

# *Copernico Working Group*

*Progetto di collaborazione interaziendale per confrontarsi,  
riflettere, capire e decidere come governare il fenomeno*

## Risultati dell'indagine su **Chi governa l'e- ?**



**Executive Summary** (Release 1)

Milano, 10 Gennaio 2002

Elaborazione dati curata da:

MAST  
[www.mastconsulenza.it](http://www.mastconsulenza.it)

Pallme Consulting  
[www.pallme.com](http://www.pallme.com)

# Introduzione (1)

Il progetto “Chi governa l’ e- in azienda ?” è stato promosso da **MAST** e svolto insieme a:

**ASTRAZENECA, FERRERO, KRAFT FOODS ITALIA,  
PRADA, PUBLITALIA’80, SIGMA-TAU,**

per meglio comprendere il trend evolutivo:

- chi governa l’e-business ?  
(Marketing, Sistemi Informativi, una nuova funzione aziendale, un Comitato interfunzionale)
- quali competenze professionali servono ?
- quali investimenti prevediamo? e con quali tipi di ritorni ?

Obiettivo del progetto era confrontare esperienze di realtà aziendali diverse.

## Introduzione (2)

Per questo motivo, si è deciso di svolgere nel quarto trimestre 2001 un'indagine estesa anche ad aziende esterne al gruppo promotore. Le risposte ricevute sono state rielaborate e riassunte in questo “executive summary” e sono qualitativamente rappresentative del trend in evoluzione.

L' iniziativa si è svolta nell'ambito del *Copernico Working Group*, occasione di confronto interaziendale sul management dei Sistemi Informativi e dell' e-Business, ideato e gestito da MAST con la collaborazione di Pallme Consulting.

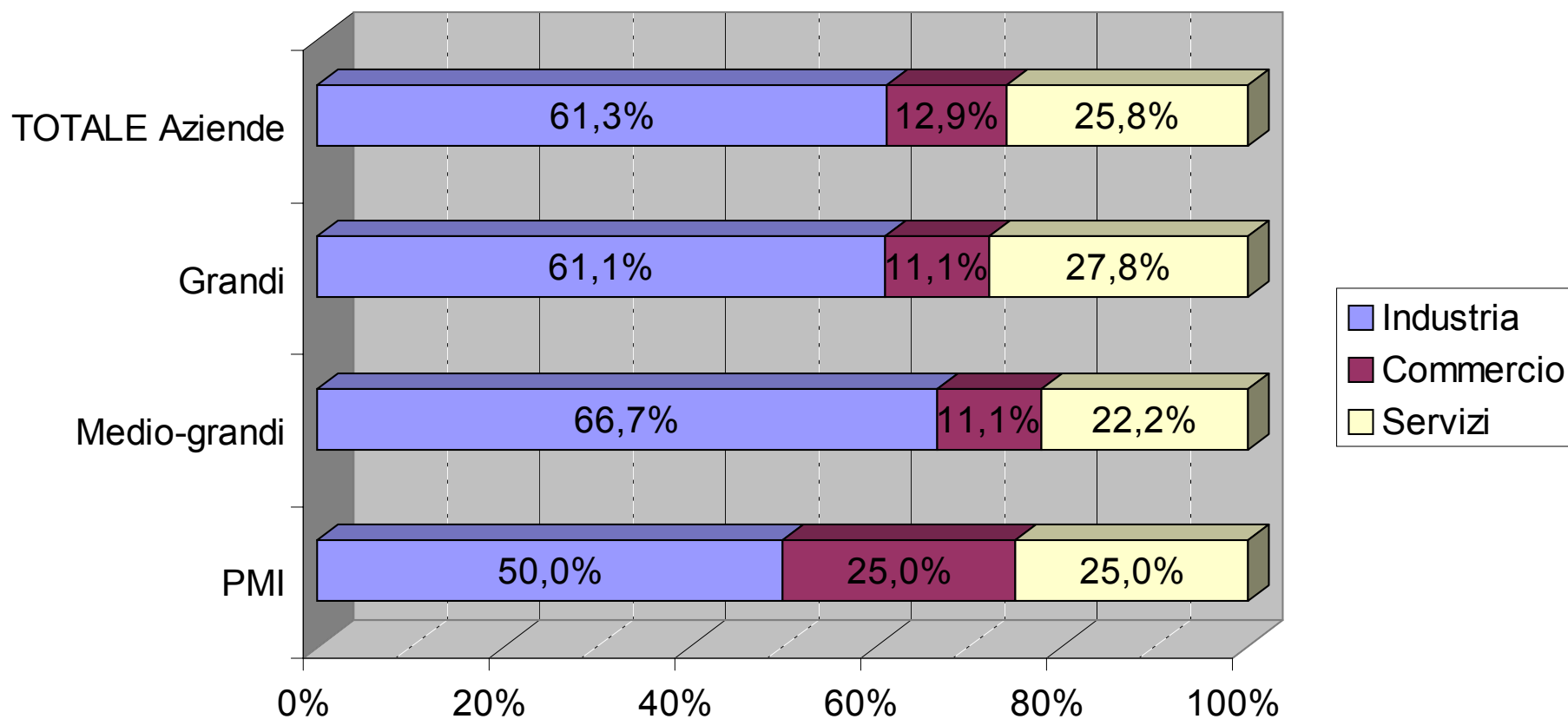
*Ringraziamo tutte le aziende che hanno contribuito alla ricerca fornendo il quadro della propria situazione aziendale.*

# Cluster Aziende

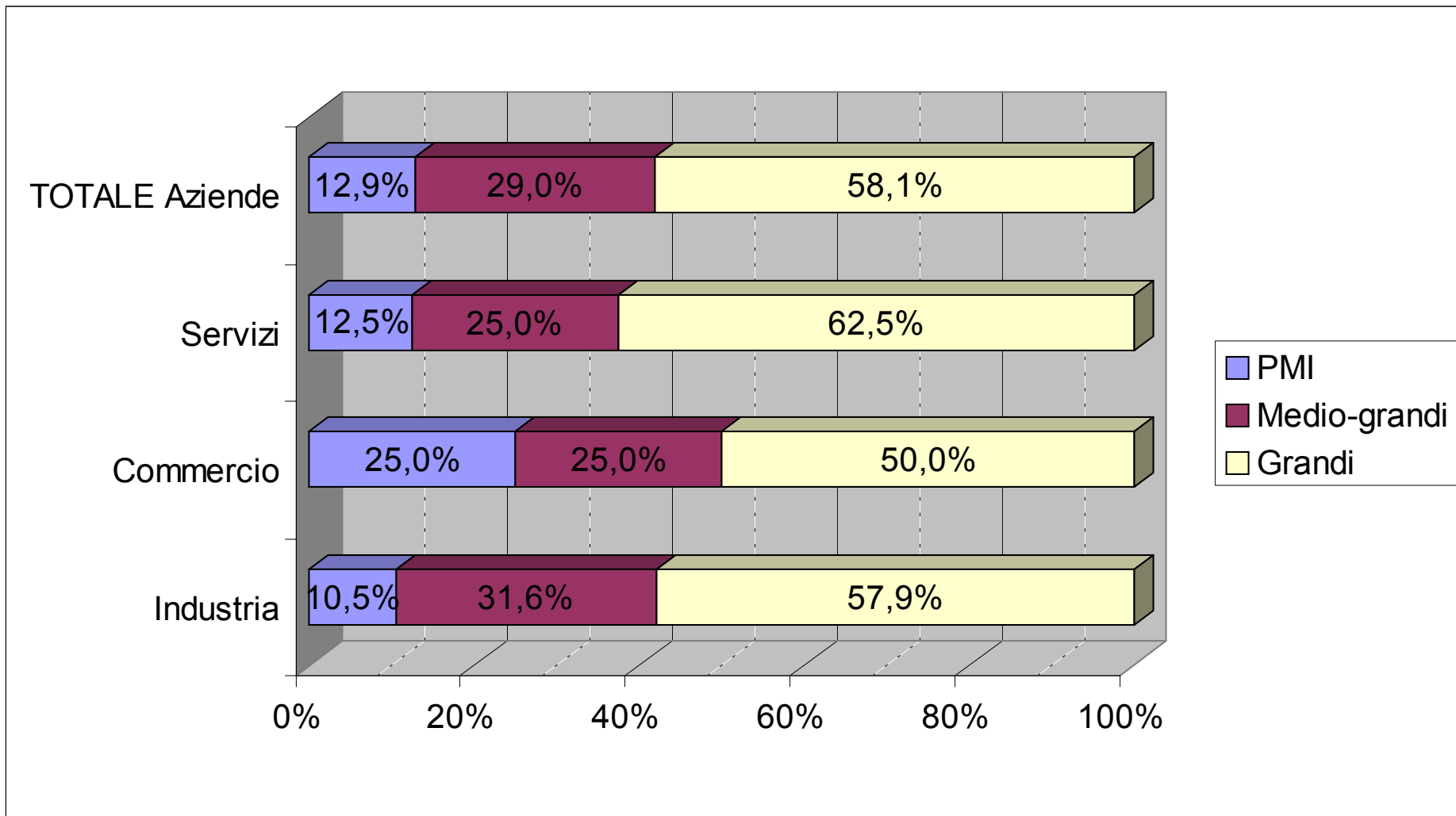
## Criteri di segmentazione aziende

- Dimensione
  - Grandi : Fatturato superiore a Lit. 300 mld (€ 154,94 Mln)
  - Medio-grandi : Fatturato compreso tra Lit. 80 e 300 Mld
  - PMI : inferiore Lit. 80 Mld (€ 41,32 Mln)
- Settore
  - Industria
  - Commercio
  - Servizi

# Settore in cui operano le aziende

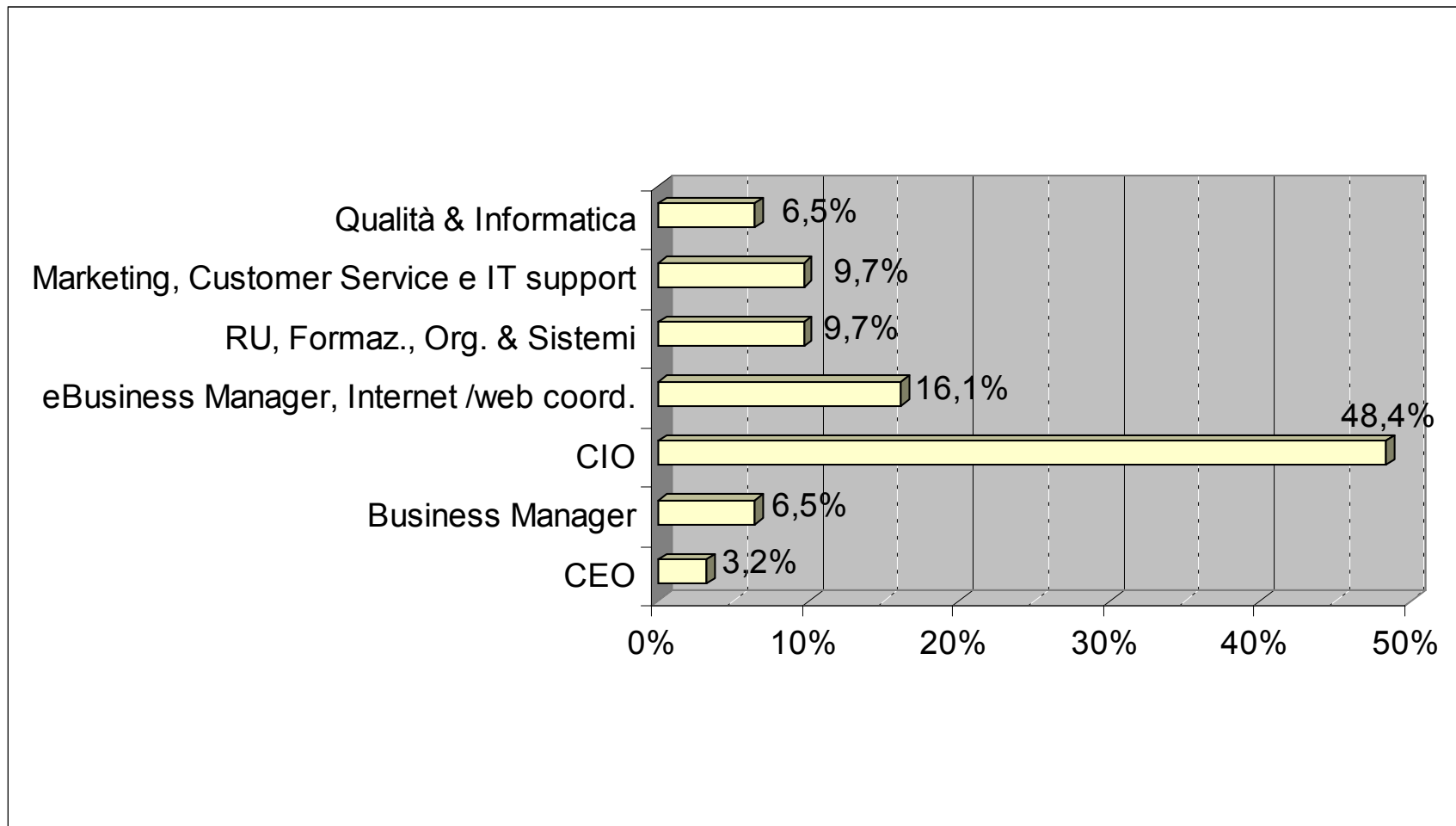


# Dimensione aziende



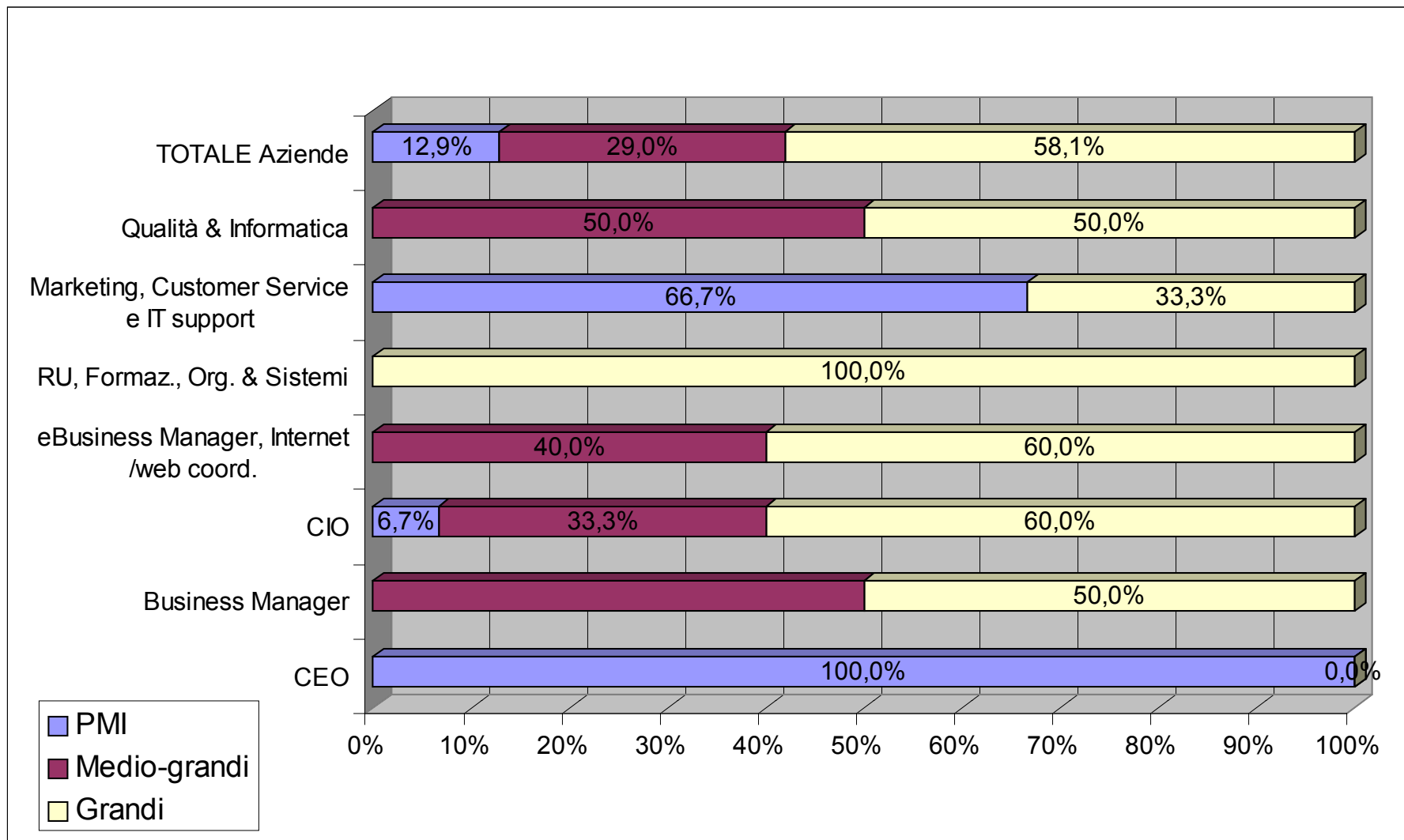
# Interlocutori aziendali

(posizione ricoperta da chi ha partecipato all'indagine)



# Interlocutori e dimensione aziende

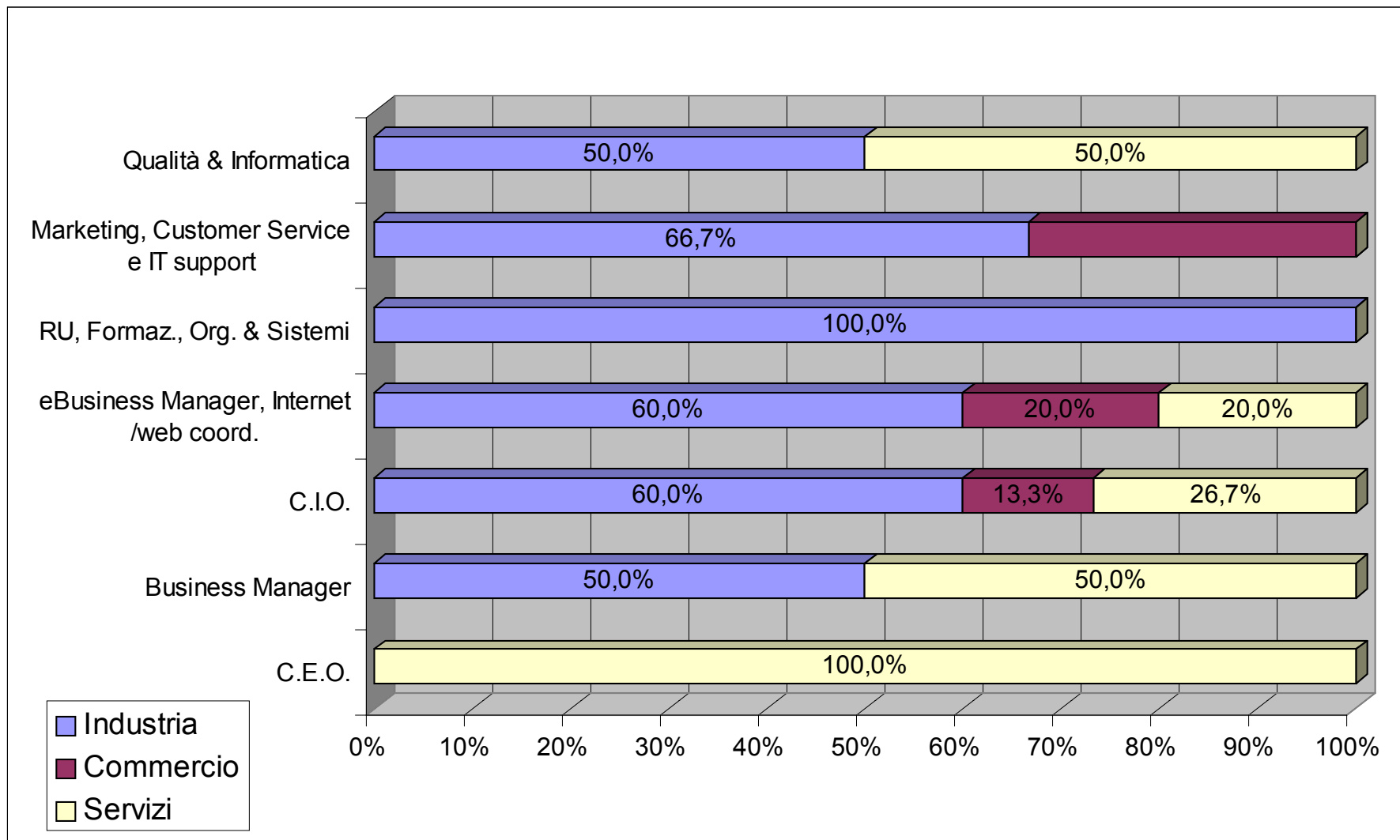
(posizione ricoperta da chi ha partecipato all'indagine)



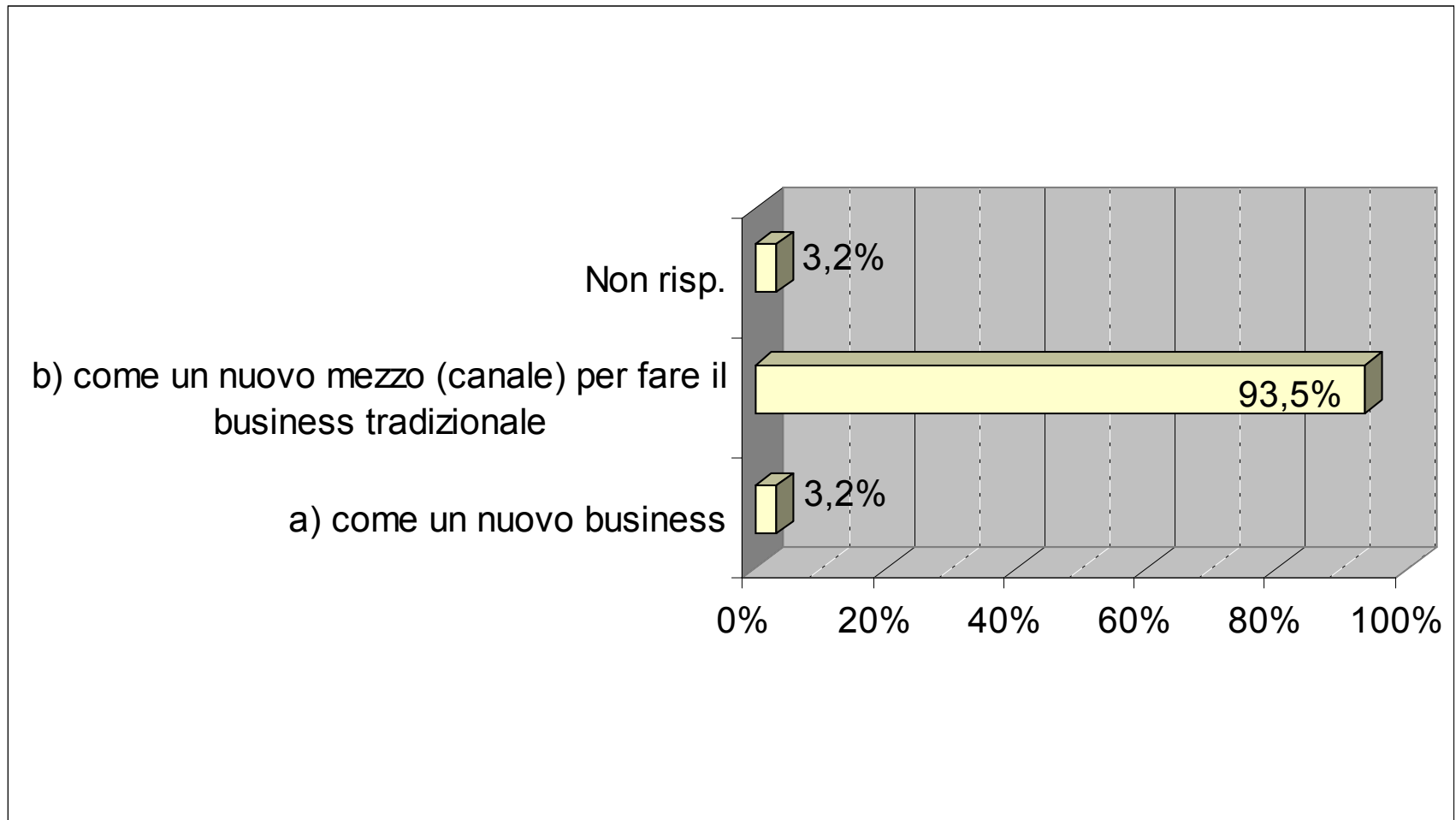


# Interlocutori e settori delle aziende

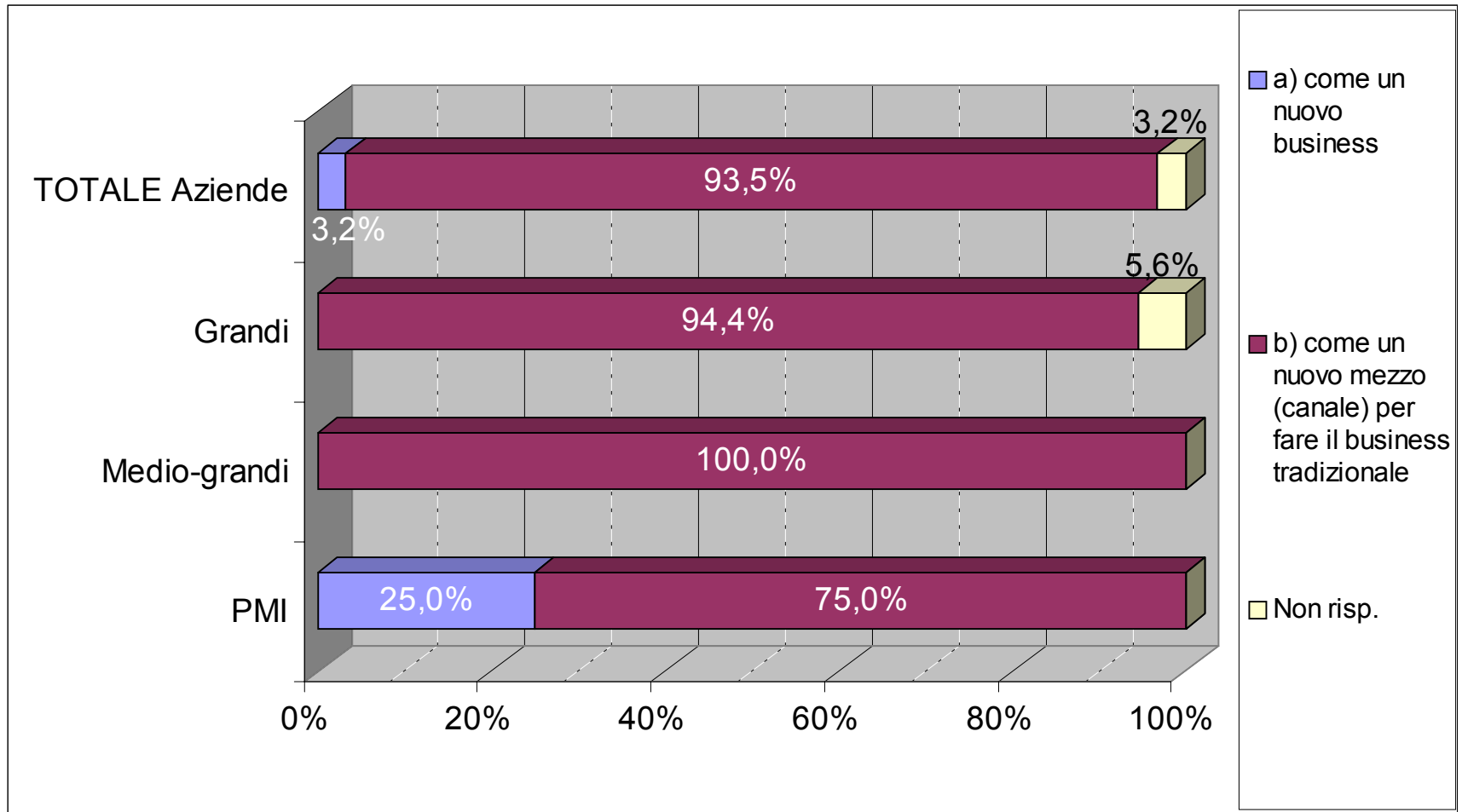
(posizione ricoperta da chi ha partecipato all'indagine)



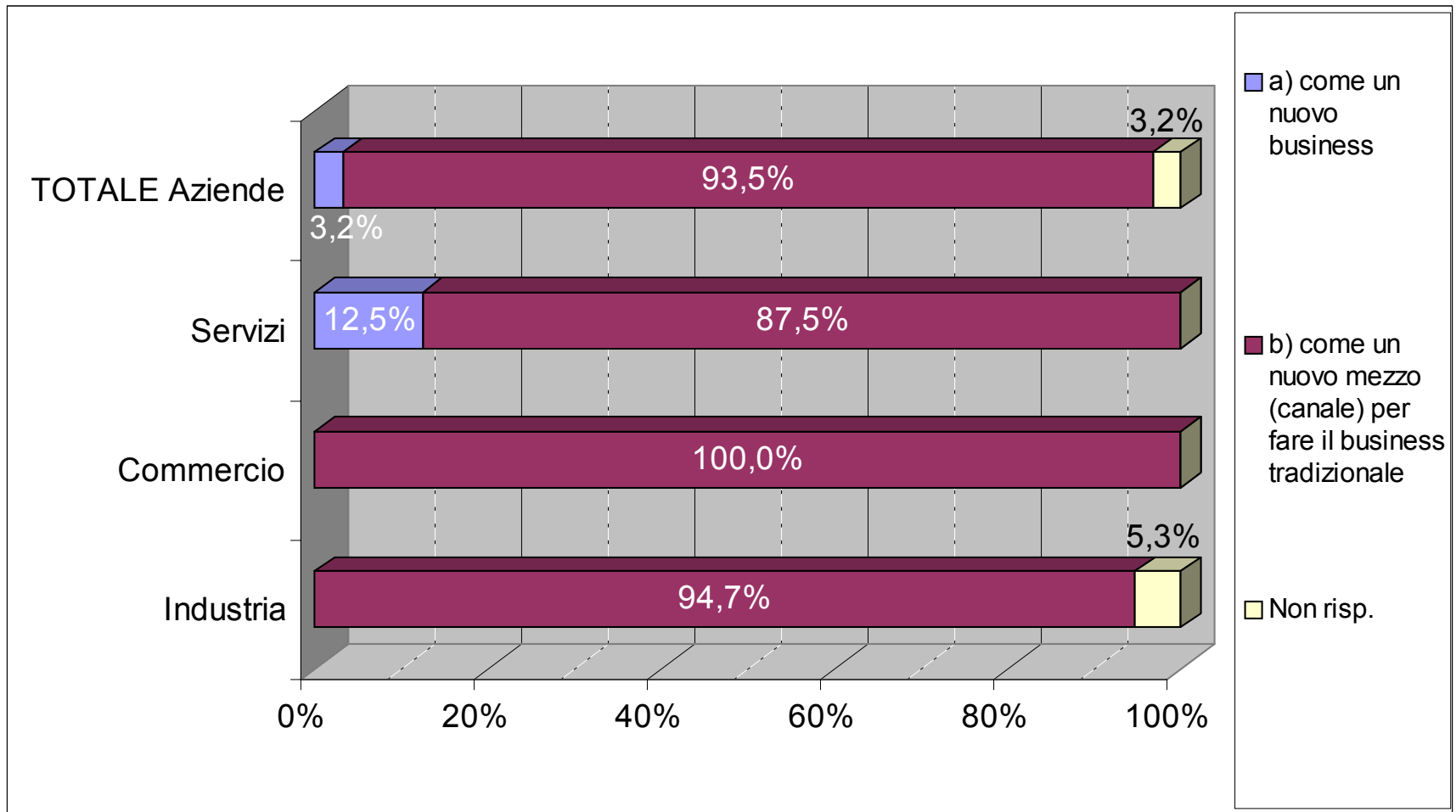
# 1.1 Come viene visto il fenomeno e- ?



# 1.1 Come viene visto il fenomeno e- ?

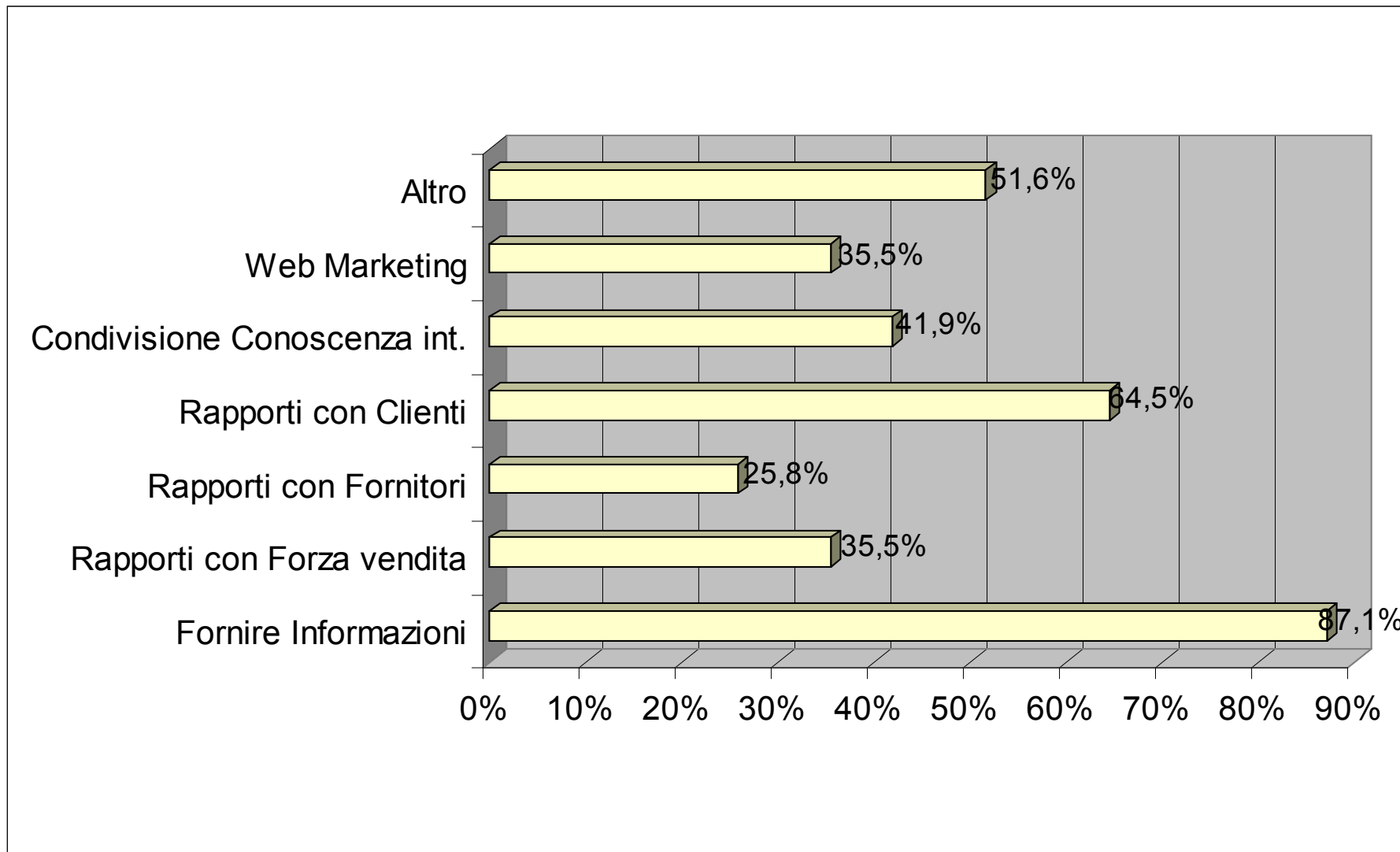


# 1.1 Come viene visto il fenomeno e- ?



# 3.1 Portale aziendale

Per quali scopi viene utilizzato il portale aziendale ?  
(percentuale degli intervistati)



## 3.1 Portale aziendale

Per quali scopi viene utilizzato il portale aziendale ?

(percentuale degli intervistati)

	PMI	Medio- grandi	Grandi	TOTALE Aziende
Fornire Informazioni	75,0%	77,8%	94,4%	87,1%
Rapporti con Forza vendita	25,0%	0,0%	55,6%	35,5%
Rapporti con Fornitori	0,0%	22,2%	33,3%	25,8%
Rapporti con Clienti	75,0%	44,4%	72,2%	64,5%
Condivisione Conoscenza int.	50,0%	11,1%	55,6%	41,9%
Web Marketing	25,0%	22,2%	44,4%	35,5%
Altro	75,0%	44,4%	50,0%	51,6%

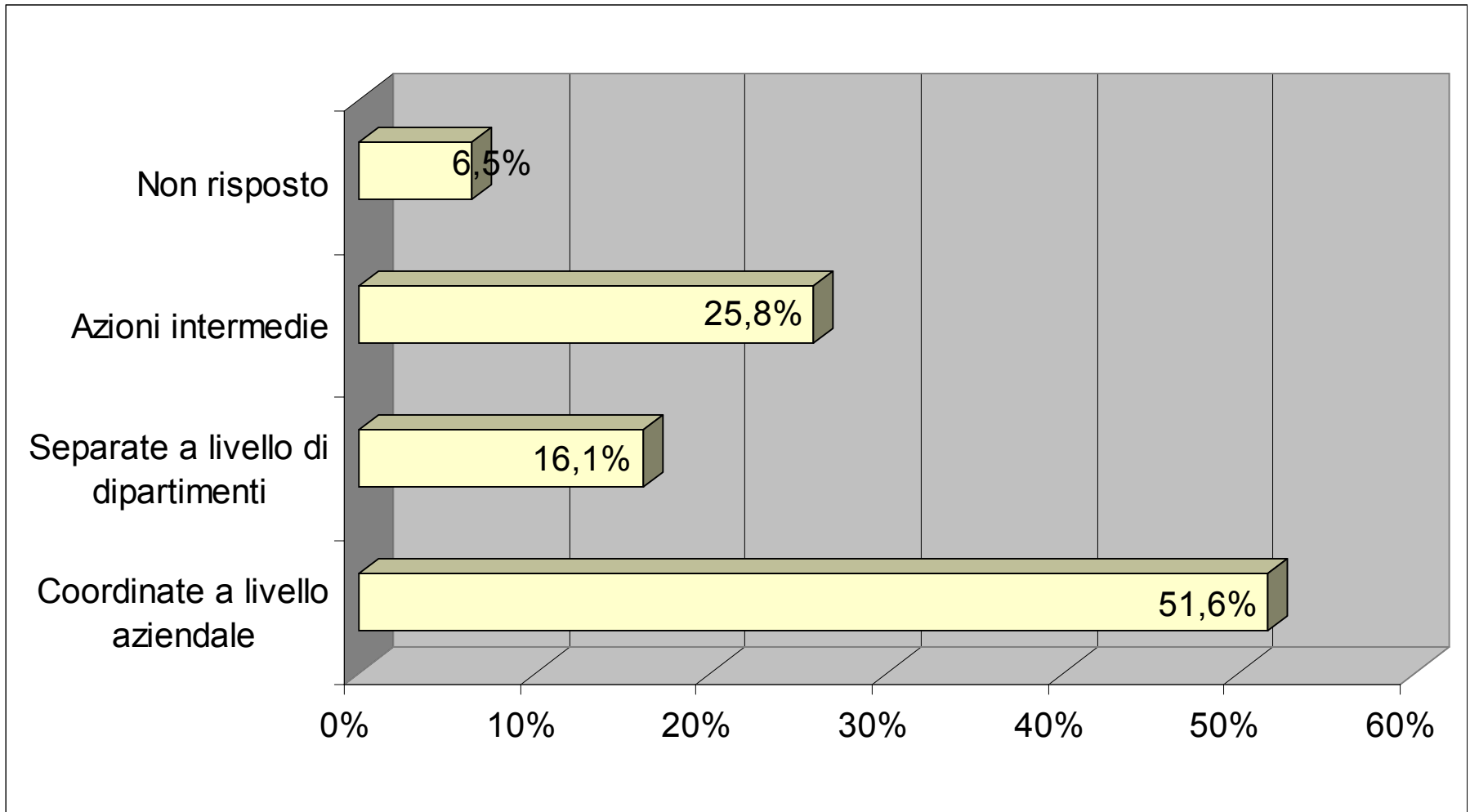
## 3.1 Portale aziendale

Per quali scopi viene utilizzato il portale aziendale ?

(percentuale degli intervistati)

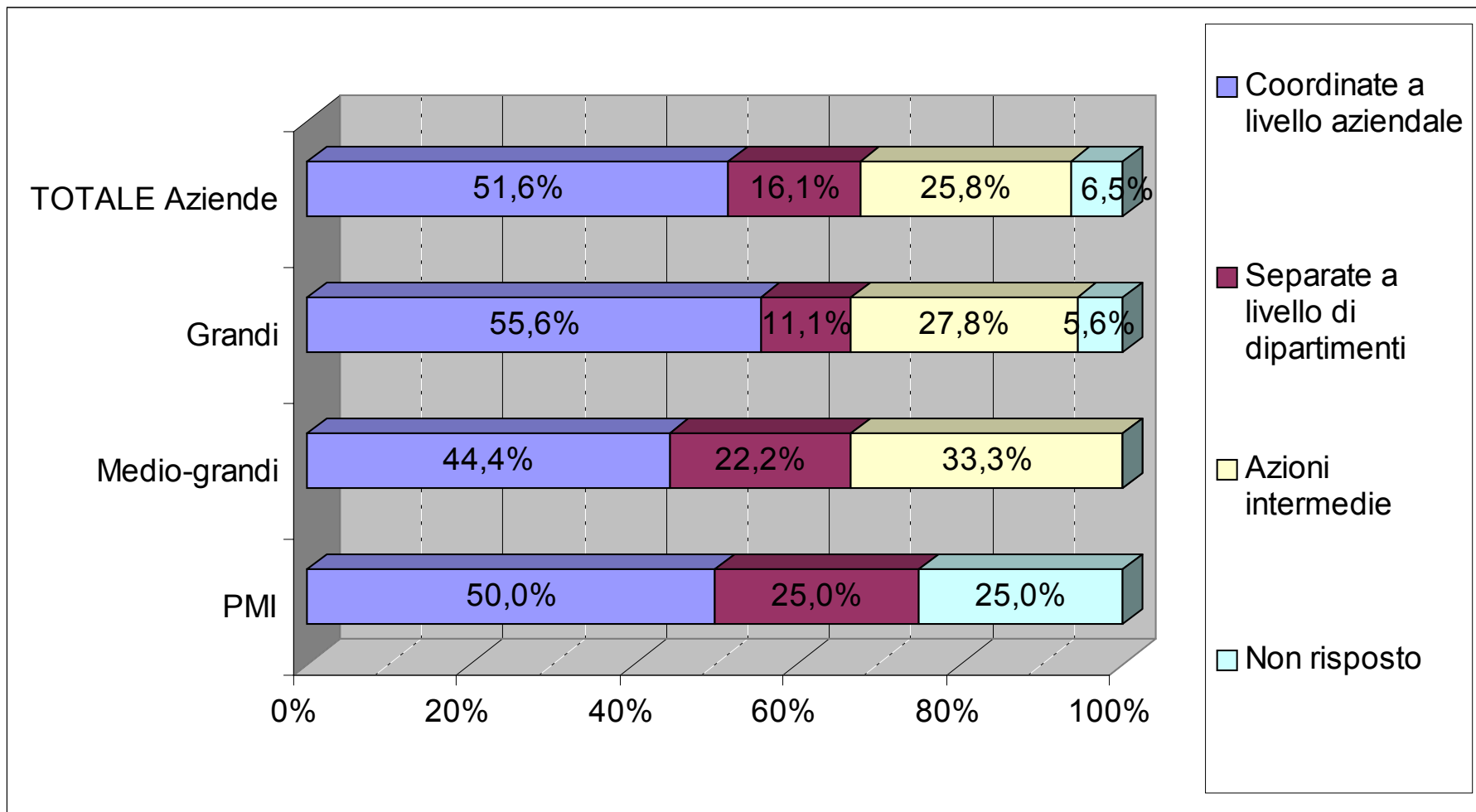
	Industria	Commercio	Servizi	TOTALE Aziende
Fornire Informazioni	84,2%	100%	87,5%	87,1%
Rapporti con Forza vendita	42,1%	25,0%	25,0%	35,5%
Rapporti con Fornitori	26,3%	0,0%	37,5%	25,8%
Rapporti con Clienti	57,9%	75,0%	75,0%	64,5%
Condivisione Conoscenza int.	36,8%	75,0%	37,5%	41,9%
Web Marketing	26,3%	50,0%	50,0%	35,5%
Altro	63,2%	25,0%	37,5%	51,6%

## 4.1 Come sono guidate le iniziative e-business ?

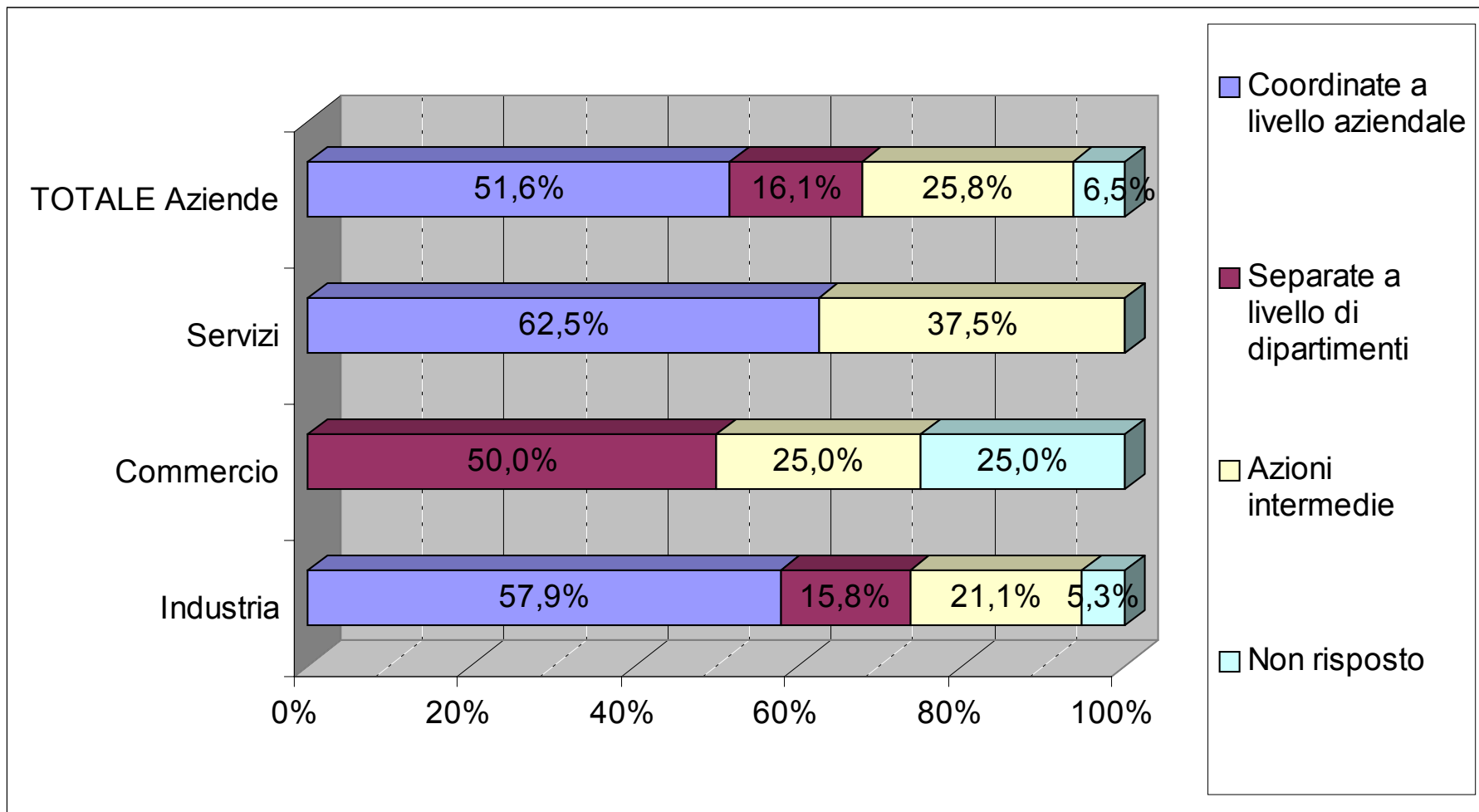




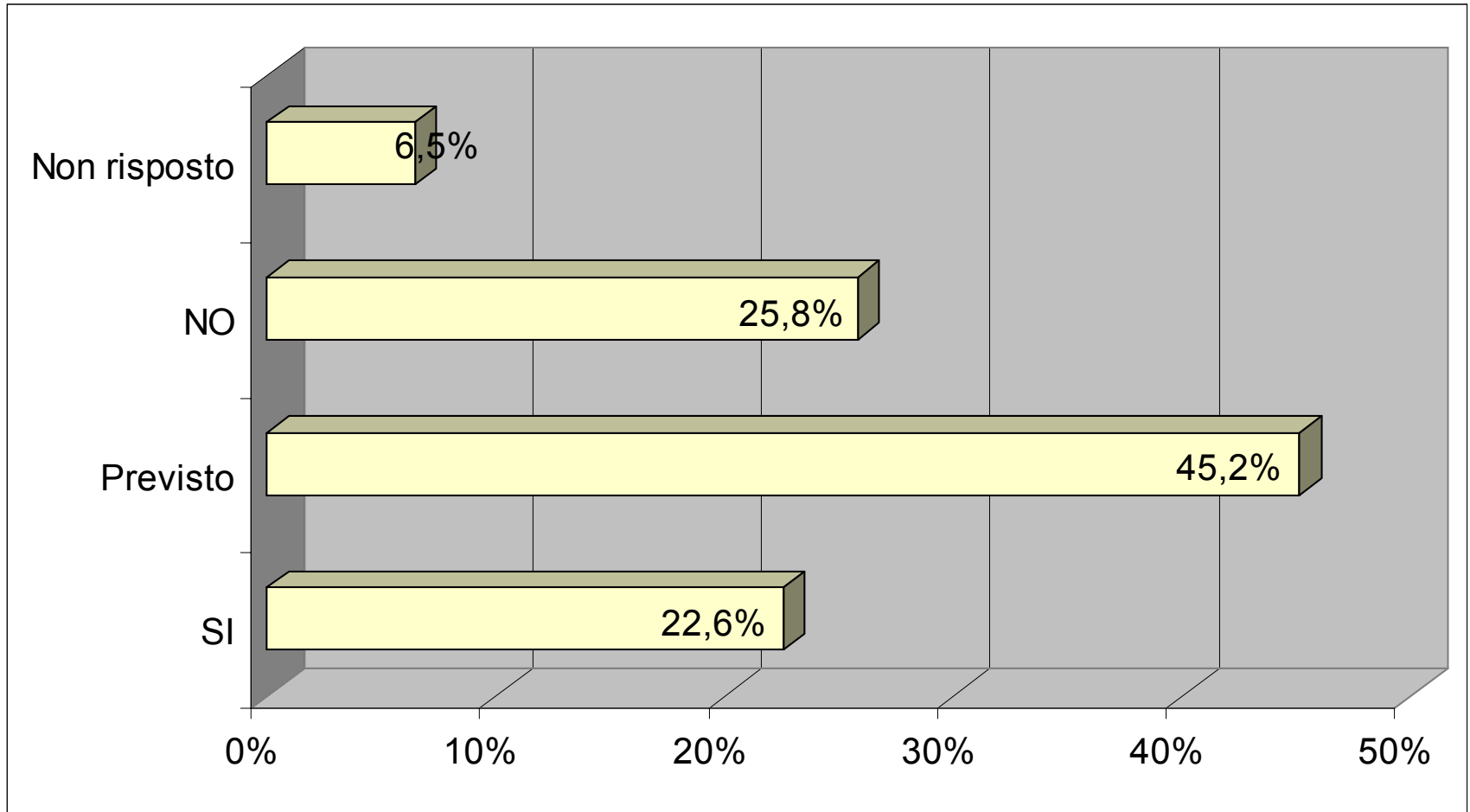
## 4.1 Come sono guidate le iniziative e-business ?



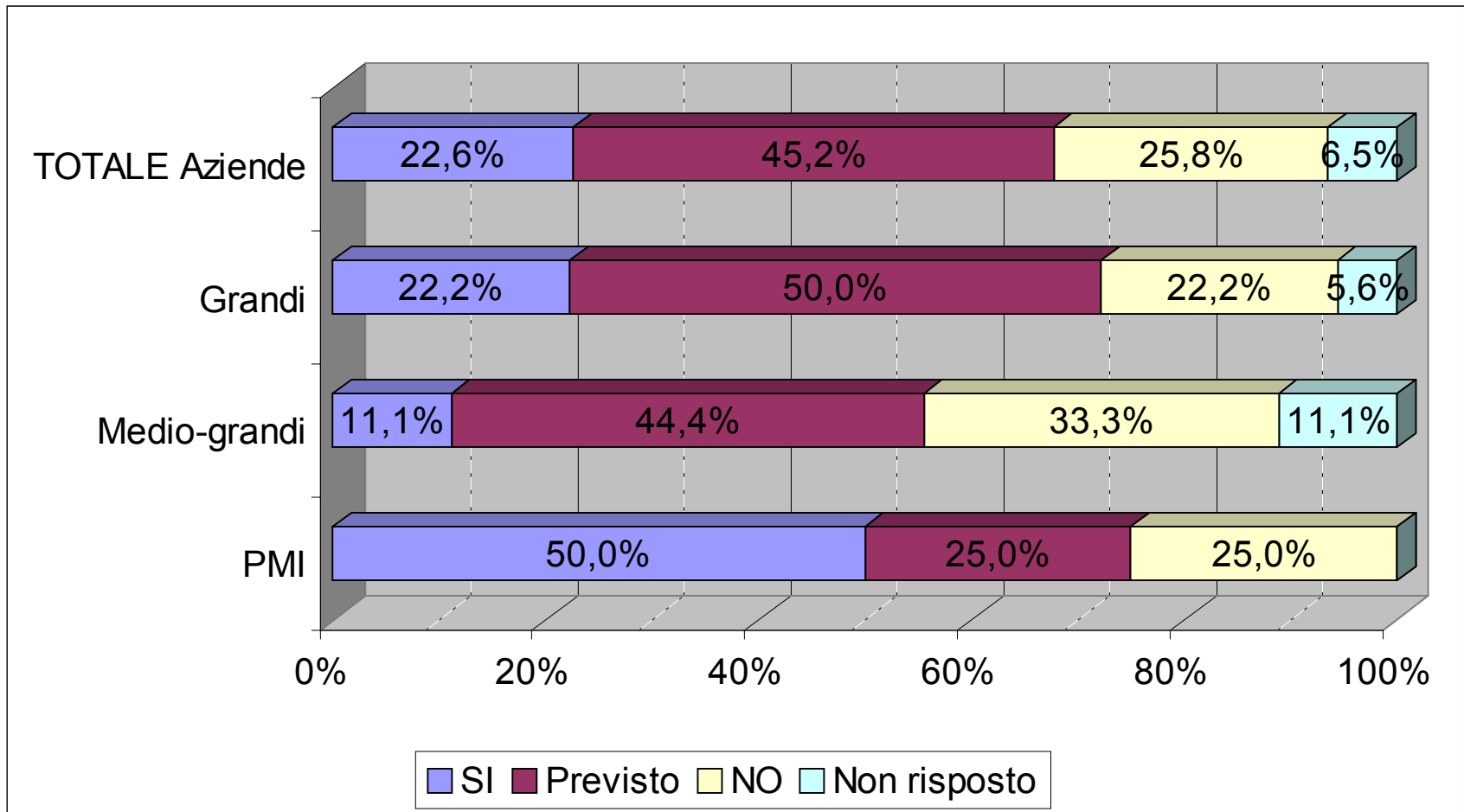
## 4.1 Come sono guidate le iniziative e-business ?



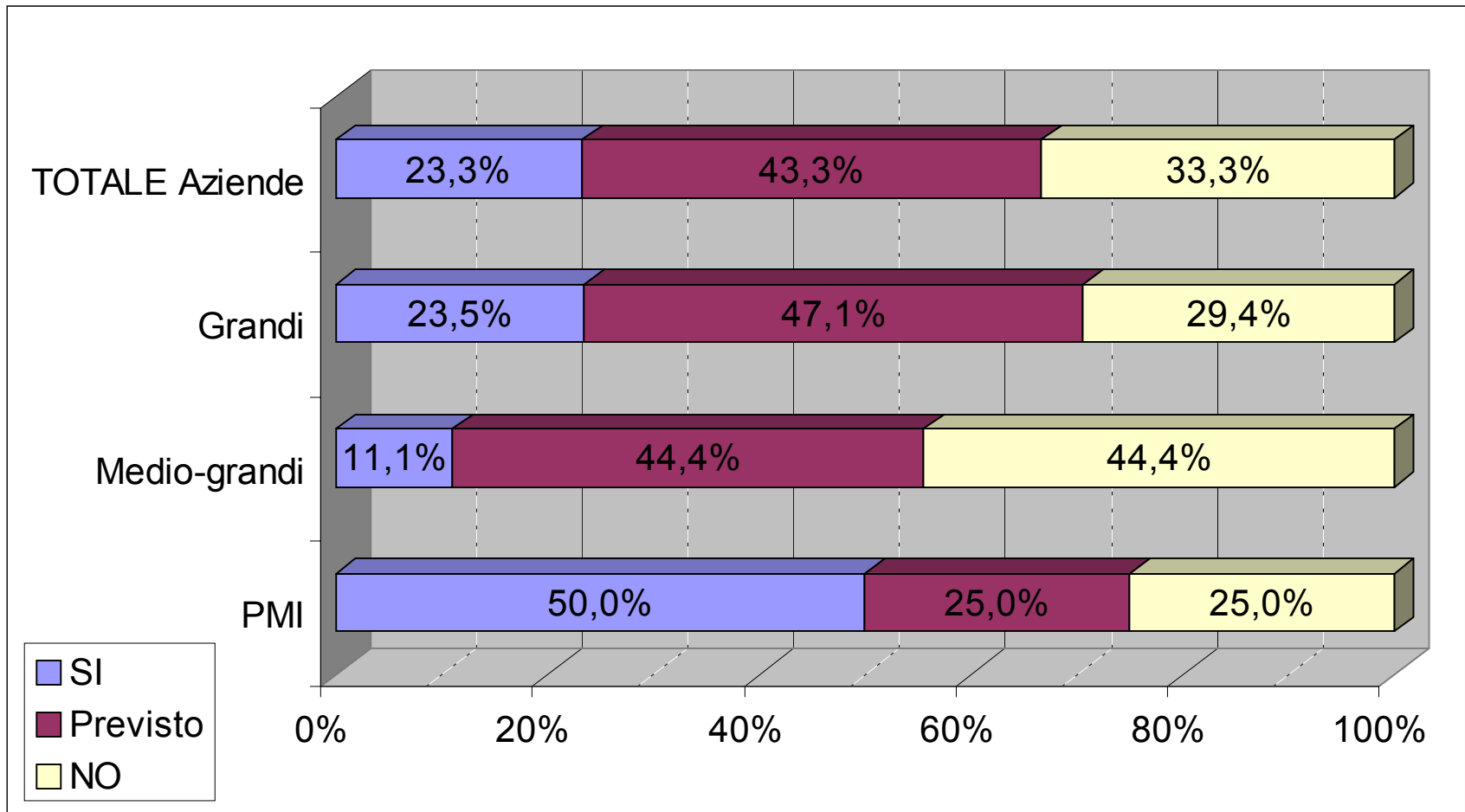
## 4.2 Sono stati riprogettati i processi e l'organizzazione aziendale ?



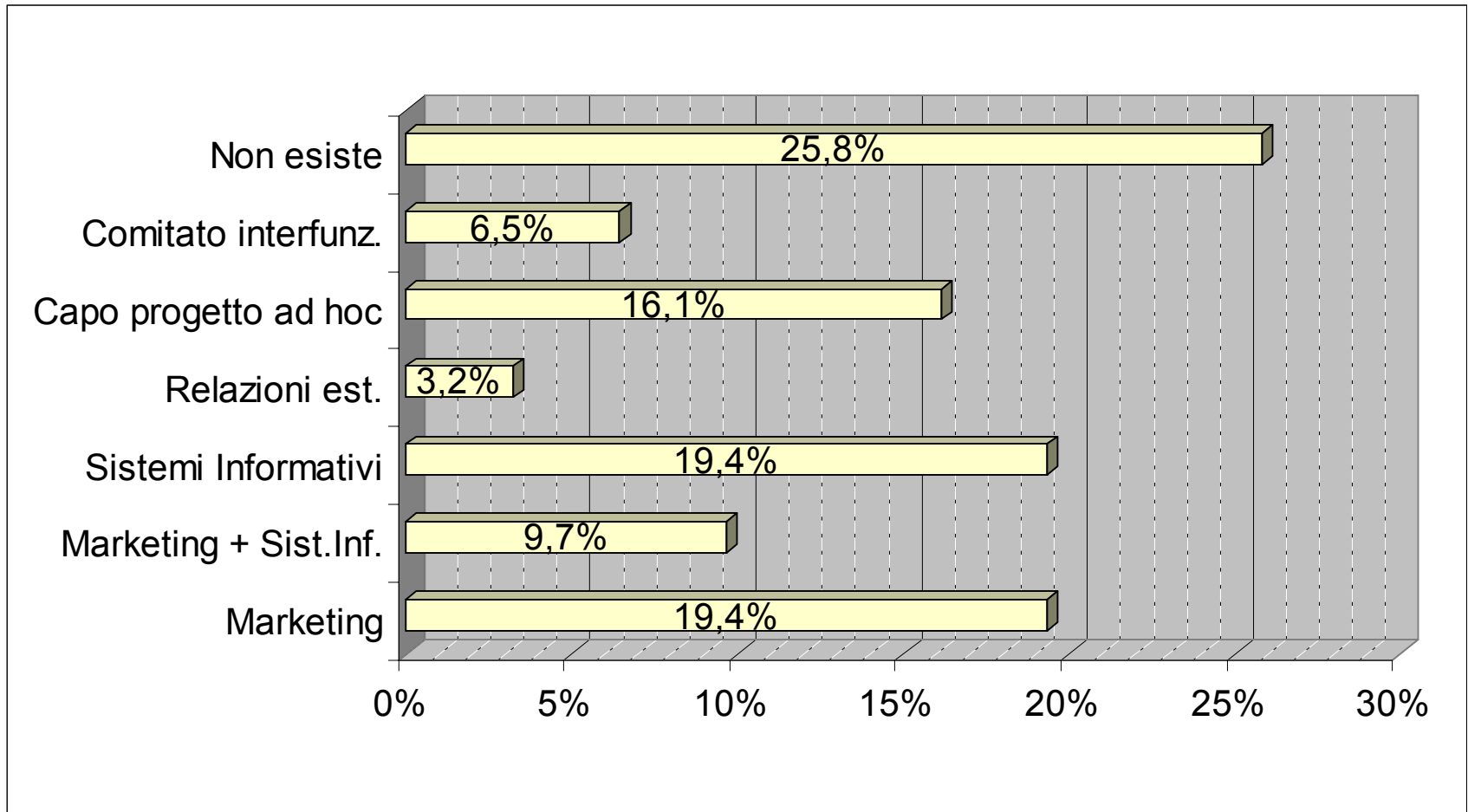
## 4.2 Sono stati riprogettati i processi e l'organizzazione aziendale ?



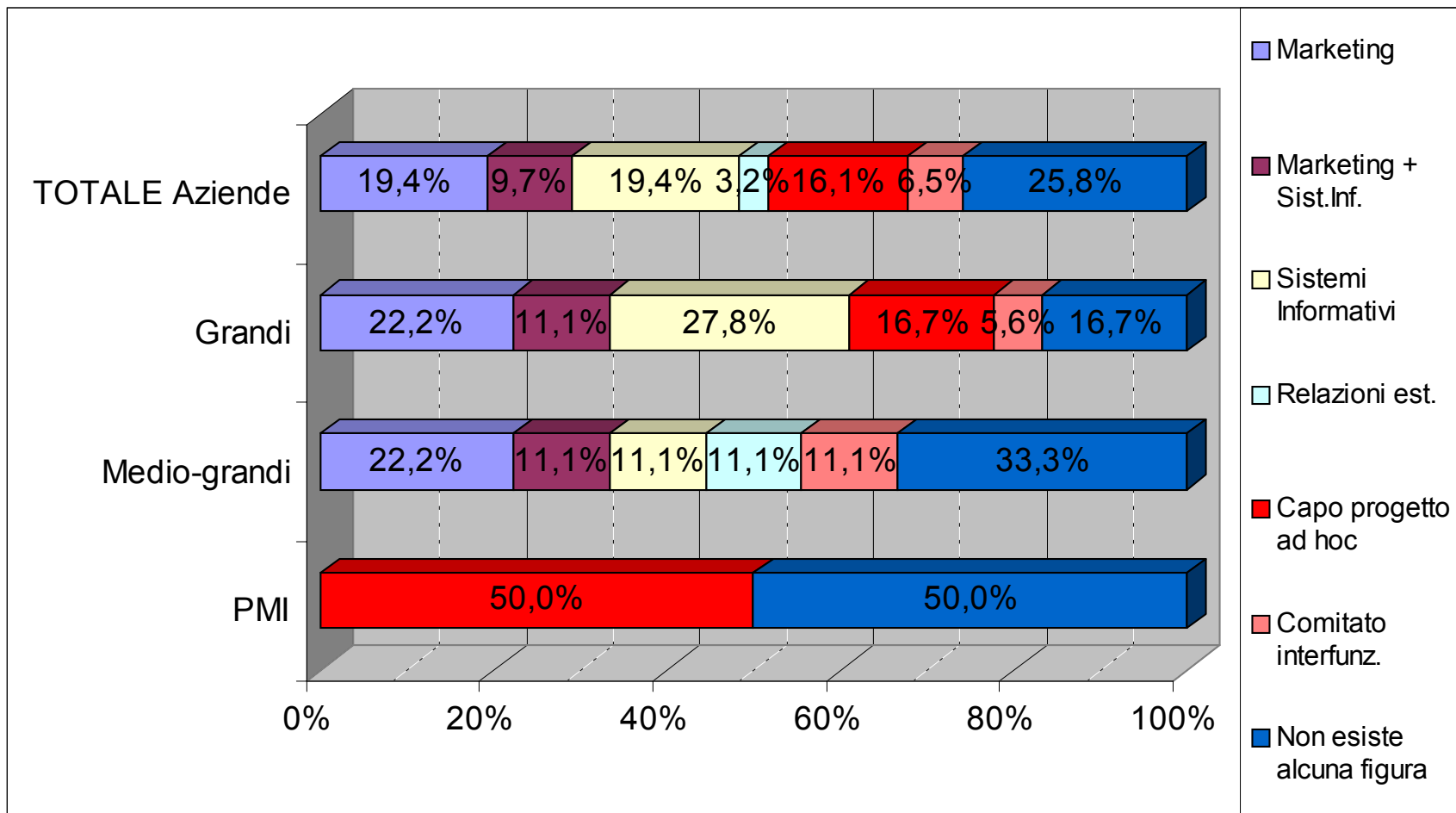
## 4.2 Sono stati riprogettati i processi e l'organizzazione aziendale ?



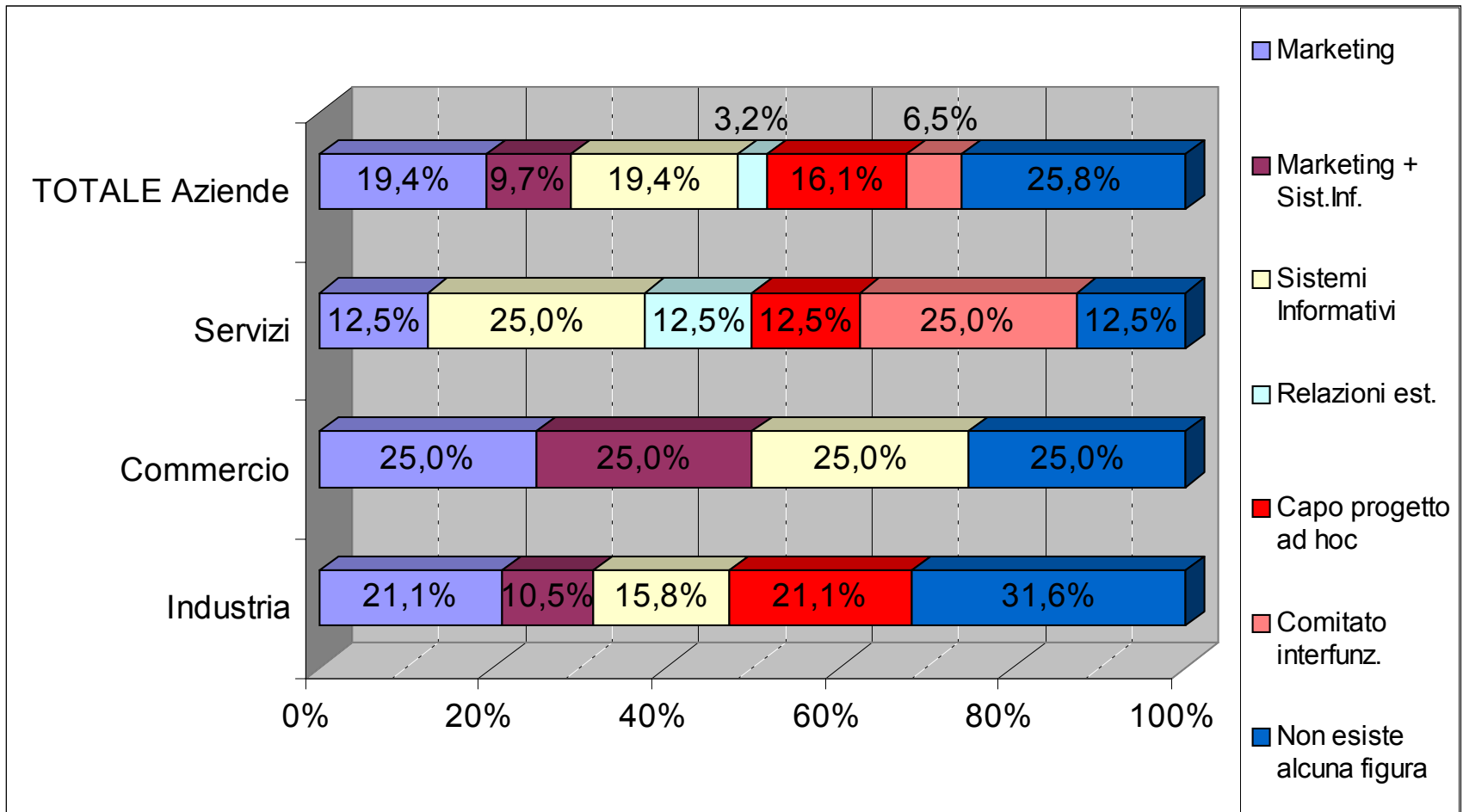
## 5.1 Responsabilità complessiva dei progetti e-business



# 5.1 Responsabilità complessiva dei progetti e-business



# 5.1 Responsabilità complessiva dei progetti e-business





## 5.2 Competenze necessarie per il governo dell' e-

- Coordinamento/Leadership/Managerialità/Realismo
- Conoscenza ICT/Technology (Visione finalizzata al supporto di business)
- Conoscenza Processi Aziendali/Organizzazione
- Competenze interdisciplinari (M&V, Logistica, Amm./Controllo, Comunicazione)
- Conoscenza Settore Business/Mercato
- Orientamento all'innovazione

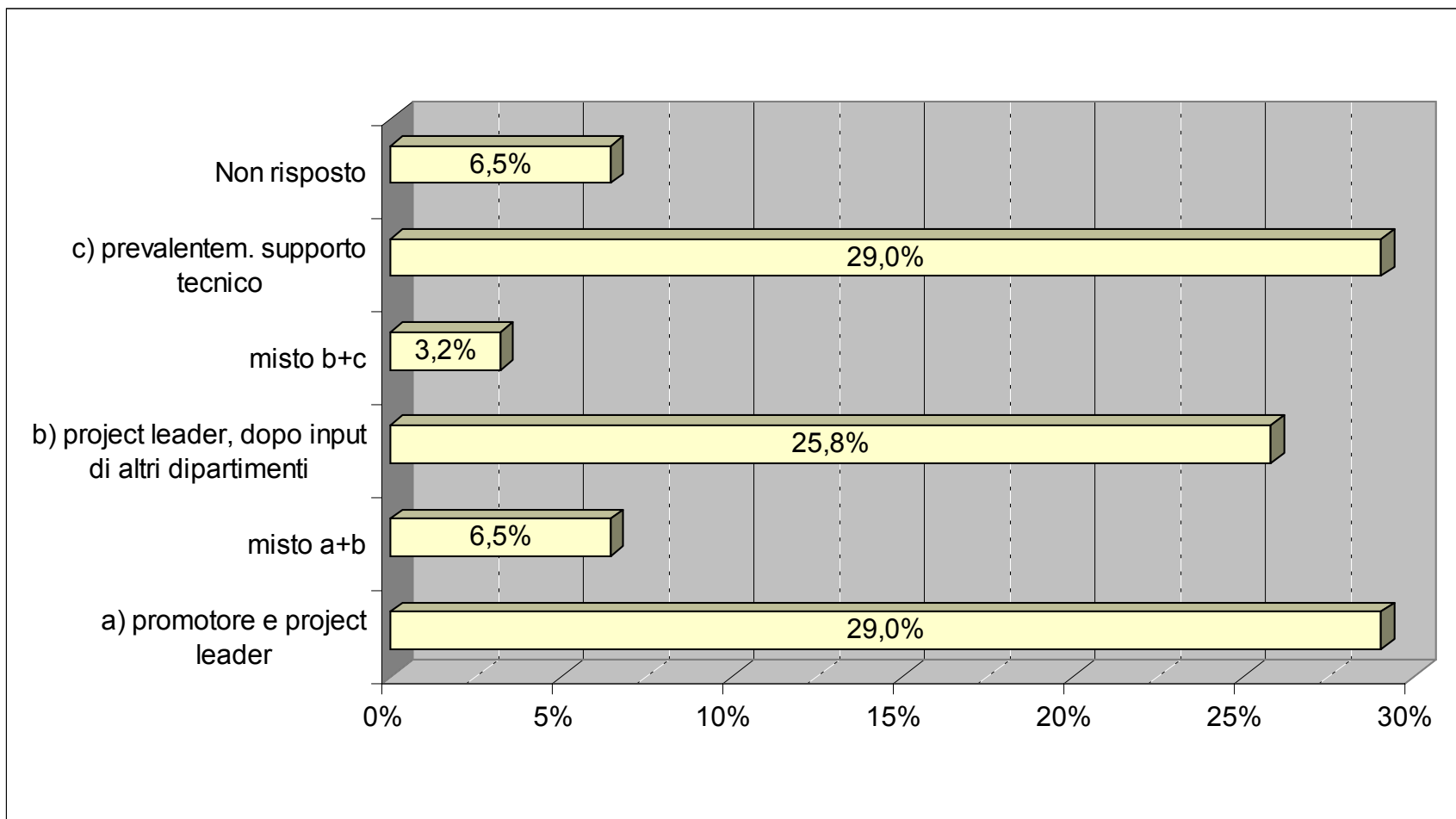
## 5.2 Competenze necessarie per il governo dell' e-

Totale Aziende	PMI	Medio- grandi	Grandi
Coordinamento/Leadership/Managerialità/Realismo	6°	4°	1°
Conoscenza ICT/Technology (Visione finalizzata al supporto di business)	2°	1°	2°
Conoscenza Processi Aziendali/Organizz.	2°	1°	3°
Competenze interdisciplinari (M&V, Logistica, Amm./Controllo, Comunicazione)	1°	3°	6°
Conoscenza Settore Business/Mercato	4°	5°	3°
Orientamento all'innovazione	5°	5°	3°

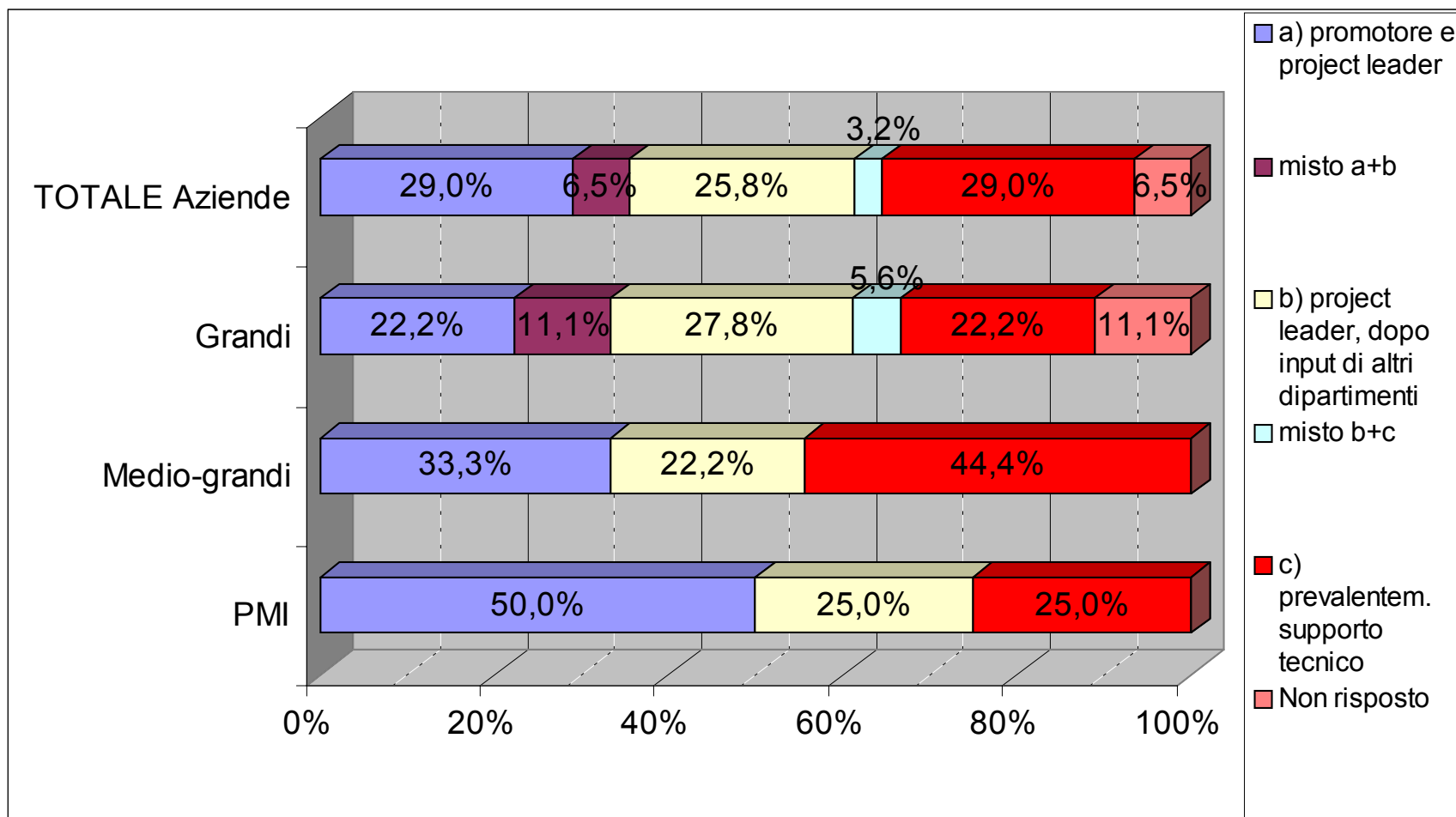
## 5.2 Competenze necessarie per il governo dell' e-

Totale Aziende	Industr.	Commer.	Servizi
Coordinamento/Leadership/Managerialità/Realismo	1°	3°	3°
Conoscenza ICT/Technology (Visione finalizzata al supporto di business)	2°		2°
Conoscenza Processi Aziendali/Organizz.	4°	3°	1°
Competenze interdisciplinari (M&V, Logistica, Amm./Controllo, Comunicazione)	3°	1°	4°
Conoscenza Settore Business/Mercato	4°		4°
Orientamento all'innovazione	6°	1°	4°

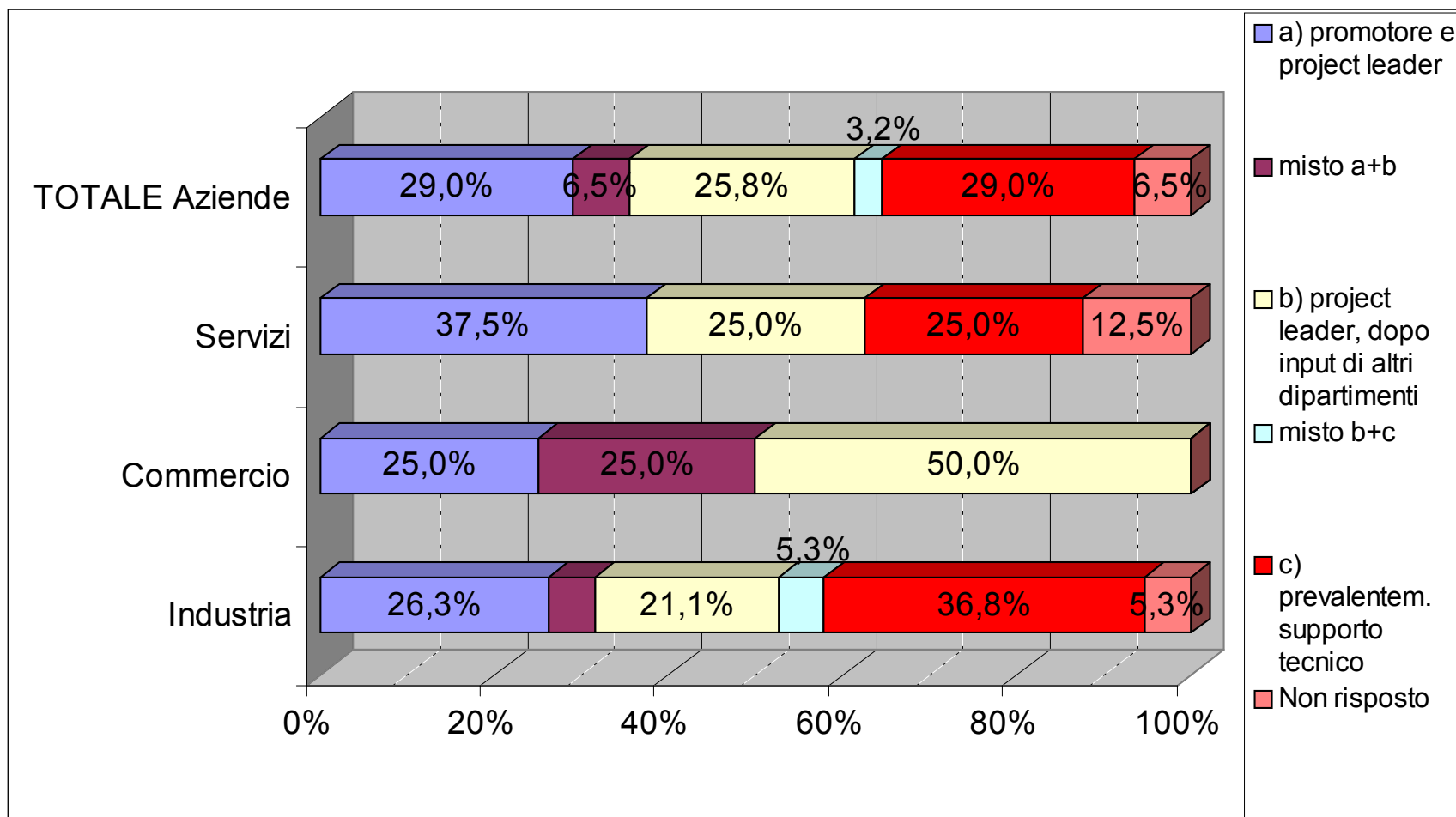
## 6.1 ICT rispetto ai Progetti eBusiness



## 6.1 ICT rispetto ai Progetti eBusiness

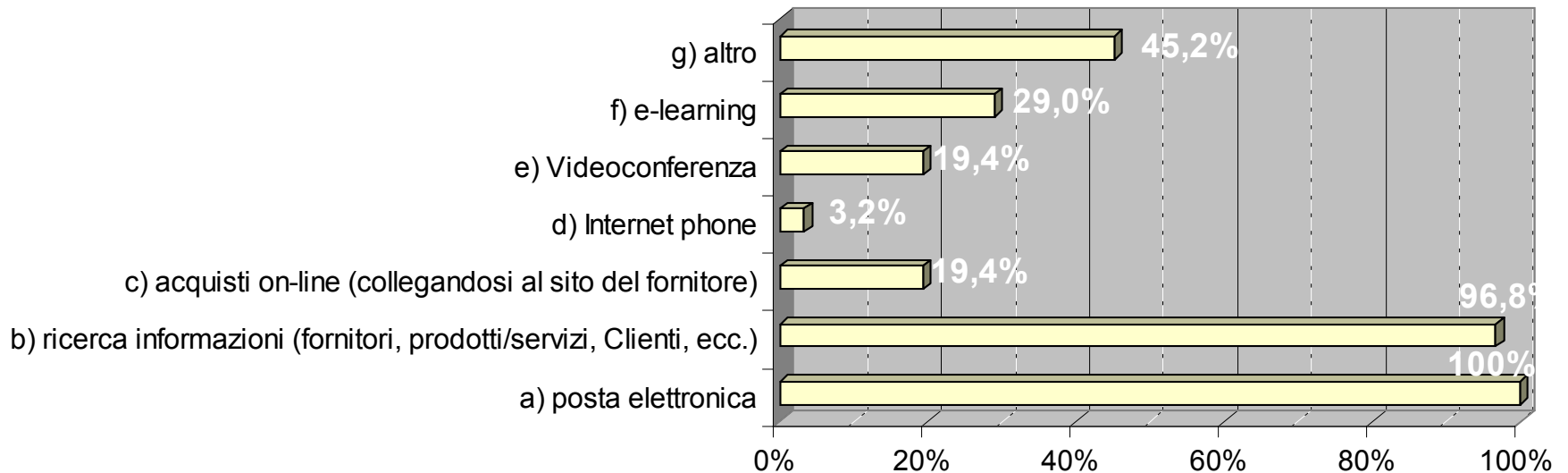


## 6.1 ICT rispetto ai Progetti eBusiness



# 7.1 Uso attuale di Internet

(percentuale degli intervistati)



## 7.1 Uso attuale di Internet (percentuale degli intervistati)

	PMI	Medio- grandi	Grandi	TOTALE Aziende
a) posta elettronica	100%	100%	100%	100%
b) ricerca informazioni (fornitori, prodotti/ servizi, Clienti, ecc.)	100%	88,9%	100%	96,8%
c) acquisti on-line (collegandosi al sito del fornitore)	25,0%	11,1%	22,2%	19,4%
d) Internet phone	0,0%	0,0%	5,6%	3,2%
e) Videoconferenza	0,0%	0,0%	33,3%	19,4%
f) e-learning	50,0%	11,1%	33,3%	29,0%
g) altro	75,0%	33,3%	44,4%	45,2%

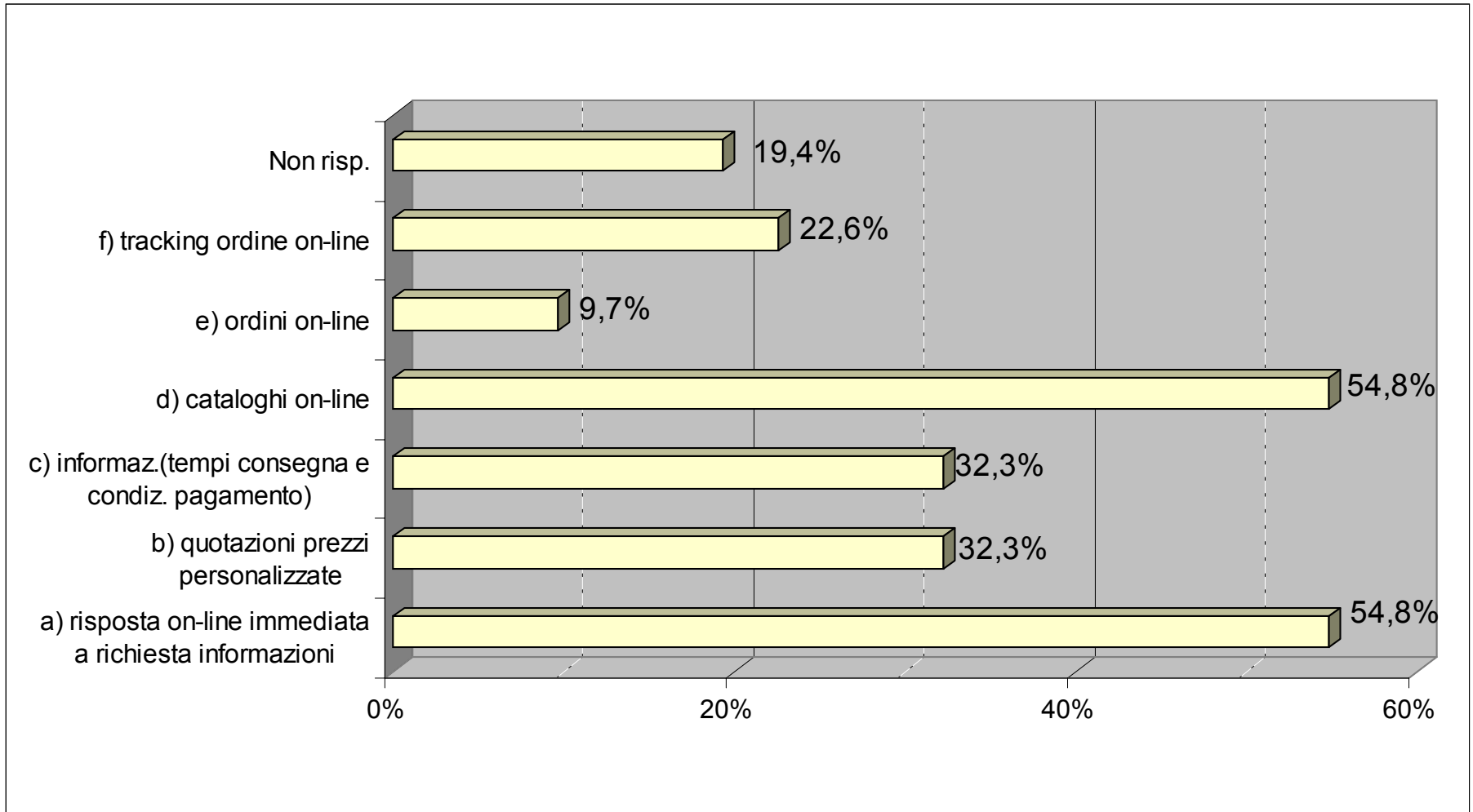


## 7.1 Uso attuale di Internet (percentuale degli intervistati)

	Industria	Commercio	Servizi	TOTALE Aziende
a) posta elettronica	100%	100%	100%	100%
b) ricerca informazioni (fornitori, prodotti/ servizi, Clienti, ecc.)	94,7%	100%	100%	96,8%
c) acquisti on-line (collegandosi al sito del fornitore)	15,8%	25,0%	25,0%	19,4%
d) Internet phone	0,0%	0,0%	12,5%	3,2%
e) Videoconferenza	21,1%	25,0%	12,5%	19,4%
f) e-learning	26,3%	0,0%	50,0%	29,0%
g) altro	42,1%	25,0%	62,5%	45,2%

# 9.1 Relazioni con la clientela tramite sito web aziendale

(percentuale degli intervistati)



# 9.1 Relazioni con la clientela tramite sito web aziendale

(percentuale degli intervistati)

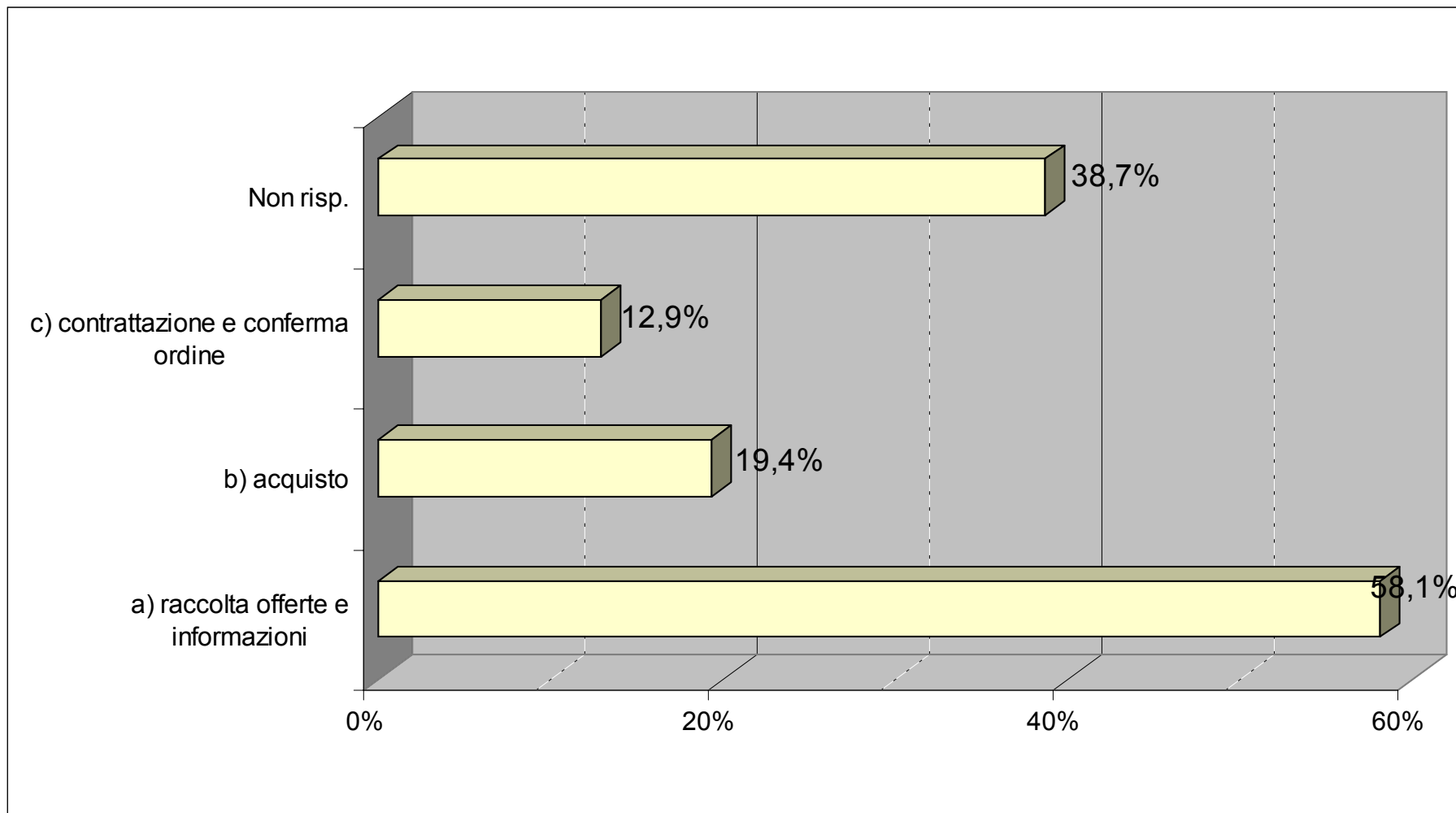
	PMI	Medio- grandi	Grandi	TOTALE Aziende
a) risposta on-line immediata a richiesta informazioni	50%	56%	56%	55%
b) quotazioni prezzi personalizzate	25%	22,2%	39%	32,3%
c) informaz.(tempi consegna e condiz. pagamento)	0,0%	22,2%	44,4%	32,3%
d) cataloghi on-line	50,0%	44,4%	61,1%	54,8%
e) ordini on-line	0,0%	11,1%	11,1%	9,7%
f) tracking ordine on-line	0,0%	11,1%	33,3%	22,6%
Non risp.	50,0%	22,2%	11,1%	19,4%

# 9.1 Relazioni con la clientela tramite sito web aziendale

(percentuale degli intervistati)

	Industria	Commercio	Servizi	TOTALE Aziende
a) risposta on-line immediata a richiesta informazioni	52,6%	75,0%	50,0%	54,8%
b) quotazioni prezzi personalizzate	26,3%	50,0%	37,5%	32,3%
c) informaz.(tempi consegna e condiz. pagamento)	36,8%	0,0%	37,5%	32,3%
d) cataloghi on-line	57,9%	50,0%	50,0%	54,8%
e) ordini on-line	10,5%	0,0%	12,5%	9,7%
f) tracking ordine on-line	26,3%	0,0%	25,0%	22,6%
Non risp.	21,1%	25,0%	12,5%	19,4%

## 9.2 Relazioni con i fornitori tramite sito web (percentuale degli intervistati)



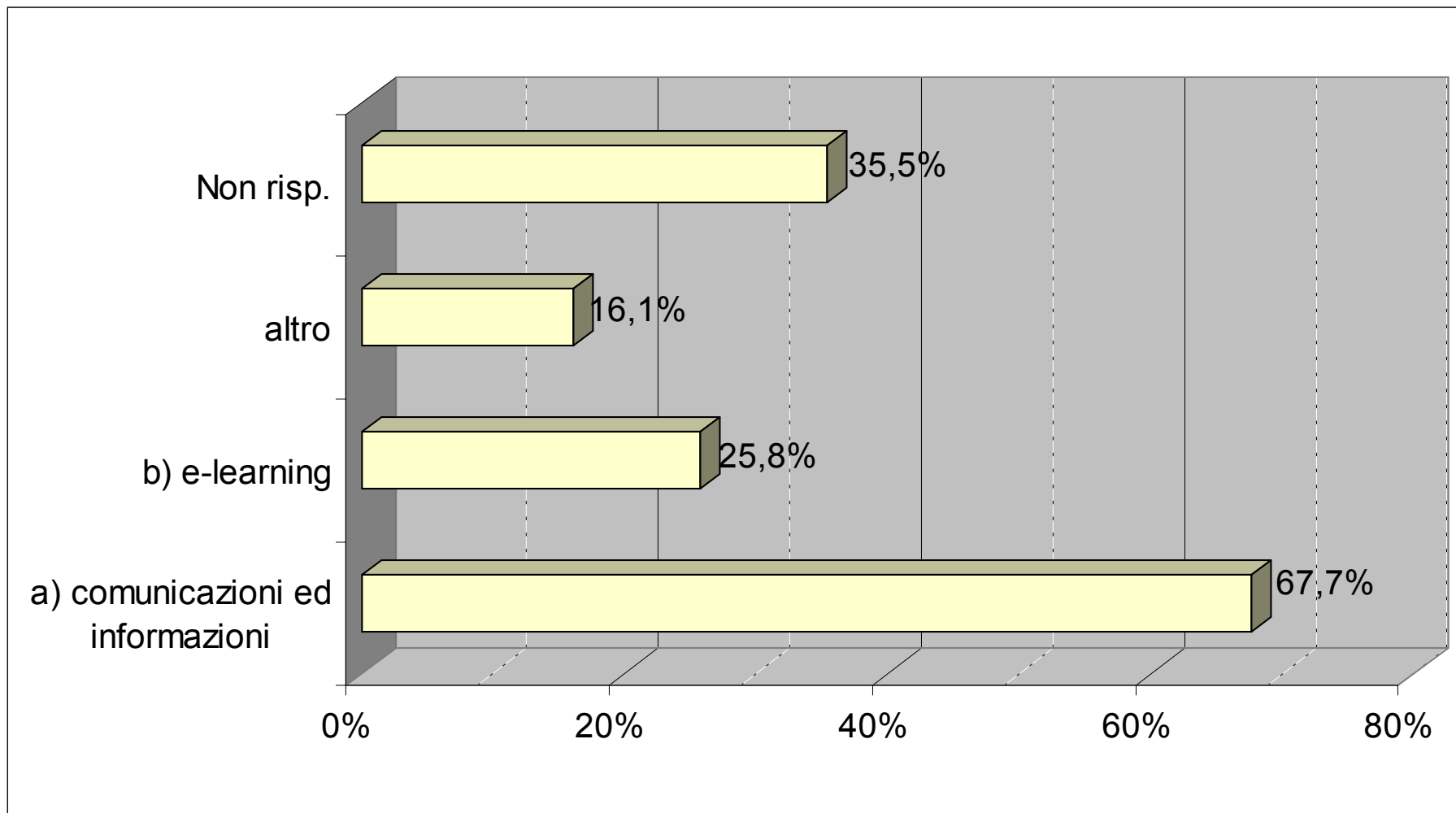
## 9.2 Relazioni con i fornitori tramite sito web (percentuale degli intervistati)

	PMI	Medio- grandi	Grandi	TOTALE Aziende
a) raccolta offerte e informazioni	25,0%	55,6%	66,7%	58,1%
b) acquisto	0,0%	11,1%	28%	19,4%
c) contrattazione e conferma ordine	0,0%	0,0%	22,2%	12,9%
Non risp.	75,0%	44,4%	27,8%	38,7%

## 9.2 Relazioni con i fornitori tramite sito web (percentuale degli intervistati)

	Industria	Commercio	Servizi	TOTALE Aziende
a) raccolta offerte e informazioni	63,2%	50,0%	50,0%	58,1%
b) acquisto	21,1%	0,0%	25%	19,4%
c) contrattazione e conferma ordine	15,8%	0,0%	12,5%	12,9%
Non risp.	31,6%	50,0%	50,0%	38,7%

## 9.3 Relazioni con i dipendenti tramite sito web (percentuale degli intervistati)





## 9.3 Relazioni con i dipendenti tramite sito web (percentuale degli intervistati)

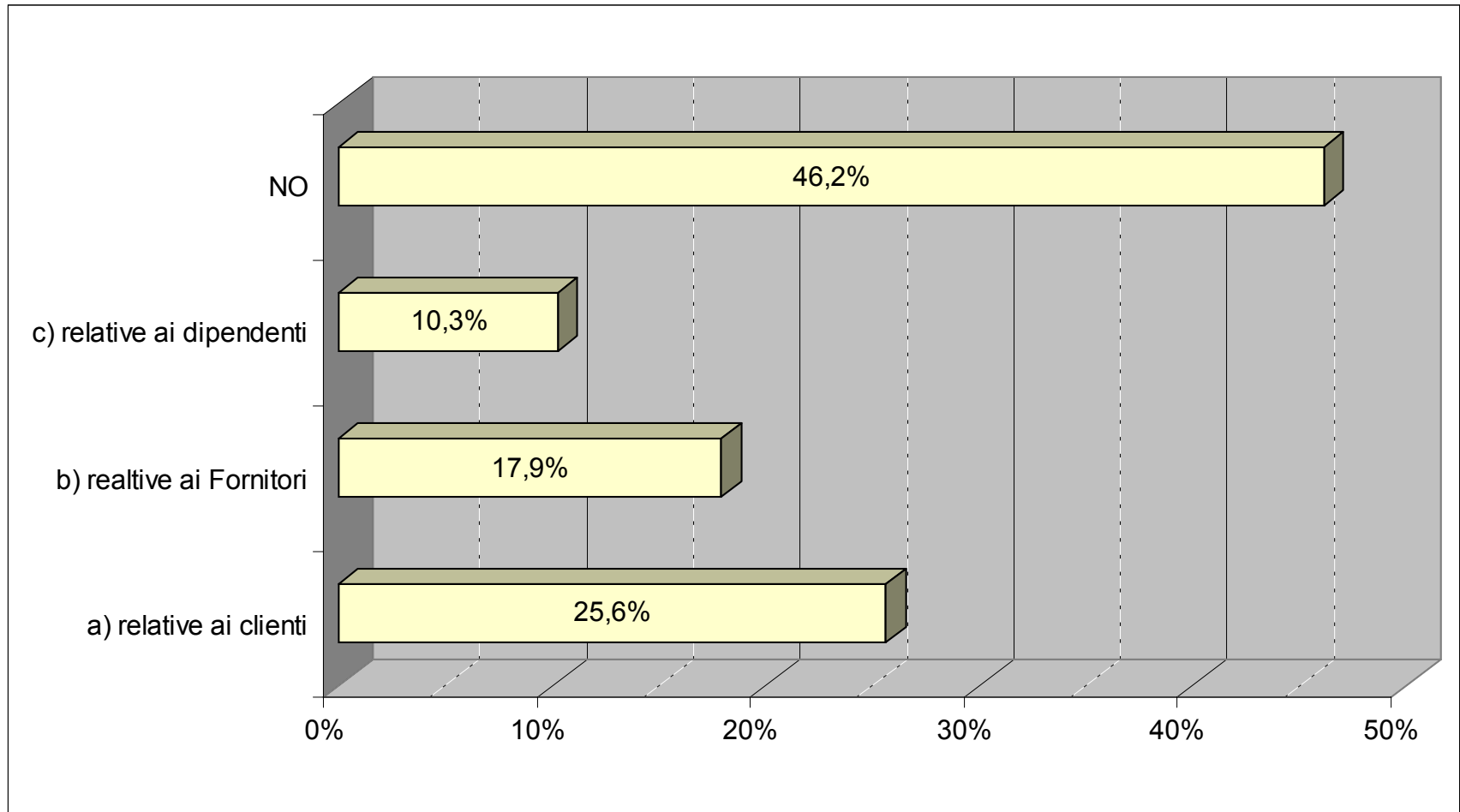
	PMI	Medio- grandi	Grandi	TOTALE Aziende
a) comunicazioni ed informazioni	25,0%	44,4%	88,9%	67,7%
b) e-learning	0,0%	11,1%	39%	25,8%
altro	0,0%	0,0%	27,8%	16,1%
Non risp.	75,0%	55,6%	16,7%	35,5%

## 9.3 Relazioni con i dipendenti tramite sito web (percentuale degli intervistati)

	Industria	Commercio	Servizi	TOTALE Aziende
a) comunicazioni ed informazioni	68,4%	50,0%	75,0%	67,7%
b) e-learning	21,1%	0,0%	50%	25,8%
altro	21,1%	0,0%	12,5%	16,1%
Non risp.	31,6%	50,0%	37,5%	35,5%

# 10. Esiste un'integrazione tra sistema trattamento informazioni (on-line ed off-line) e sistema aziendale ?

(percentuale degli intervistati)



# 10. Esiste un'integrazione tra sistema trattamento informazioni (on-line ed off-line) e sistema aziendale ?

(percentuale degli intervistati)

	PMI	Medio- grandi	Grandi	TOTALE Aziende
a) relative ai clienti	0,0%	22,2%	44,4%	25,6%
b) relative ai Fornitori	0,0%	11,1%	33%	17,9%
c) relative ai dipendenti	0,0%	11,1%	16,7%	10,3%
NO	100,0%	66,7%	44,4%	46,2%

# 10. Esiste un'integrazione tra sistema trattamento informazioni (on-line ed off-line) e sistema aziendale ?

(percentuale degli intervistati)

	Industria	Commercio	Servizi	TOTALE Aziende
a) relative ai clienti	26,3%	25,0%	50,0%	32,3%
b) relative ai Fornitori	21,1%	25,0%	25%	22,6%
c) relative ai dipendenti	5,3%	0,0%	37,5%	12,9%
NO	68,4%	75,0%	25,0%	58,1%