Tuttavia, scegliendo elementi di colori e dimensioni diverse e mettendoli insieme in modi differenti, è possibile realizzare oggetti unici; non solo: se ad un certo punto volessimo apportare una modifica, basterà rimuovere alcuni blocchi e sostituirli con altri – senza per questo impattare sulle restanti parti della costruzione; si tratta di una modalità di intervento molto meno invasiva rispetto a quella che si renderebbe necessaria se avessimo adottato un metodo basato su “chiodi e martello”.

SAP introdurrà i microservizi attraverso il [refactoring](#) del codice che ne sta alla base; ancora una volta, per i meno esperti, potremmo dire che si tratta di una ristrutturazione del programma che non ne modifica comportamenti e funzionalità. A questo punto qualcuno potrebbe chiedersi: perché intervenire sul codice se questo non cambia ciò che fa? Le ragioni sono parecchie, compreso il fatto che sarà più facile lavorare sul programma, la sua complessità verrà ridotta e risulterà persino più “leggibile” da parte degli sviluppatori; tuttavia, Mint Jutras ritiene che il più importante effetto del refactoring consista nel rendere il codice più “estensibile”. Nel contesto di SAP Business One, ciò significa che sarà più facile per i partner aggiungere soluzioni specializzate ad una base solida che sarà utilizzata da tutti.

SAP sostituirà progressivamente elementi precedentemente realizzati mediante “assi, chiodi e martello” con mattoncini del Lego – e non lo farà in una singola fase, ma un pezzetto alla volta. Si tratta di un approccio meno radicale, che consente ai partner di trarre vantaggio dai microservizi man mano che saranno resi disponibili; in più SAP Business One risulterà sempre più agile.

IL VALORE DELL'AGILITÀ

Il Mint Jutras Enterprise Solution Study effettuato nel 2016 ha messo in evidenza che l'88% delle imprese ritiene di dover affrontare un qualche tipo di rischio dovuto al fatto che il proprio settore di mercato sarà impattato da prodotti innovativi, nuovi metodi di vendita o di definizione dei prezzi, modelli di business totalmente inediti o da una combinazione di tutti questi elementi. Inoltre esistono altri fattori di criticità di tipo più tradizionale derivanti dalla necessità di espandersi, da eventuali ristrutturazioni organizzative o

Modelli di implementazione

Distribuzione dei differenti modelli di implementazione del software nell'ambito delle risposte degli intervistati:

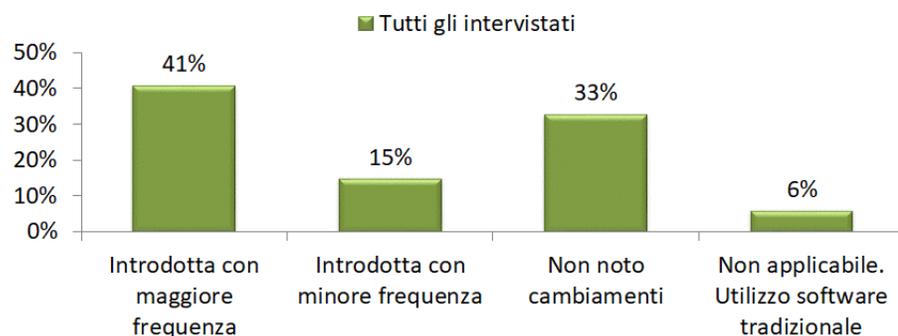
- 49% - Software as a Service (SaaS)
- 22% - Acquisito in licenza ma installato sul sistema del fornitore della soluzione ERP
- 4% - Acquisito in licenza ma installato sul sistema di una Terza Parte indipendente
- 17% - Acquisito in licenza ed installato sul proprio sistema (on-premise) secondo il modello tradizionale
- 17% - Approccio ibrido: parte del software è in licenza e viene gestito on-premise, mentre parte è fornito come SaaS

Si noti una percentuale inaspettatamente elevata di distribuzioni di tipo SaaS, che non va interpretata come un tasso di adozione del modello SaaS in senso generale.

dall'introduzione di modifiche in ambito normativo – solo per elencarne alcuni. Ciascuno di questi elementi di disturbo può avere un effetto a cascata sui requisiti delle applicazioni informatiche, rendendo l'agilità – ovvero la capacità di innovare, far evolvere ed apportare modifiche in modo agevole – persino più importante delle stesse funzionalità del software.

Data l'importanza di questo tema, abbiamo fatto del fattore innovazione il punto focale dell'Enterprise Solution Study del 2017. I giorni in cui le novità erano limitate e si susseguivano con relativa lentezza sono passati: le persone che hanno partecipato al survey hanno infatti confermato un incremento nella frequenza e nella portata degli aggiornamenti proposti dai vendor (Figura 1).

Figura 1: Come ritenete che sia cambiata la frequenza dell'innovazione?

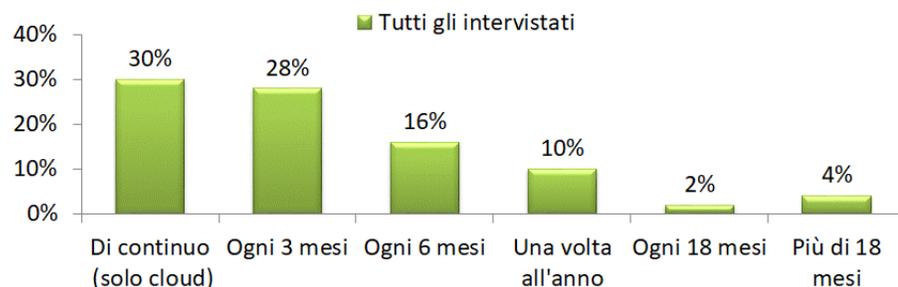


Fonte: Mint Jutras Enterprise Solution Study 2017

Tutto questo ha stimolato SAP a compiere un ulteriore sforzo per mantenere competitiva la propria offerta; probabilmente altri fornitori, godendo di una base di installato ampia come quella di SAP Business One, vivrebbero di rendita – SAP no, tanto che ha moltiplicato il suo impegno in tema di aggiornamento tecnologico e di introduzione dell'innovazione.

Agli intervistati è stato chiesto anche con quale frequenza vengono effettuati nuovi rilasci – non solo per la semplice correzione di problemi (Figura 2).

Figura 2: Con che frequenza vengono introdotte le nuove release?



Fonte: Mint Jutras Enterprise Solution Study 2017

Cloud v/s SaaS

Il **Cloud** si riferisce a risorse di calcolo, software e memorizzazione dei dati disponibili attraverso una rete (generalmente Internet). È possibile acquistare una licenza ed installare il software sia su un proprio sistema che su un computer posseduto e gestito da un'azienda terza, tuttavia l'accesso al programma avviene attraverso Internet e perciò tramite il "cloud", sia privato che pubblico.

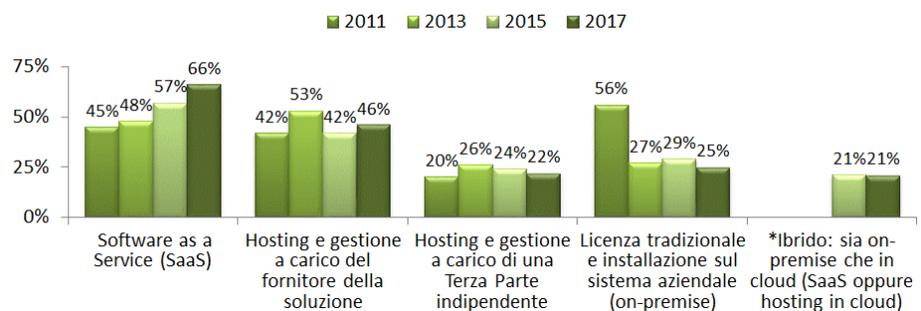
Il modello **SaaS** è esattamente ciò che indica l'acronimo: **Software as a Service**. Il software è offerto esclusivamente come **servizio**: non è distribuito su un CD o attraverso altri supporti, né deve essere caricato sul proprio computer o su quello di altri; semplicemente si accede ai programmi attraverso Internet e, generalmente, si paga sulla base di un abbonamento.

Sulla scorta di queste definizioni possiamo ragionevolmente affermare che **tutto ciò che è SaaS attiene al cloud computing, ma non tutto ciò che è in cloud è SaaS**.

Se si fa la media delle risposte, si scopre che i solution provider introducono una nuova release dei loro prodotti ogni 5,2 mesi. Si tratta di una frequenza più alta di quanto ci si potrebbe aspettare; noi sospettiamo che questi numeri derivino dal fatto che un'elevata percentuale delle aziende intervistate ha implementato un ERP come Software as a Service (SaaS) basato sul cloud – cosa che si nota osservando il lato sinistro della Figura 2. L'innovazione continua è possibile infatti solo con soluzioni SaaS – il che rappresenta uno dei molti vantaggi di questo tipo di approccio ed una delle principali ragioni per cui sempre meno potenziali acquirenti di ERP prendono in considerazione soluzioni disponibili solamente attraverso modelli tradizionali basati su software installato on-premise (cioè sui sistemi informativi aziendali) per il quale si paga una licenza.

Nel corso degli anni abbiamo ripetuto questa domanda nell'ambito della nostra indagine Enterprise Solution Study: "Se doveste scegliere oggi una nuova soluzione, quale tipo di implementazione prendereste in considerazione?"; agli intervistati sono state offerte tutte le opzioni possibili (Figura 3).

Figura 3: Quale opzione di implementazione considerereste oggi?



Fonte: diversi Mint Jutras Enterprise Solution Study
*L'opzione "Ibrido" è stata aggiunta nel 2015

Questo grafico è coerente con quello precedente quanto alla tendenza a considerare l'opzione SaaS come la più efficiente. Inoltre, abbiamo recentemente introdotto un follow-up in cui si è cercato di mettere in evidenza, tra le possibili alternative, quale fosse la più desiderabile; oltre la metà dei partecipanti all'indagine (51%) ha messo l'architettura SaaS al primo posto e, fra questi, il 70% l'ha indicata come scelta primaria.

L'IMPATTO DEL CLOUD E DEL SAAS

L'aggiornamento continuo (l'opzione mostrata nel lato sinistro della Figura 2) è applicabile unicamente a chi utilizza l'ERP come SaaS o come un ibrido tra SaaS a software on-premise con licenza d'uso. Questo mette in evidenza uno dei vantaggi, spesso percepito in modo non abbastanza esplicito, di una soluzione

SaaS multi-tenant v/s SaaS single-tenant

SaaS multi-tenant: col termine multi-tenant (coinquilini), ci si riferisce al fatto che più aziende condividano la stessa istanza di un software disponibile in cloud; le diverse impostazioni di configurazione e gli accessi degli utenti aziendali basati sui ruoli consentono di personalizzare i processi e proteggono la sicurezza dei dati.

SaaS single-tenant (o multi-instance): a ciascuna azienda cliente è fornita la propria istanza del software, ma un cliente può condividere con altre aziende una serie di servizi di uso comune, come una piattaforma di integrazione o la sicurezza.

SaaS: maggiore innovazione e aggiornamenti più frequenti. Noi riteniamo che uno dei motivi per cui tale vantaggio viene sottostimato, risiede nel fatto che molti considerano come “SaaS” qualsiasi soluzione in cloud; tuttavia, nonostante questi termini siano spesso utilizzati come sinonimi, in realtà non si tratta della stessa cosa. Per essere chiari:

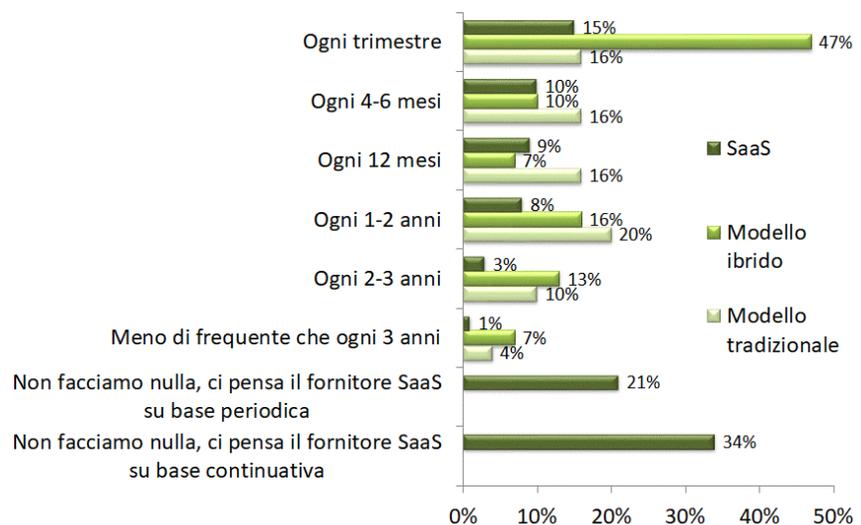
La parola **Cloud** si riferisce a risorse di calcolo, software e memorizzazione dei dati disponibili attraverso una rete (generalmente Internet). È possibile acquistare una licenza ed installare il software sia su un proprio sistema che su un computer posseduto e gestito da un’azienda terza, tuttavia l’accesso al programma avviene attraverso Internet e perciò tramite il “cloud”, sia privato che pubblico.

L’acronimo **SaaS** coincide esattamente con quello che significa: Software as a Service. Il software è offerto esclusivamente come **servizio**: non è distribuito su un CD o attraverso altri supporti, né deve essere caricato sul proprio computer o su quello di altri; semplicemente si accede ai programmi attraverso Internet e, generalmente, si paga sulla base di un abbonamento.

Date queste definizioni, possiamo affermare che **tutto ciò che è SaaS attiene al cloud computing, ma non tutto ciò che è in cloud è SaaS.**

Anche se non è subito evidente, il vero valore di un’innovazione continua diventa realtà soltanto quando si adotta il modello SaaS (come mostra la Figura 4) soprattutto perché in questo caso è il fornitore e non il cliente a farsi carico degli aggiornamenti necessari.

Figura 4: Con che frequenza vengono effettuati gli aggiornamenti?



Fonte: Mint Jutras Enterprise Solution Study 2017

Le “app” di Enterpryze

I clienti pagano 9,95 dollari al mese per ciascun utente che desideri accedere a SAP Business One attraverso una serie di app di tipo sia web che mobile. Il prezzo include tutte le app necessarie per ogni ruolo aziendale. Le app disponibili riguardano:

- ✓ Servizi
- ✓ Spese
- ✓ Vendite
- ✓ Spedizioni
- ✓ Acquisti
- ✓ Finanza
- ✓ Gestione del tempo
- ✓ Controllo dei crediti
- ✓ Pipeline
- ✓ Dashboard e reportistica

I clienti pagano anche per l'utilizzo di SAP Business One, ma viene loro applicata la tariffa ridotta di “casual user”.

La nuova generazione di soluzioni ERP è molto più configurabile di un tempo, il che consente di personalizzare il software e di adattarlo in funzione delle proprie specifiche esigenze, senza la necessità di affrontare costosi progetti di modifica.

Chi utilizza una soluzione di tipo SaaS viene liberato dalle incombenze degli aggiornamenti; tuttavia, il fatto che l'innovazione (sia tecnica che funzionale) venga erogata in modo continuativo, richiede da parte degli utenti dell'ERP uno sforzo aggiuntivo per tenere il passo con l'innovazione stessa, così da poterne godere tutti i benefici. Alcuni lo fanno, mentre altri cercano di andare avanti a fare le cose allo stesso modo e solo periodicamente esplorano le nuove funzionalità disponibili. Noi riteniamo che la piccola percentuale di ambienti SaaS in cui gli aggiornamenti sono meno frequenti, possa risiedere in cloud privati con soluzioni di tipo *single-tenant* (vedi box nella pagina precedente), ovvero implementazioni con un “inquilino unico”: aziende a cui è fornita la propria istanza di software, la quale non viene perciò condivisa con nessun altro. In tal modo gli utenti godono di alcuni vantaggi, ma non di tutti quelli messi a disposizione di coloro che utilizzano soluzioni SaaS di tipo *multi-tenant*; in questo caso, infatti, gli sforzi del fornitore sono concentrati sullo sviluppo e sulla manutenzione di una singola linea evolutiva di codice. Anche se il significato di tutto ciò non sempre viene colto a pieno, SAP ha ben presente il valore che questo approccio è in grado di creare: infatti, grazie al refactoring del codice di programma di SAP Business One, si sta in pratica lavorando nella direzione di rendere questo prodotto totalmente multi-tenant.

Chi opera in ambienti ibridi, probabilmente migrerà in direzione di una maggiore componente cloud e, quindi, di aggiornamenti più frequenti; poiché SAP sta eseguendo il refactoring del codice in modo incrementale, questo significa che molti dei clienti di SAP Business One tenderanno ad entrare in questa categoria di utenti.

Inoltre, parecchi partner che sviluppano estensioni di SAP Business One, non solo implementano tali componenti in cloud, ma li rendono disponibili come SaaS. [Enterpryze](#) è uno dei partner che sta aiutando i clienti di SAP Business One a compiere la transizione verso il cloud ed il modello SaaS. Con l'etichetta di “accesso online a SAP Business One, anche in modalità mobile ed in tutta semplicità”, Enterpryze propone le sue app di tipo web per connettersi da un qualsiasi browser direttamente a SAP Business One per utilizzare moduli come Vendite, Servizi, Spedizioni, Spese, Finanza, Gestione delle relazioni coi clienti (CRM) ed Approvvigionamenti. In alternativa, i clienti di Enterpryze possono accedere alle stesse funzionalità attraverso app mobili scaricabili per qualsiasi dispositivo basato su Apple iOS o Android.

Grazie alle app di Enterpryze a corredo di SAP Business One, persino chi possiede licenze per implementazioni on-premise inizia ad intravedere i vantaggi di una soluzione SaaS sempre attiva, accessibile in qualsiasi momento e da qualunque luogo; in più, ad un costo di 9,95 dollari al mese per utente, si ha l'accesso a qualsiasi funzionalità di cui si possa aver bisogno – il che rende la cosa particolarmente conveniente, oltre che comoda. Anche se ad una tipica PMI può piacere l'idea di offrire l'accesso a SAP Business One a tutti i suoi dipendenti, l'acquisto di una licenza completa per ciascun possibile utente

potrebbe essere fuori portata; per questo motivo, solitamente si cerca di restringere l'utilizzo della soluzione solo a chi ne ha assolutamente bisogno, limitando in qualche modo il valore complessivo che se ne può ottenere. Le app di Enterpryze possono risolvere questo problema consentendo agli utenti di connettersi direttamente ai dati gestiti da SAP Business One ad un costo ridotto.

ALTRA COSA DA VALUTARE: LA PERSONALIZZAZIONE

Come abbiamo già spiegato, i clienti di SAP Business One spesso si rivolgono ai partner di SAP per colmare, attraverso l'implementazione di personalizzazioni, eventuali aree non coperte dal software standard. Purtroppo questi interventi tendono a creare barriere all'introduzione di aggiornamenti, il che rallenta il processo di innovazione; inoltre, non tutte le "personalizzazioni" aggiungono nuove funzionalità: potrebbero infatti riguardare semplicemente la capacità di effettuare analisi e produrre report, la realizzazione di interventi di "cosmesi" o la creazione di piccole modifiche dei flussi di lavoro.

In passato qualsiasi forma di personalizzazione era invasiva, anche nel caso in cui si trattava di interventi semplici come quelli appena descritti; ciò significava "pasticciare" il codice sorgente, cosa non soltanto costosa ed onerosa in termini di tempo e di risorse, ma anche responsabile di rendere più difficili – se non impossibili – eventuali aggiornamenti. Oggi dovrebbero esserci molte meno necessità di andare a toccare la logica di programma.

Le nuove generazioni di soluzioni ERP, infatti, sono assai più configurabili, così da consentire l'effettuazione di modifiche ed adattamenti, a fronte di specifiche esigenze, in modo molto meno costoso ed invasivo rispetto alle personalizzazioni di un tempo. Nel nostro Enterprise Solution Study 2017 abbiamo chiesto agli intervistati di indicare di quali diversi tipi di "personalizzazioni" **ritenessero di avere bisogno** (Figura 5), tenendo presente che, di solito, la maggior parte delle modifiche relative alle funzionalità del software o all'esperienza utente vengono descritte come "personalizzazioni".

Nella Figura 5 sono elencati 10 diversi tipi di "personalizzazione" e vengono ordinati in base alla probabilità che possano rendersi necessari. I partner di SAP Business One, oggi, dovrebbero essere in grado di effettuare i primi 8 della lista senza la necessità di intervenire sul codice e di creare, perciò, ostacoli all'introduzione di ulteriori innovazioni. Dal canto suo, SAP continua con il refactoring del codice, in modo che anche le ultime due esigenze – che esprimono il bisogno di inserire funzionalità speciali, capaci di rappresentare un fattore differenziante per le attività aziendali – possano essere implementate secondo la logica dei mattoncini del Lego.

“Personalizzazione”

Molte soluzioni ERP attuali, altamente tecnologiche, offrono un alto livello di adattabilità e di configurabilità senza la necessità di personalizzazione nel classico senso del termine, in cui ci si riferisce a massicce modifiche al codice di programma.

Figura 5: Di quale tipo di personalizzazione ritenete di aver bisogno?



Fonte: Mint Jutras Enterprise Solution Study 2017

IN SINTESI

SAP Business One è una soluzione matura ma, a differenza di molti suoi concorrenti *coevi*, ha continuato ad evolversi nel corso degli anni: l'ampiezza e profondità funzionale, oltre all'architettura su cui è realizzato, hanno fatto molta strada rispetto alle origini; in pratica, nel corso degli ultimi 20 anni è stato compiuto un lungo cammino – e SAP sta seriamente pianificando i prossimi 20.

Ovviamente, oggi nessuno è nella posizione di prevedere in modo preciso come sarà il mondo nel 2037 – il che non significa che le imprese (e le soluzioni che attualmente consentono loro di operare) saranno in grado affrontare qualunque tipo di situazione; viviamo infatti in un momento storico caratterizzato da continui e profondi cambiamenti, in cui essere agili rappresenta il requisito principale. L'agilità offre la capacità di innovare, evolversi e cambiare, così da poter trarre pieno vantaggio da tutte le inedite opportunità che il futuro ci presenterà.

SAP, tuttavia, non intende essere *tutto per tutti*: non è l'unica azienda sul mercato, ma continuerà ad investire nelle funzionalità del proprio ERP, oltre che nell'architettura che lo supporta e nell'esperienza utente in senso lato. Ogni azienda, appena superata la fase di avvio, ha bisogno di un ERP efficiente; i clienti non cercano qualcosa di diverso da un ERP: necessitano di un ERP e di qualcosa "in più" – ed è il tipo di attività in cui operano che determina questo qualcosa.

SAP fa parecchio affidamento sui partner per consentire ai suoi clienti di percorrere "l'ultimo miglio" oltre l'ERP; per questo sta alzando la posta in

gioco per fare in modo che i partner possano offrire risposte efficaci. SAP Business One è dunque sulla buona strada per diventare una vera piattaforma ERP.

A proposito dell'autore: Cindy Jutras è un'esperta ampiamente riconosciuta nel campo dell'analisi dell'impatto che le applicazioni aziendali hanno sulle performance d'impresa. Grazie ad oltre un quarantennio di esperienza in azienda e di conoscenze specifiche nell'ambito della produzione, della supply chain, dei servizi ai clienti e della gestione delle prestazioni di business, Cindy ha trascorso gli ultimi 11 anni nell'analisi comparativa dell'efficacia delle soluzioni software nel contesto dei benefici organizzativi offerti dalla tecnologia. Nel 2011, Cindy ha fondato Mint Jutras LLC (www.mintjutras.com), marchio specializzato nello studio e nella comunicazione del valore che le applicazioni informatiche offrono alle imprese.