

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

Pallme Consulting
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.

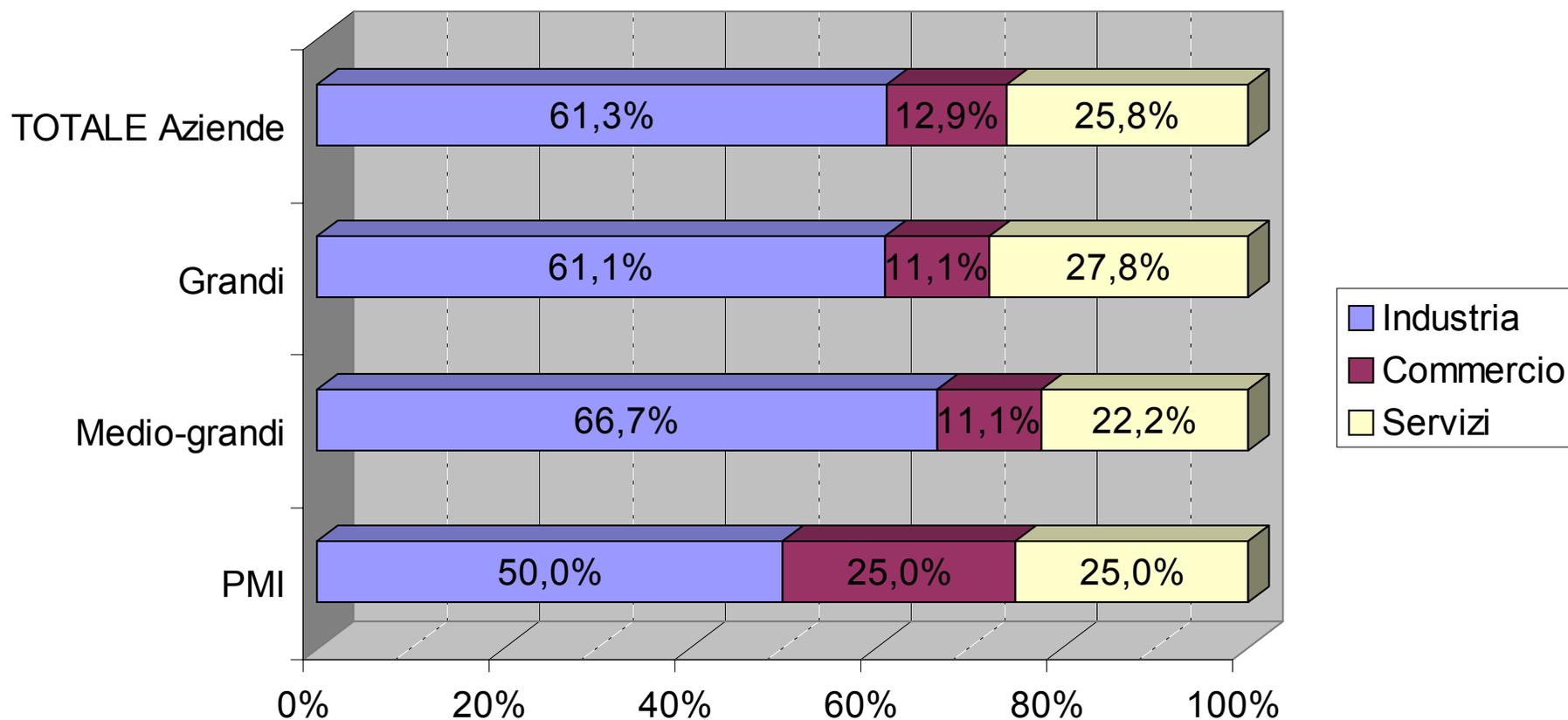
Ringraziamo tutte le aziende che hanno contribuito alla ricerca fornendo il quadro della propria situazione aziendale.

Cluster Aziende

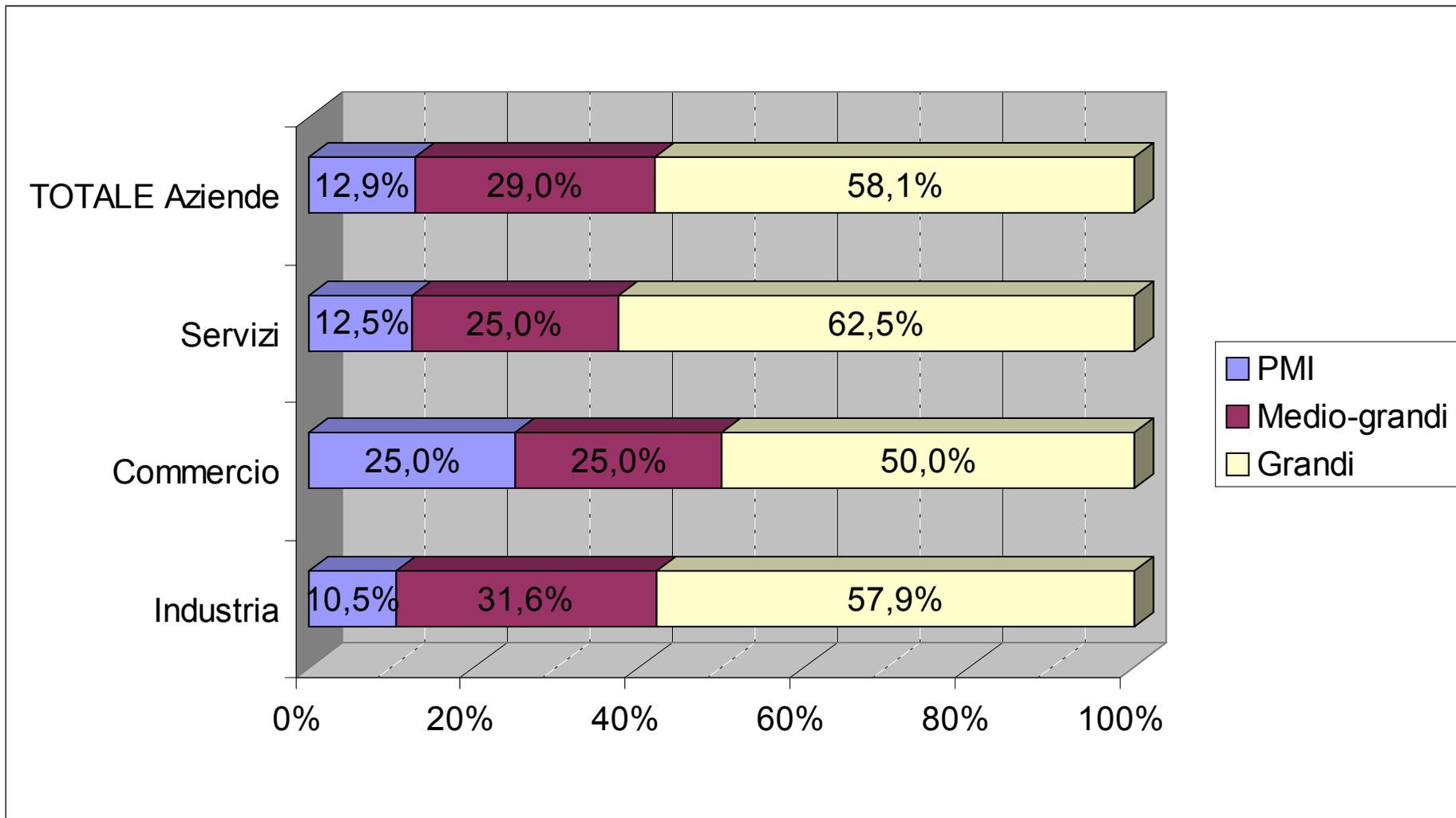
Criteri di segmentazione aziende

- 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

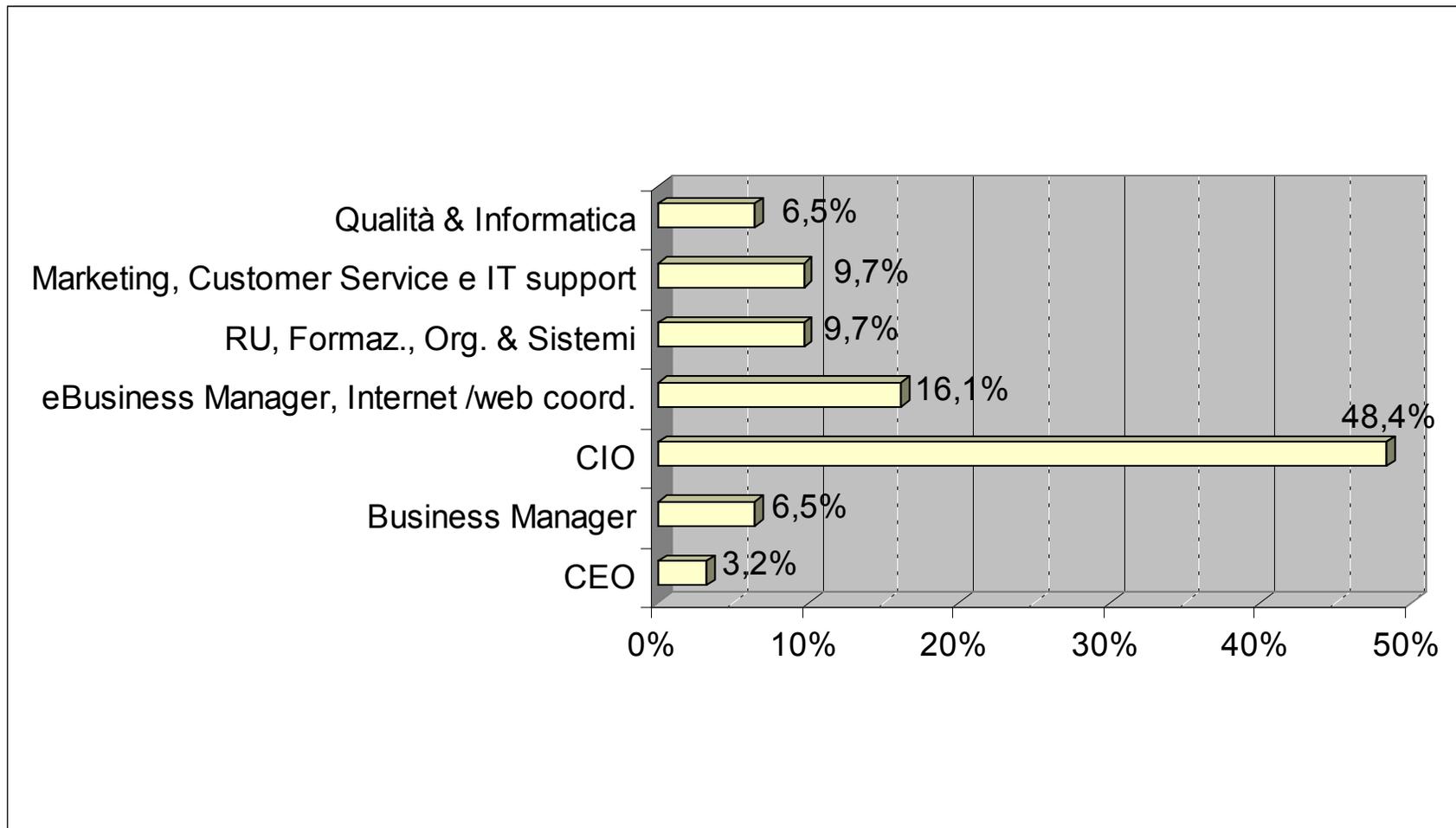


Dimensione aziende



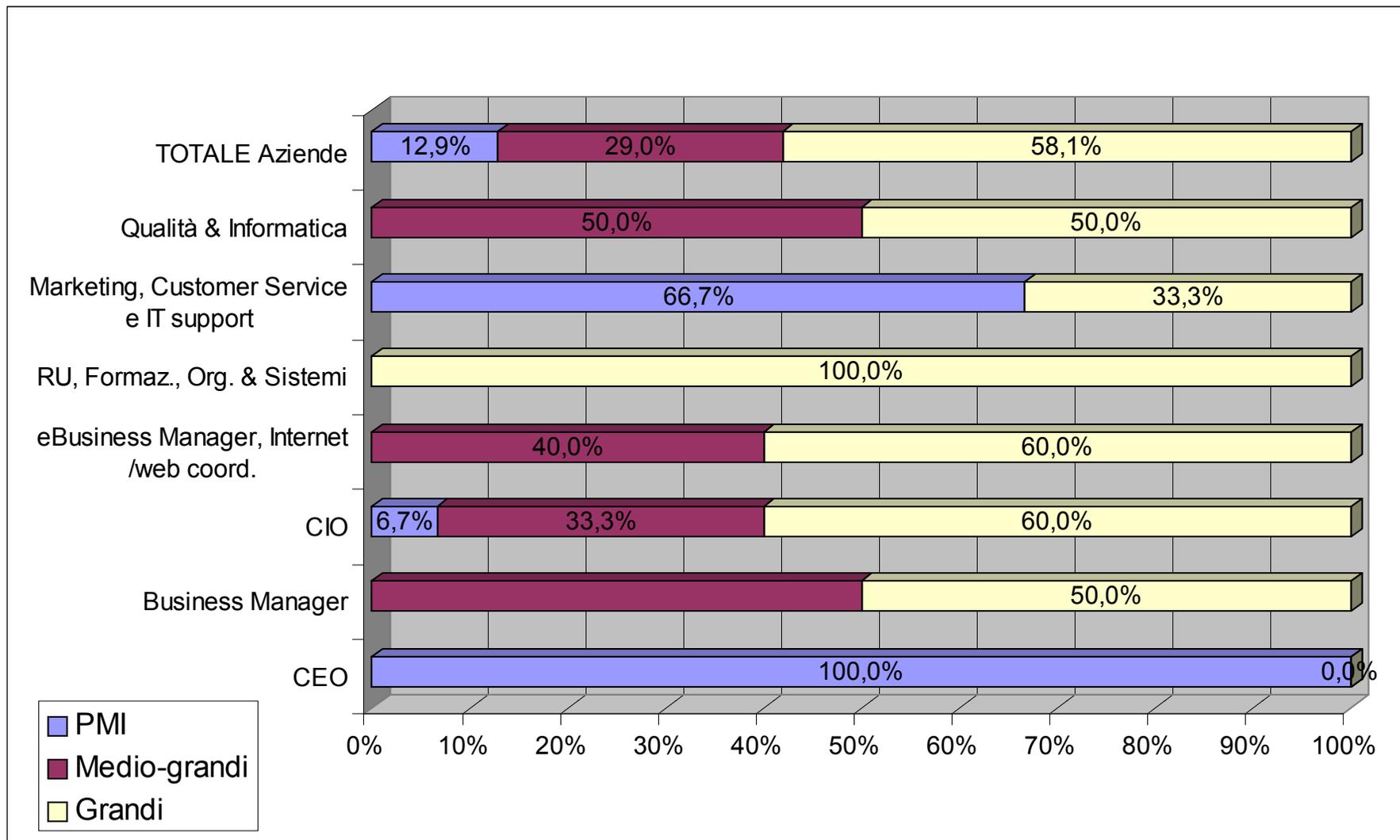
Interlocutori aziendali

(posizione ricoperta da chi ha partecipato all'indagine)



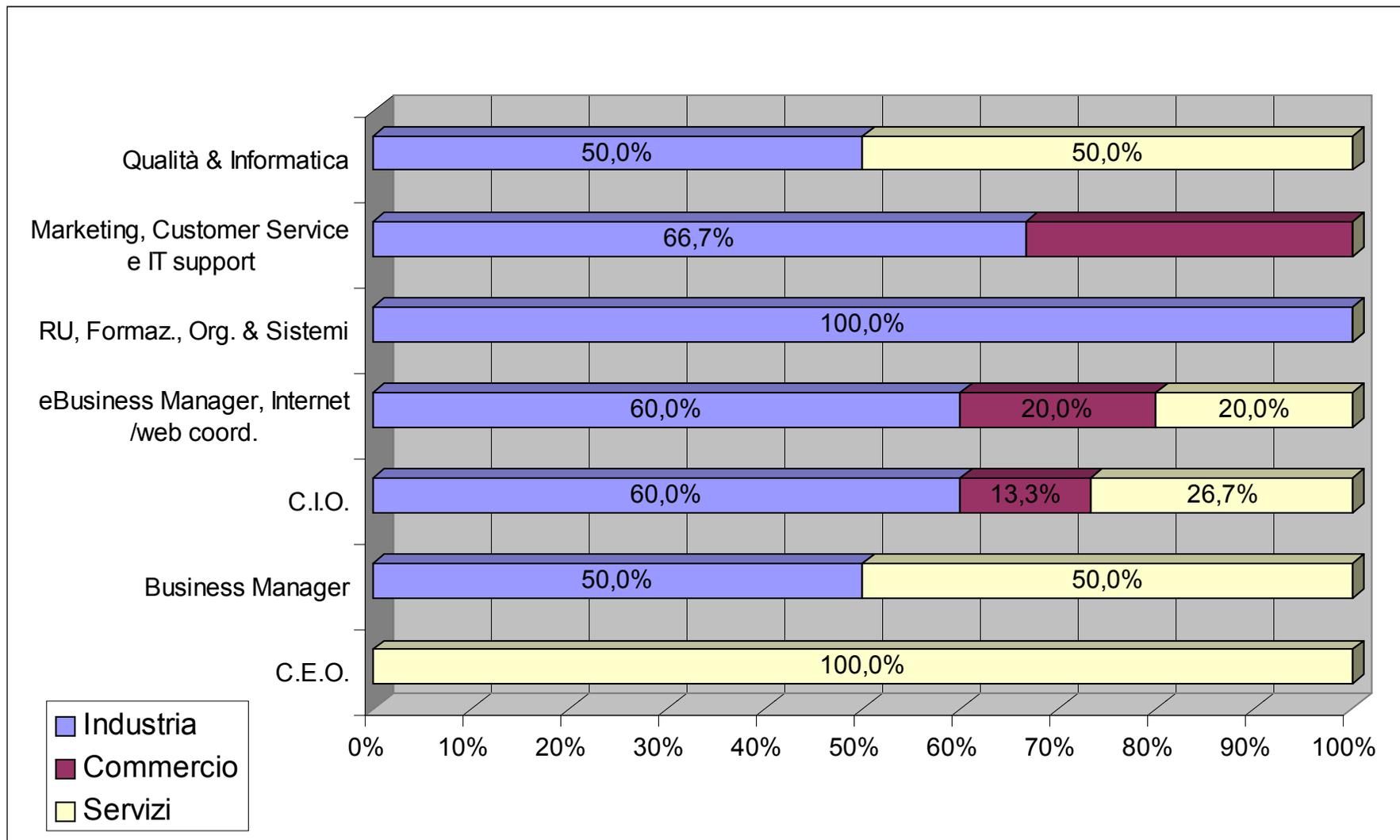
Interlocutori e dimensione aziende

(posizione ricoperta da chi ha partecipato all'indagine)

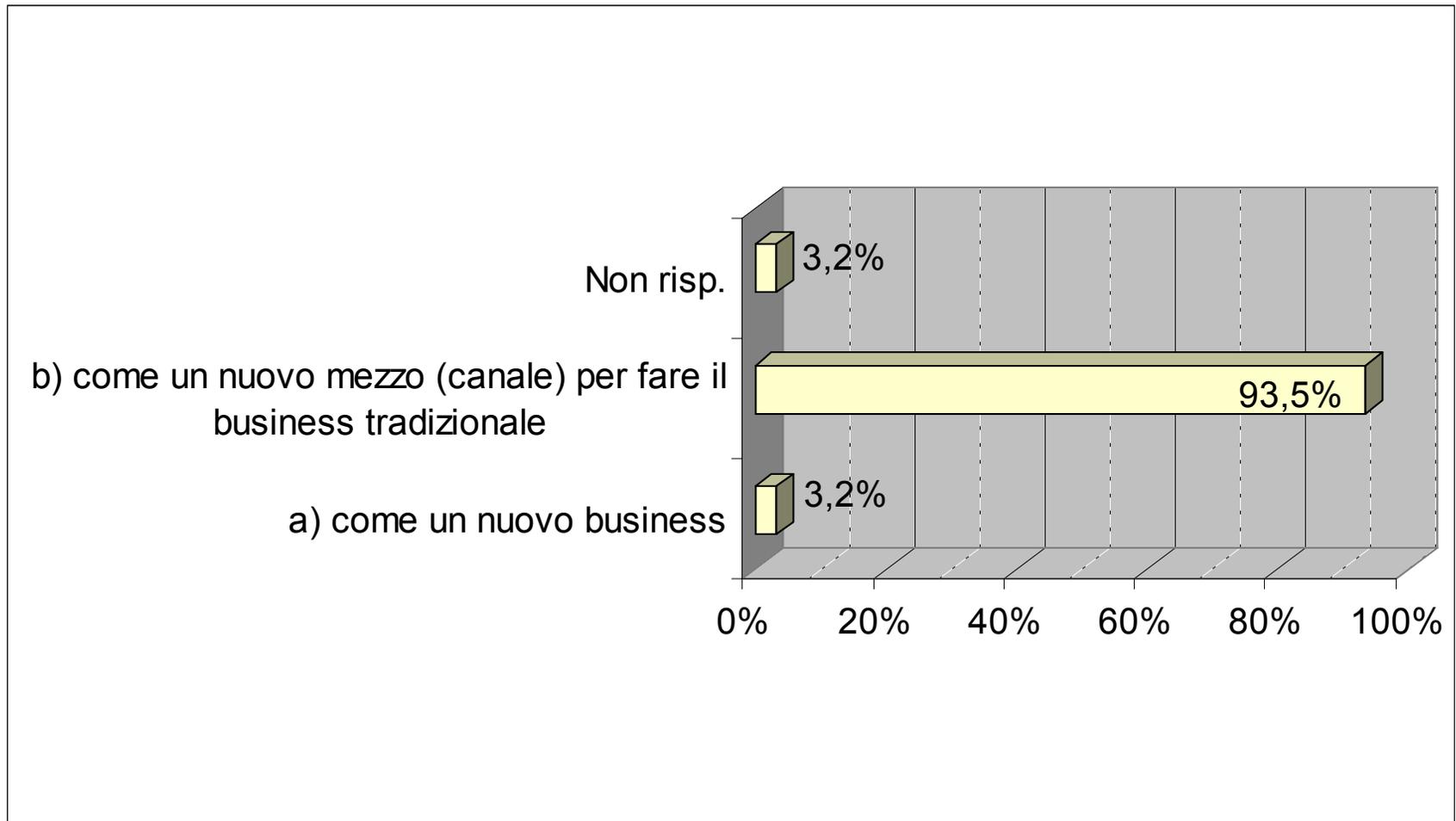


Interlocutori e settori delle aziende

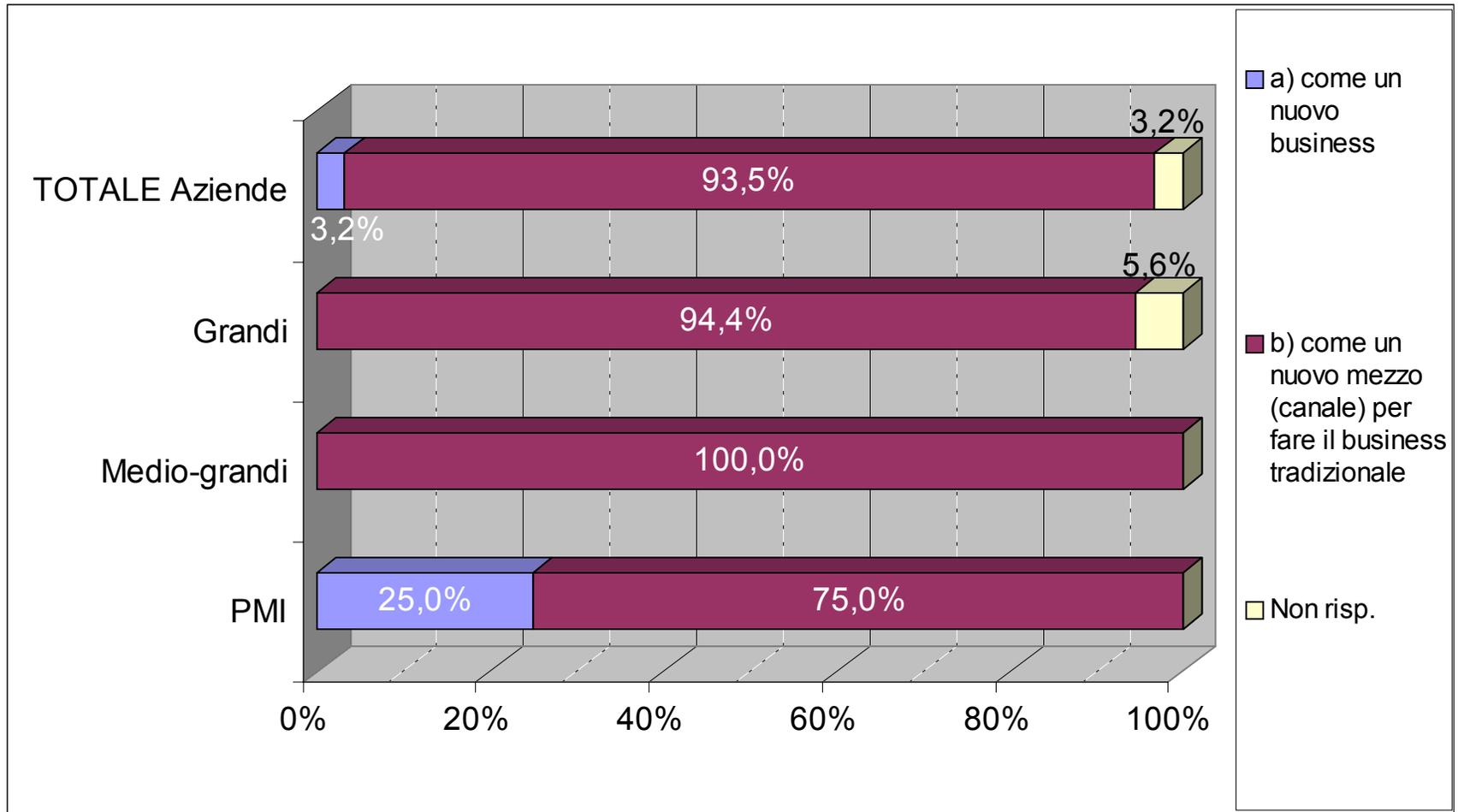
(posizione ricoperta da chi ha partecipato all'indagine)



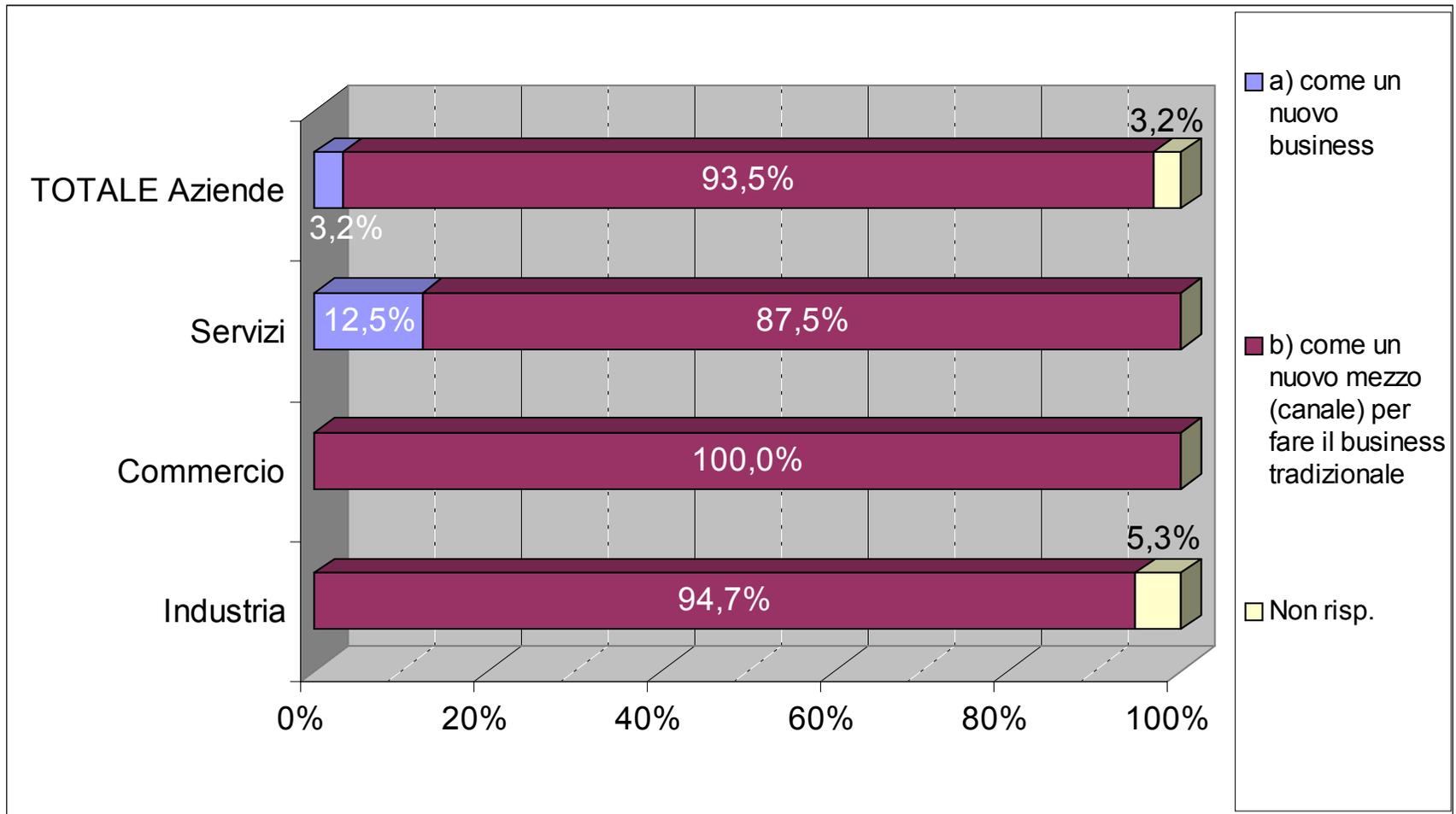
1.1 Come viene visto il fenomeno e- ?



1.1 Come viene visto il fenomeno e- ?

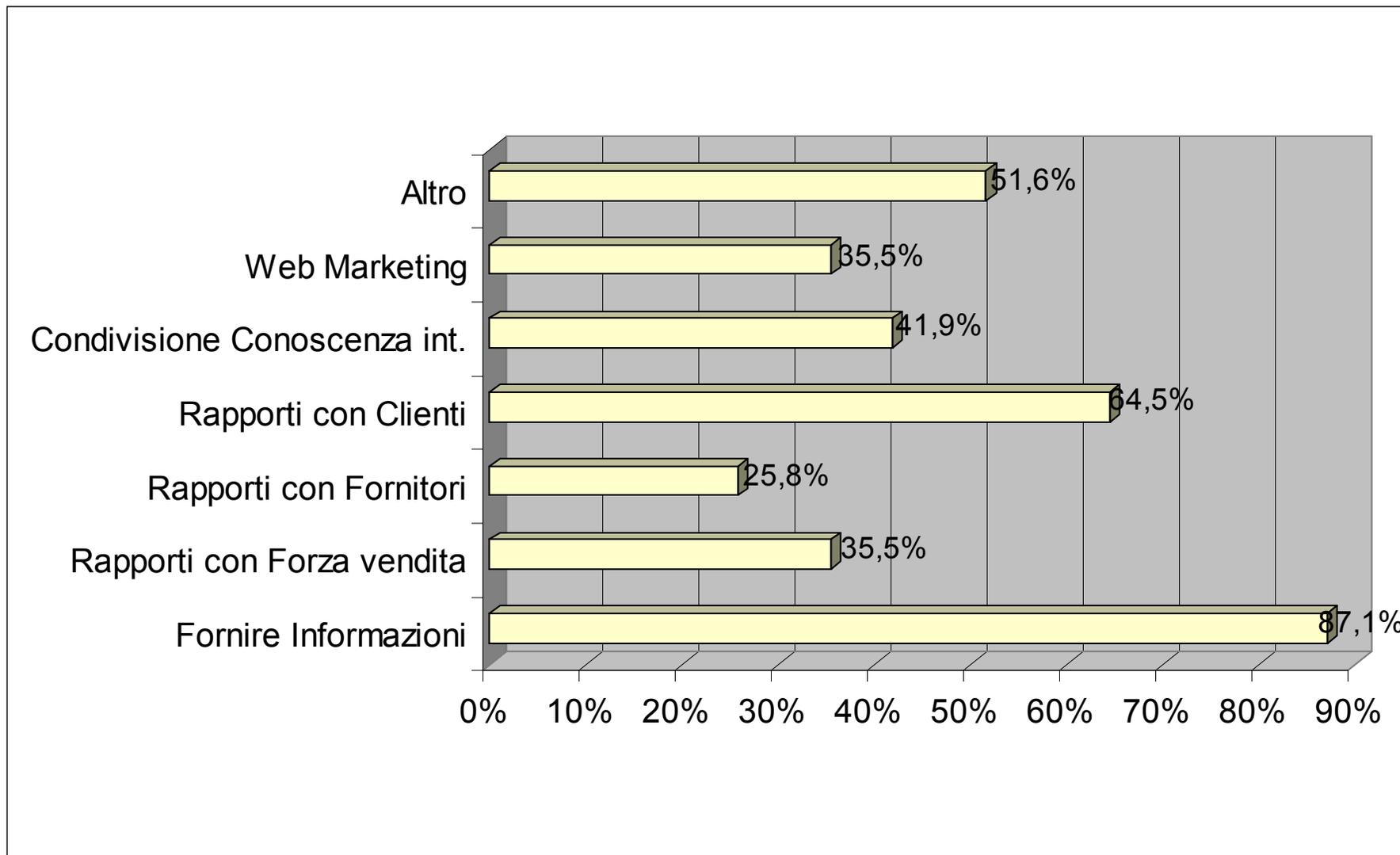


1.1 Come viene visto il fenomeno e- ?



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% |

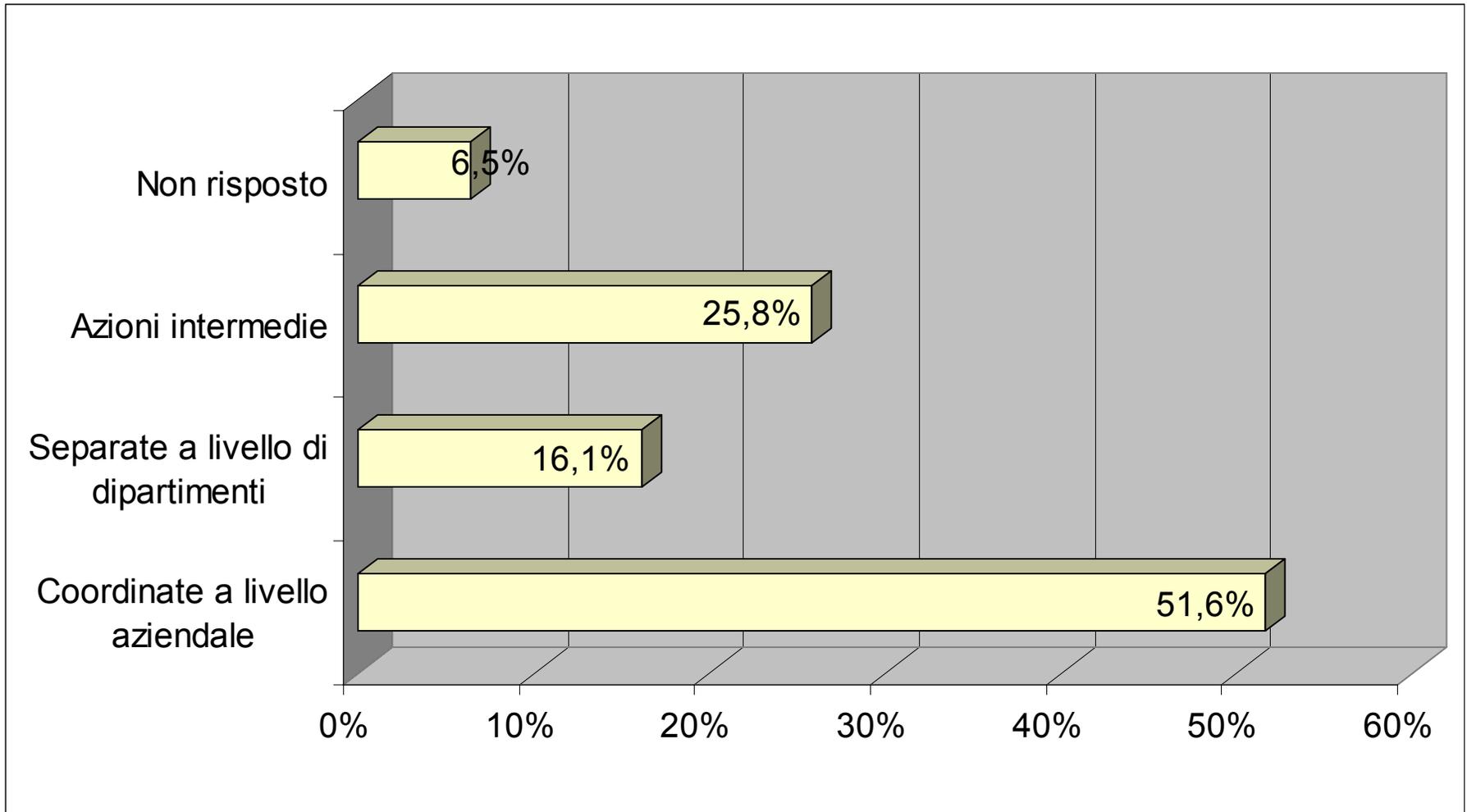
3.1 Portale aziendale

Per quali scopi viene utilizzato il portale aziendale ?

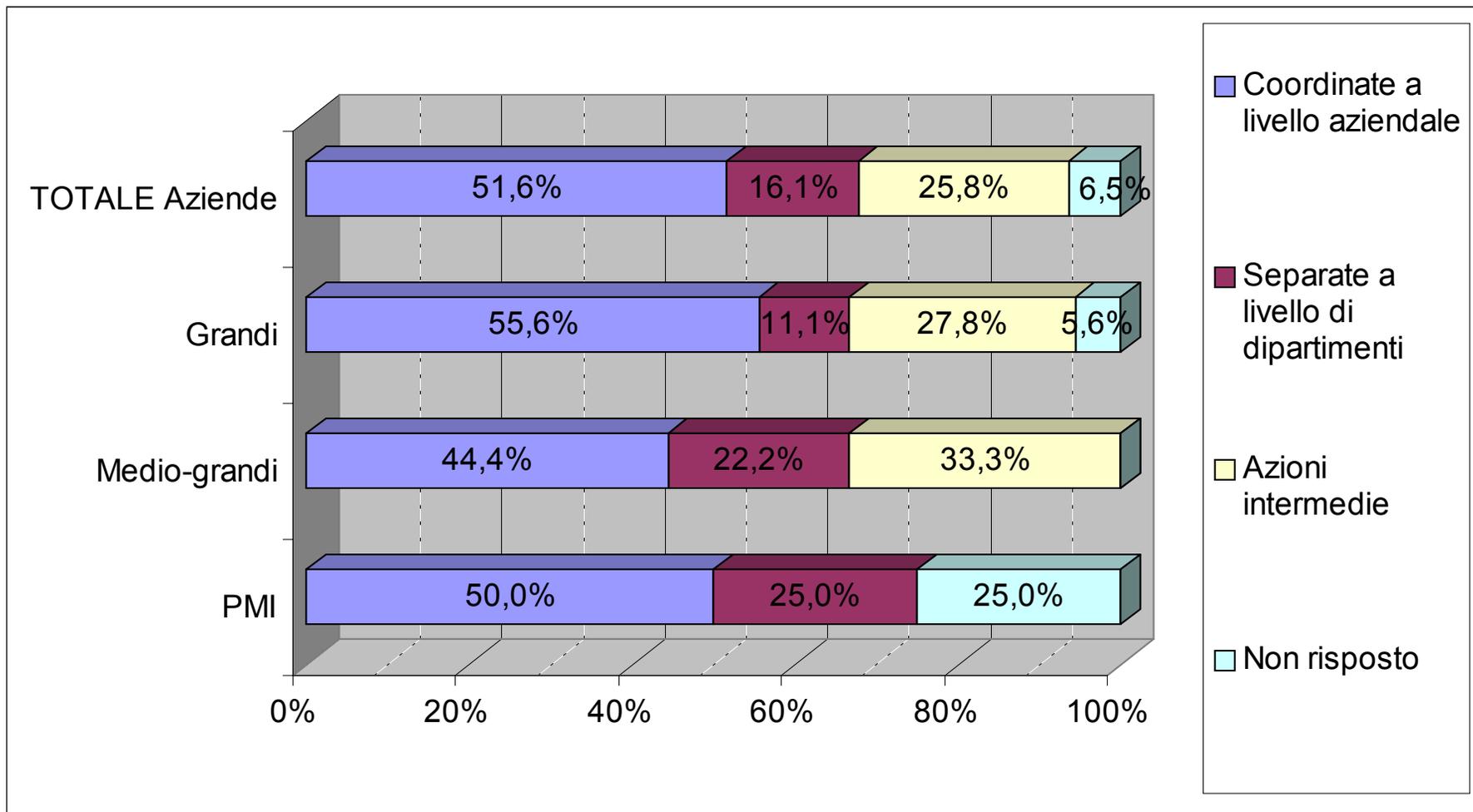
(percentuale degli intervistati)

| | 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% |

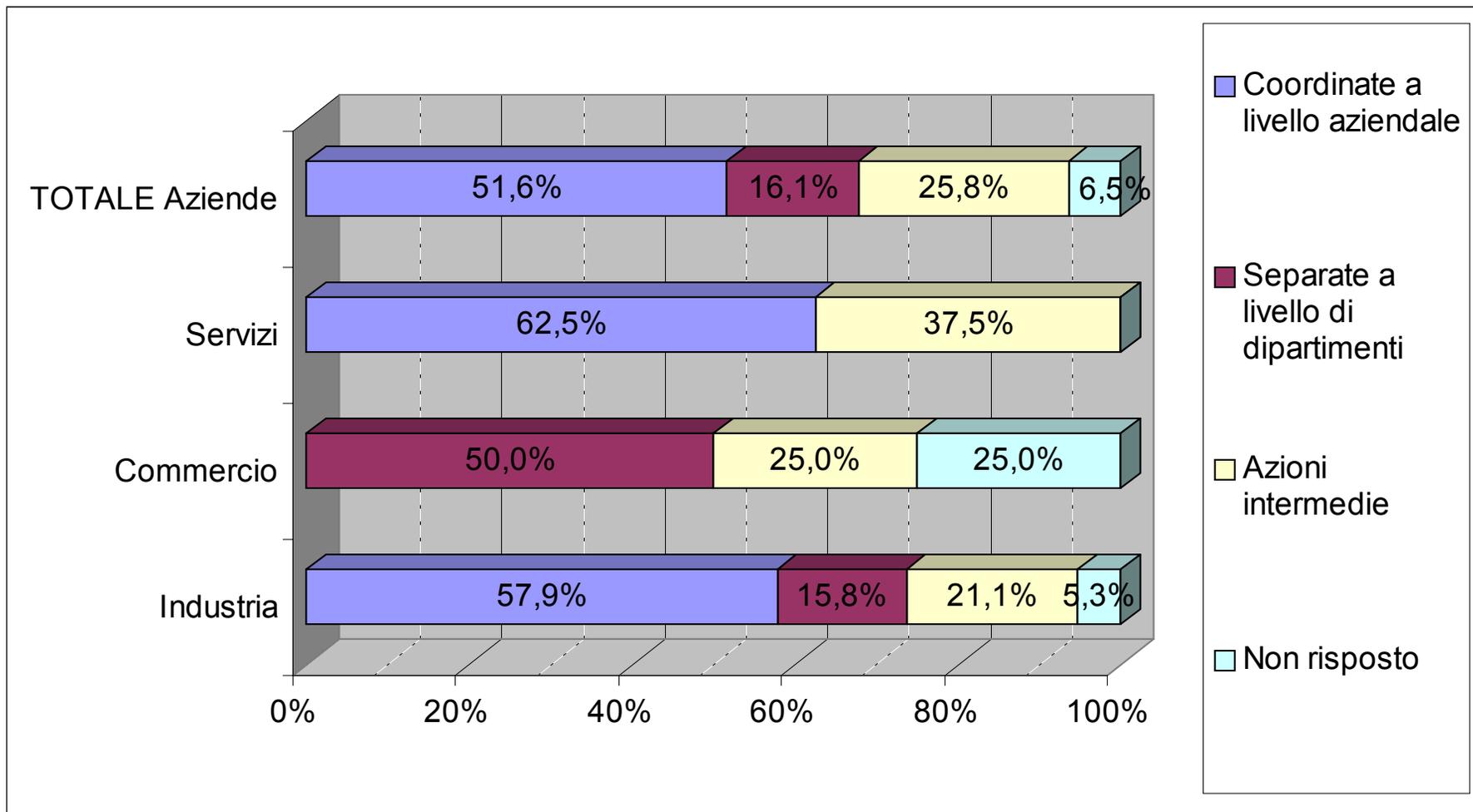
4.1 Come sono guidate le iniziative e-business ?



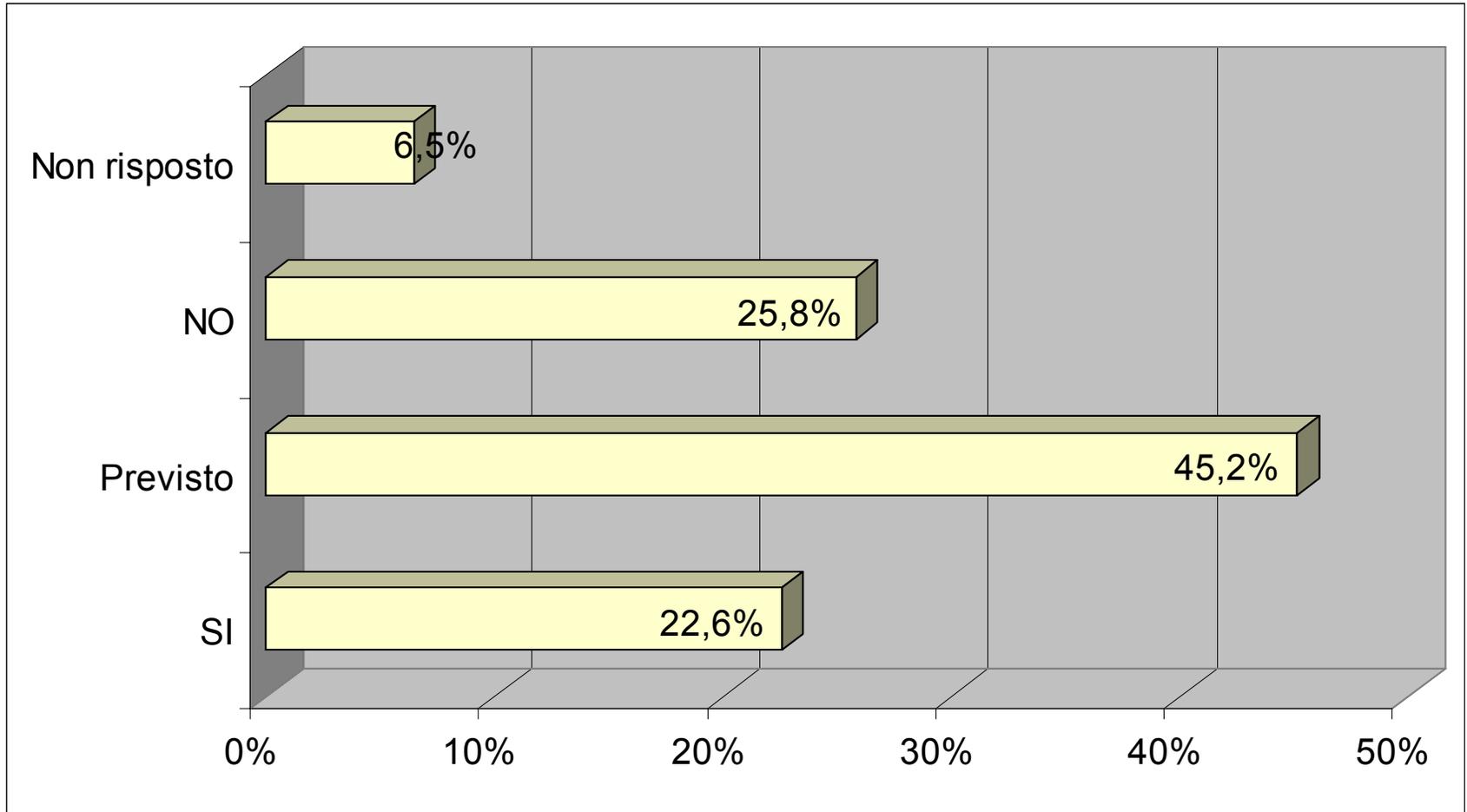
4.1 Come sono guidate le iniziative e-business ?



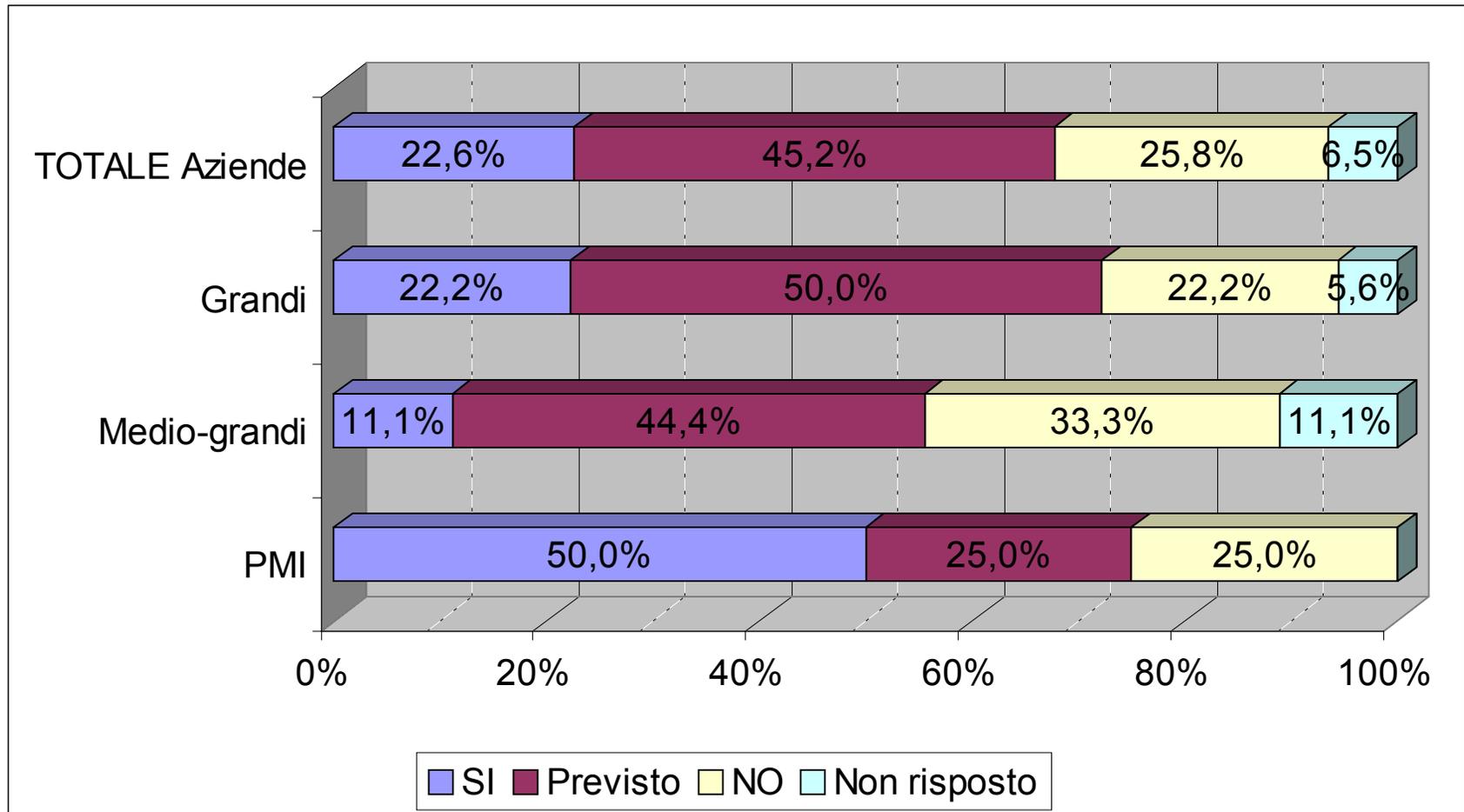
4.1 Come sono guidate le iniziative e-business ?



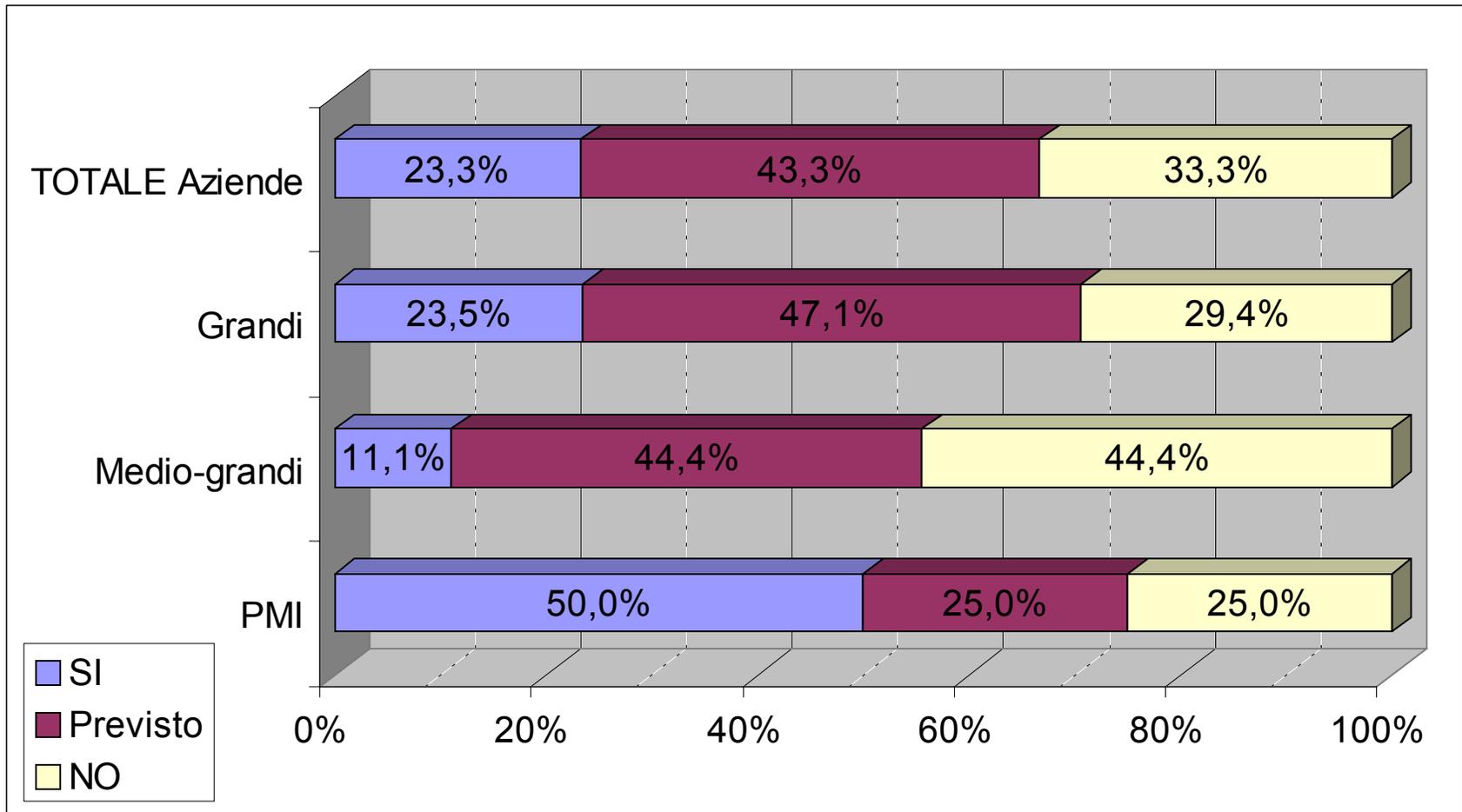
4.2 Sono stati riprogettati i processi e l'organizzazione aziendale ?



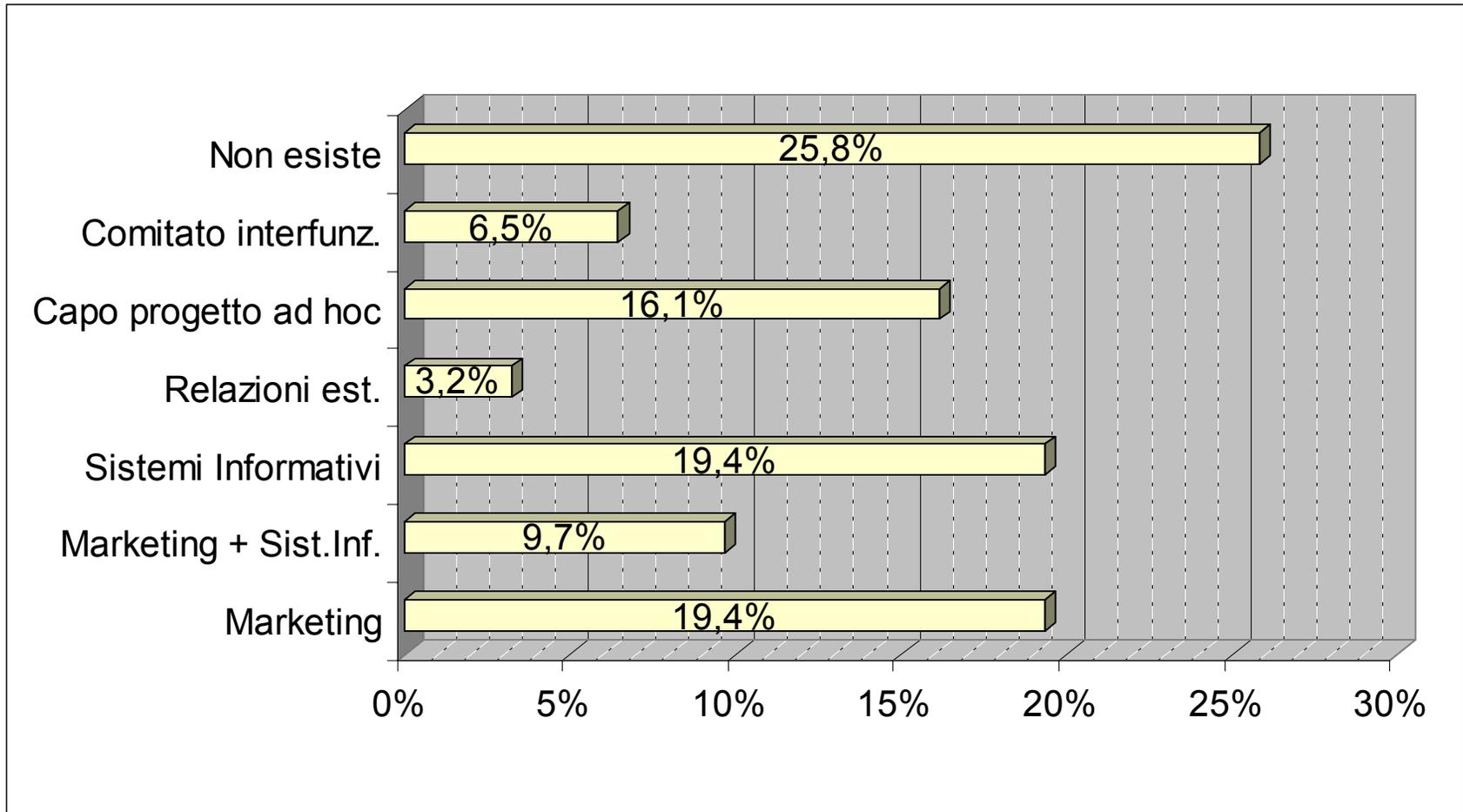
4.2 Sono stati riprogettati i processi e l'organizzazione aziendale ?



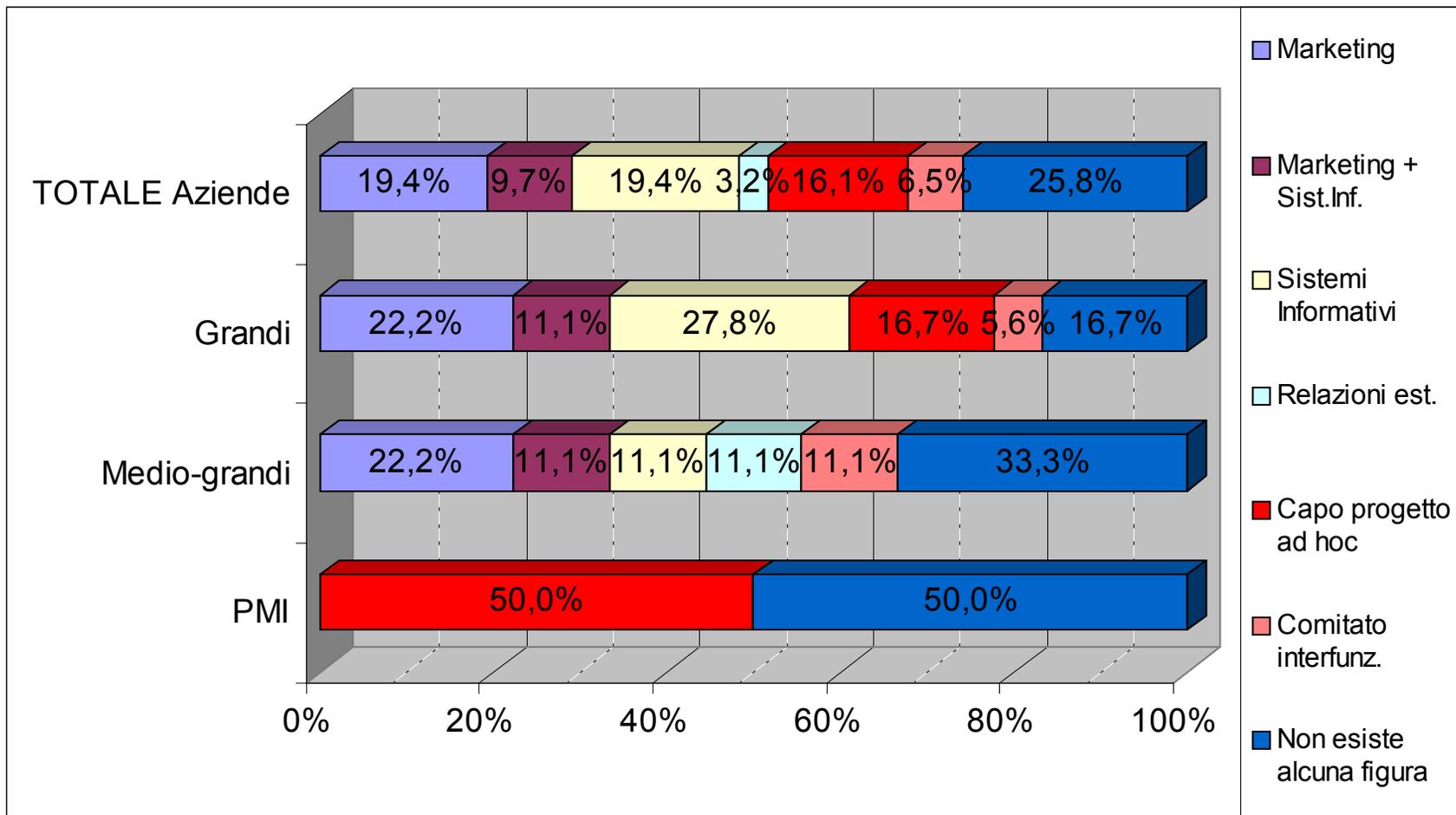
4.2 Sono stati riprogettati i processi e l'organizzazione aziendale ?



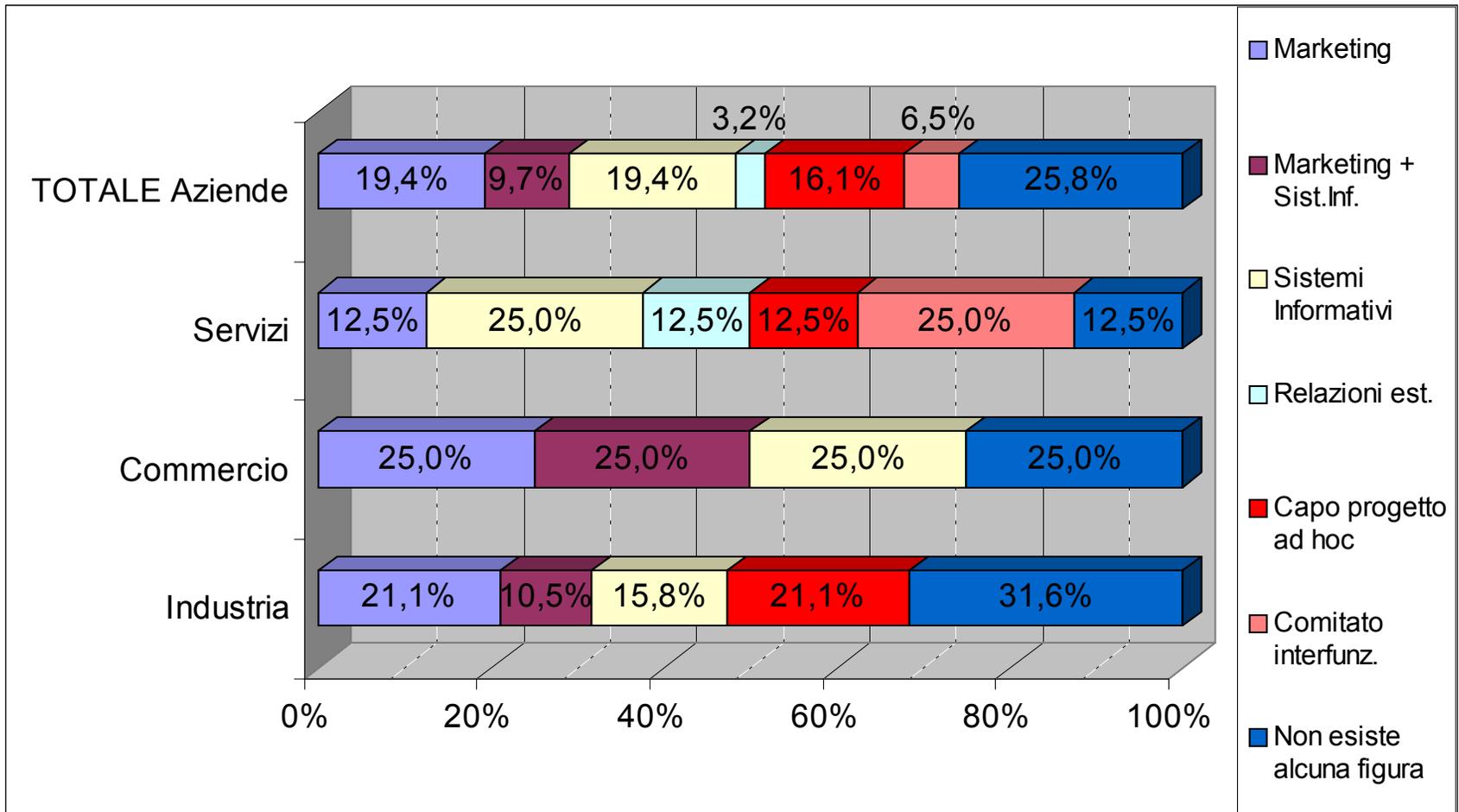
5.1 Responsabilità complessiva dei progetti e-business



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

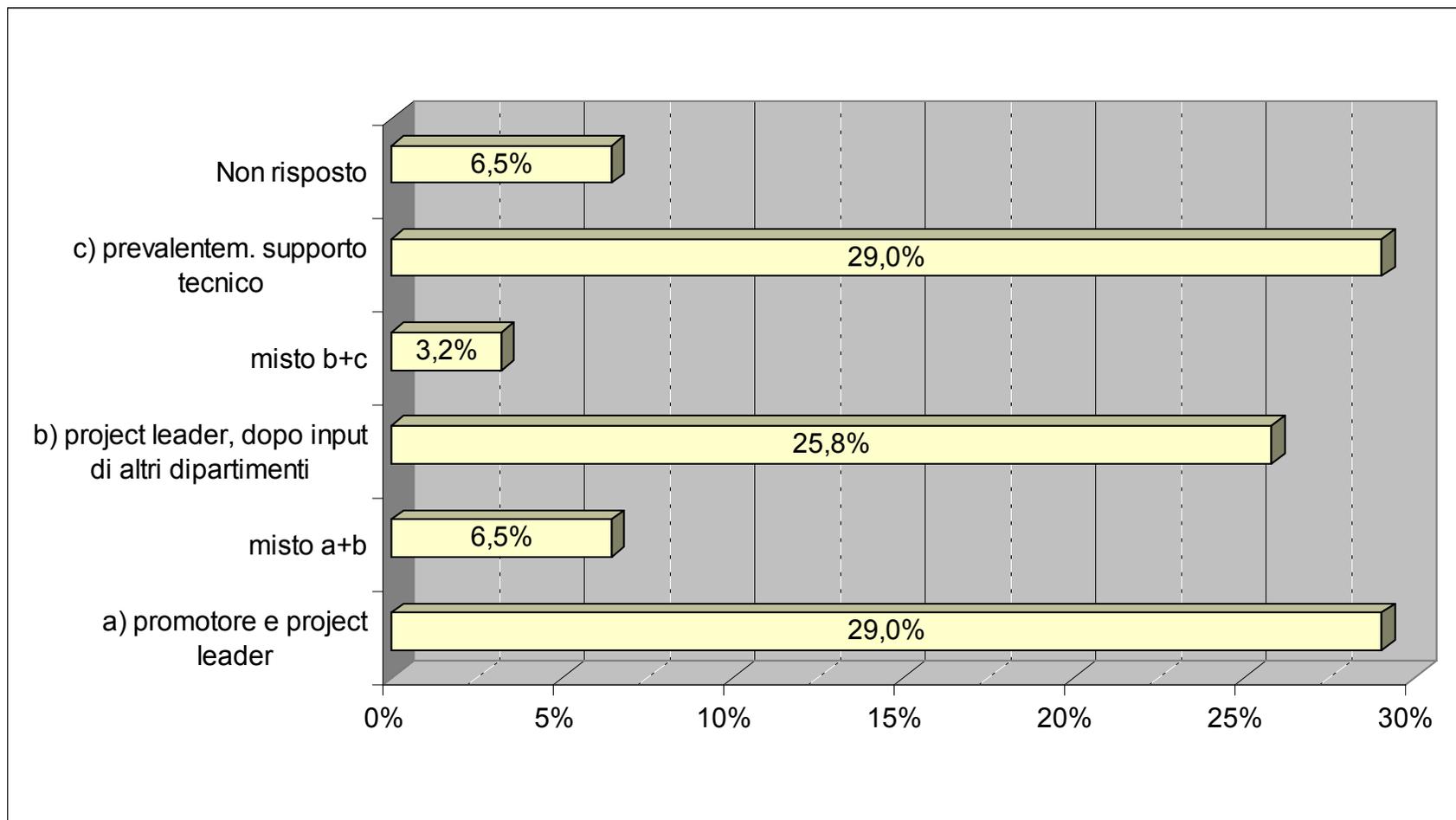
5.2 Competenze necessarie per il governo dell' e-

| 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° |

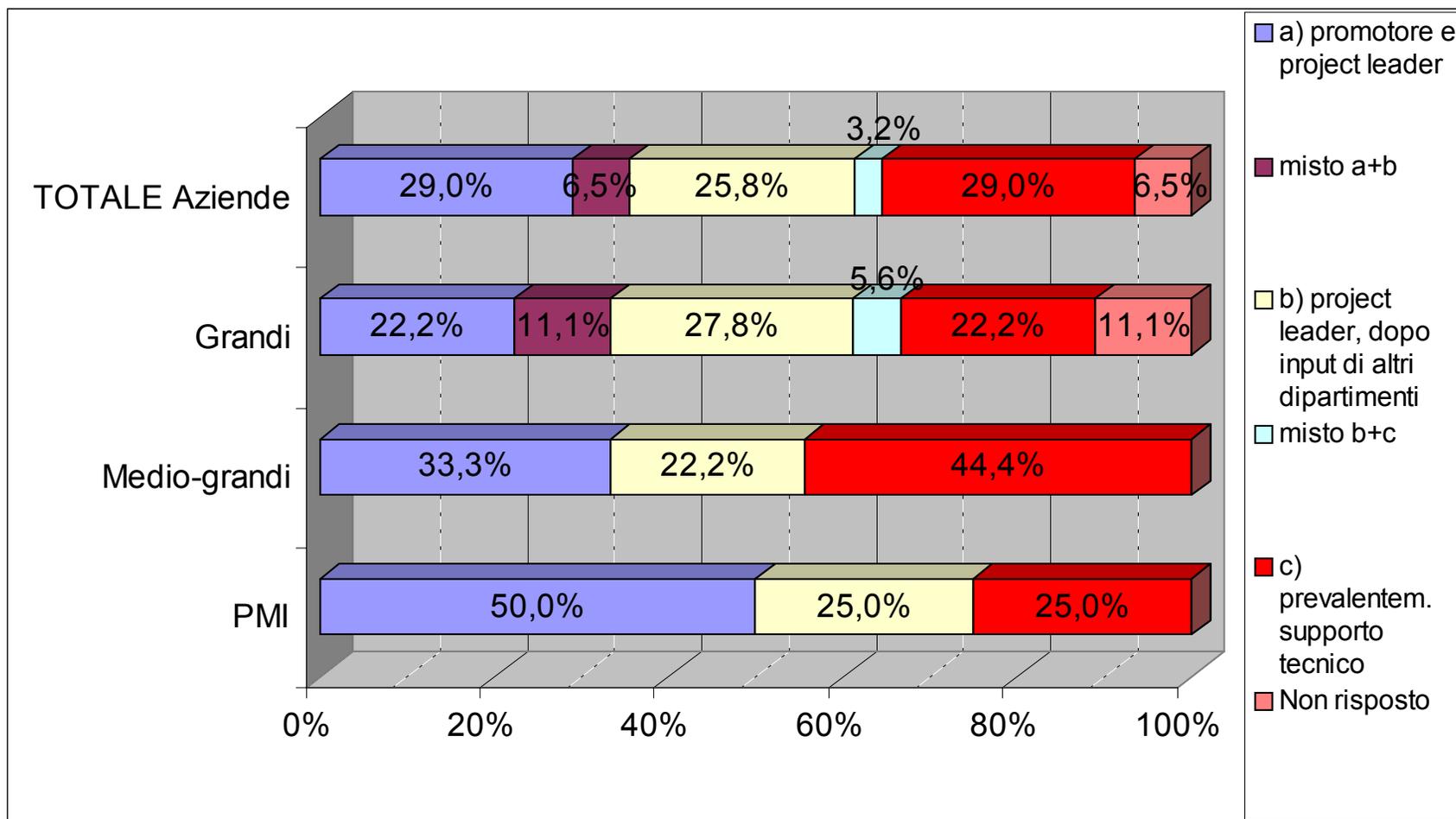
5.2 Competenze necessarie per il governo dell' e-

| 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° |

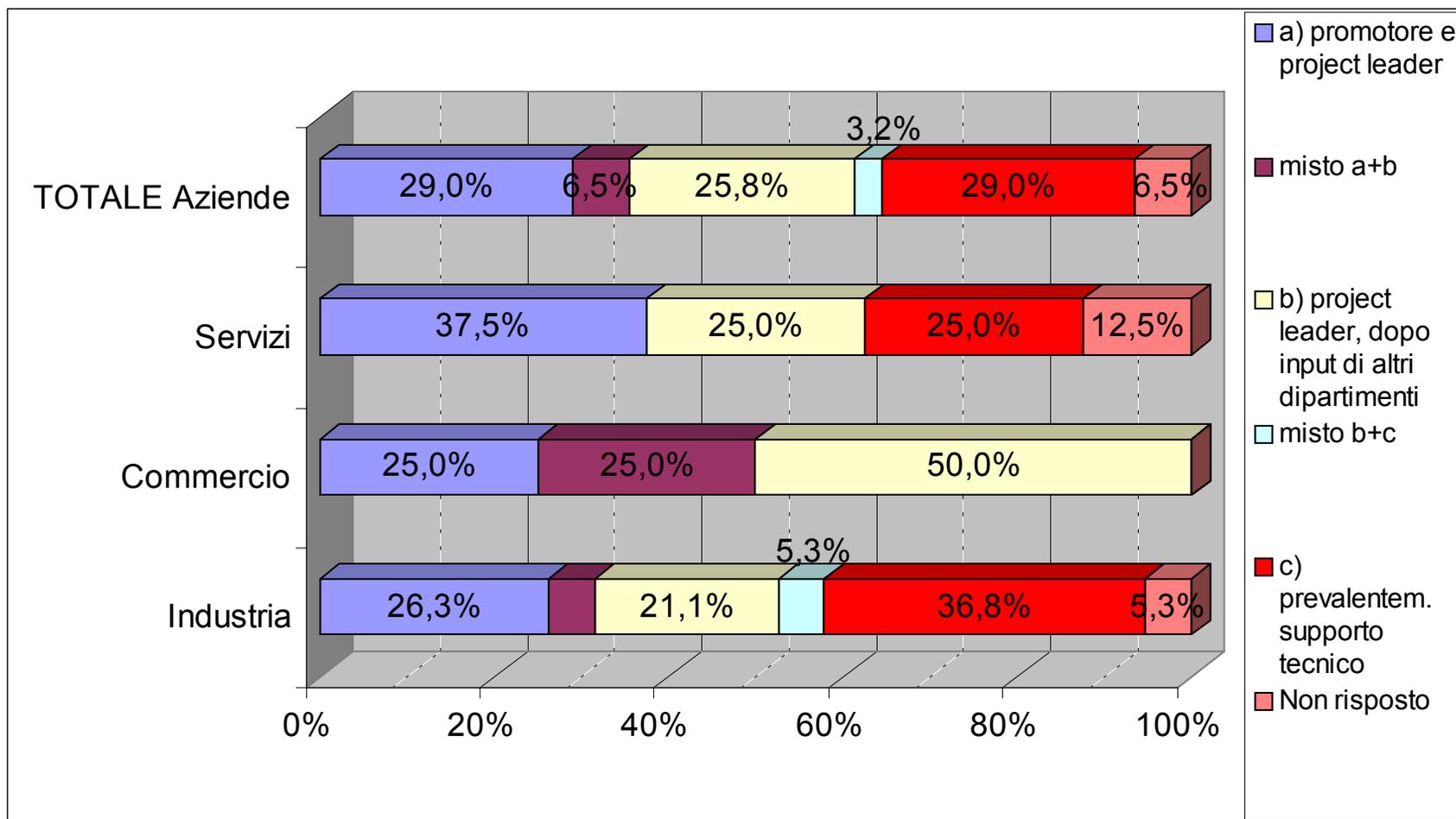
6.1 ICT rispetto ai Progetti eBusiness



6.1 ICT rispetto ai Progetti eBusiness

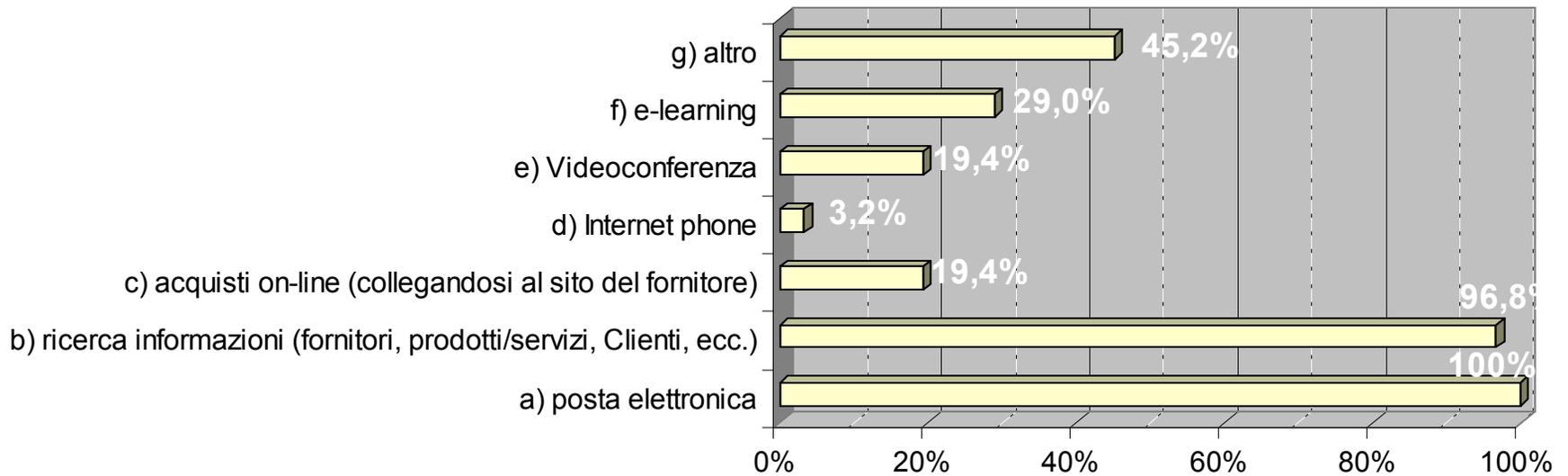


6.1 ICT rispetto ai Progetti eBusiness



7.1 Uso attuale di Internet

(percentuale degli intervistati)



7.1 Uso attuale di Internet (percentuale degli intervistati)

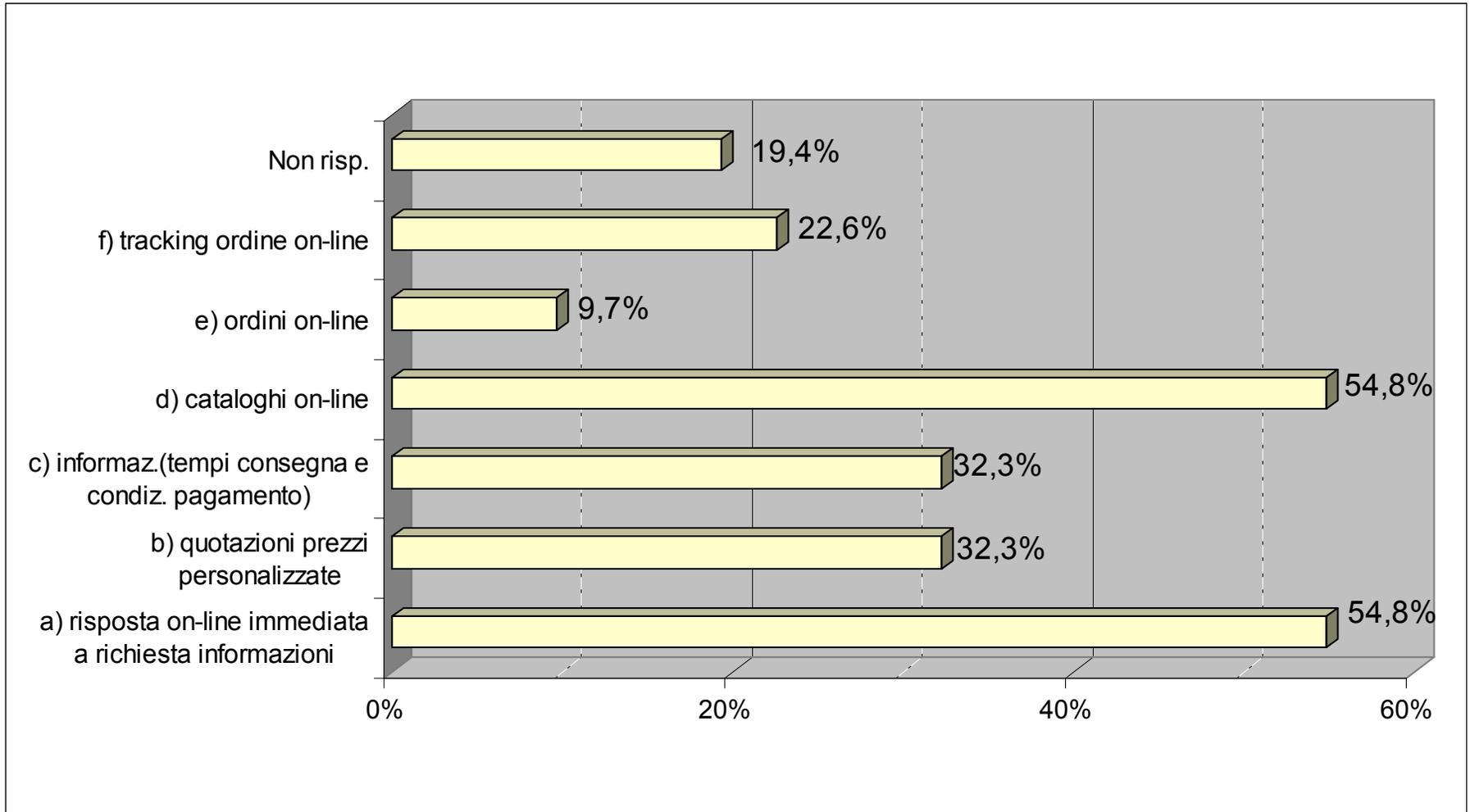
| | PMI | Medio- grandi | Grandi | TOTALE Aziende |
|--|-------|------------------|--------|-------------------|
| a) posta elettronica | 100% | 100% | 100% | 100% |
| b) ricerca informazioni (fornitori, prodotti/ servizi, Clienti, ecc.) | 100% | 88,9% | 100% | 96,8% |
| c) acquisti on-line (collegandosi 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)

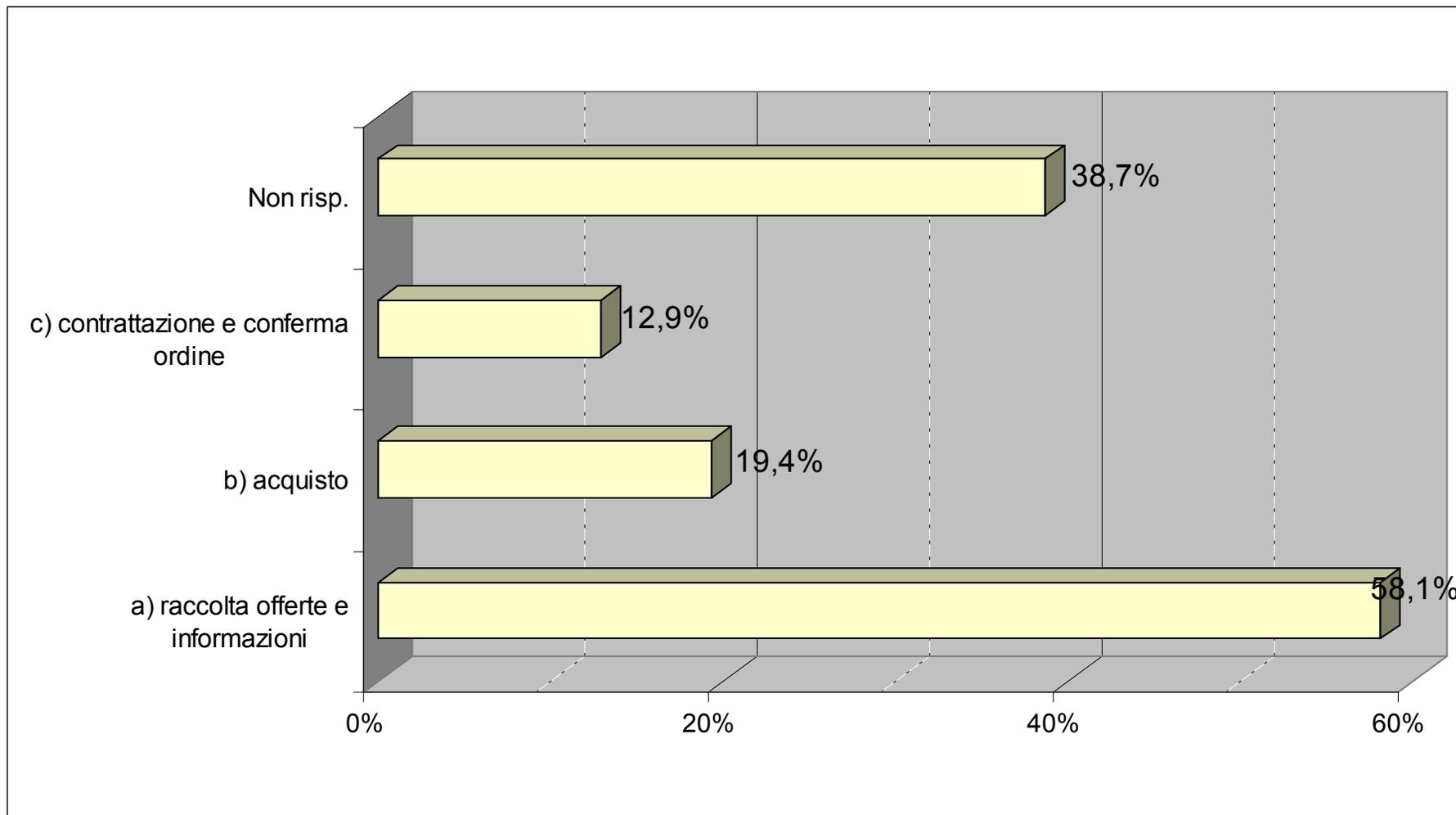
| | PMI | Medio- grandi | Grandi | TOTALE Aziende |
|--|-------|------------------|--------|-------------------|
| a) risposta on-line immediata a richiesta informazioni | 50% | 56% | 56% | 55% |
| b) quotazioni prezzi personalizzate | 25% | 22,2% | 39% | 32,3% |
| c) informaz.(tempi consegna e condiz. 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)



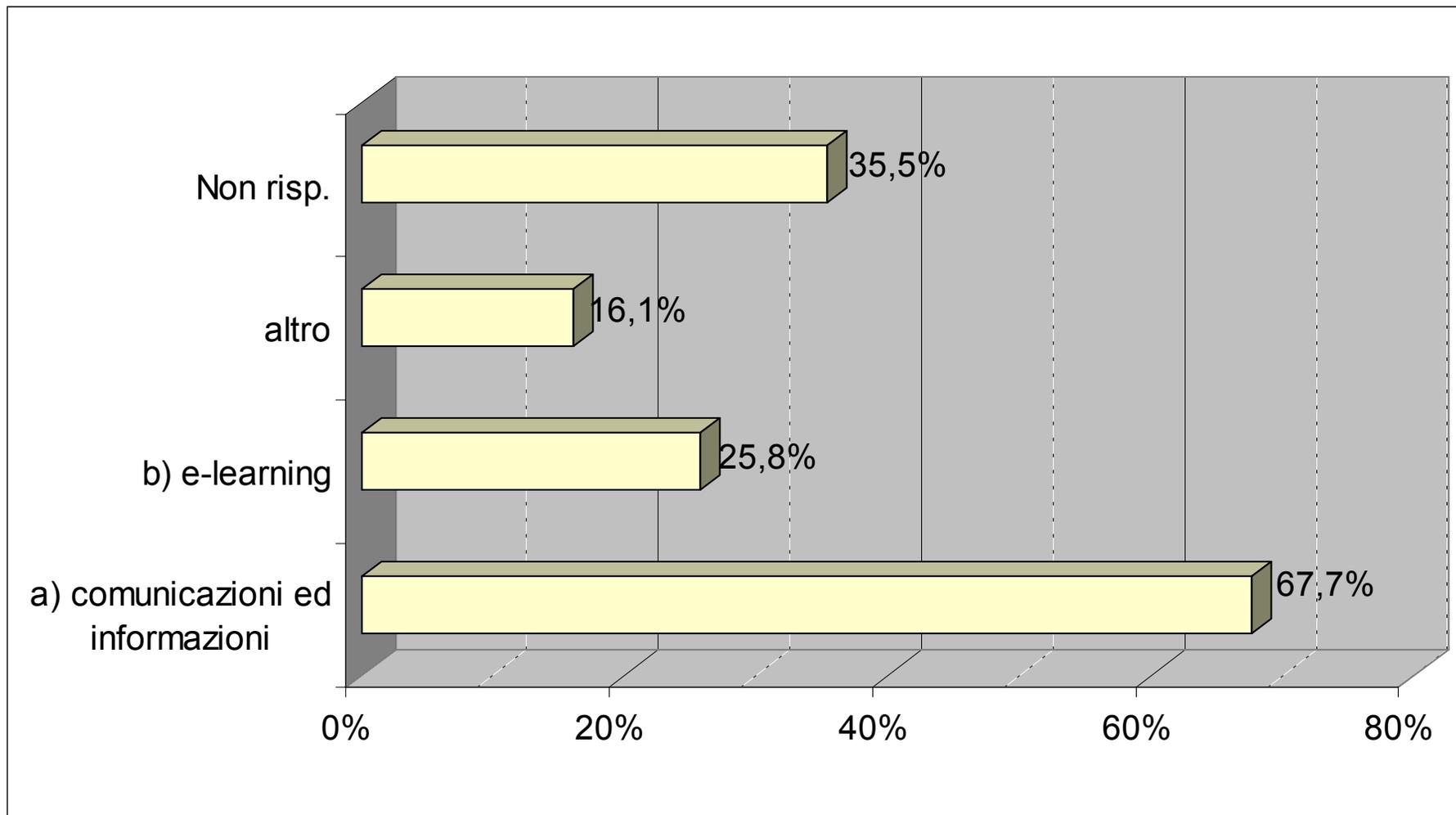
9.2 Relazioni con i fornitori tramite sito web (percentuale degli intervistati)

| | 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)

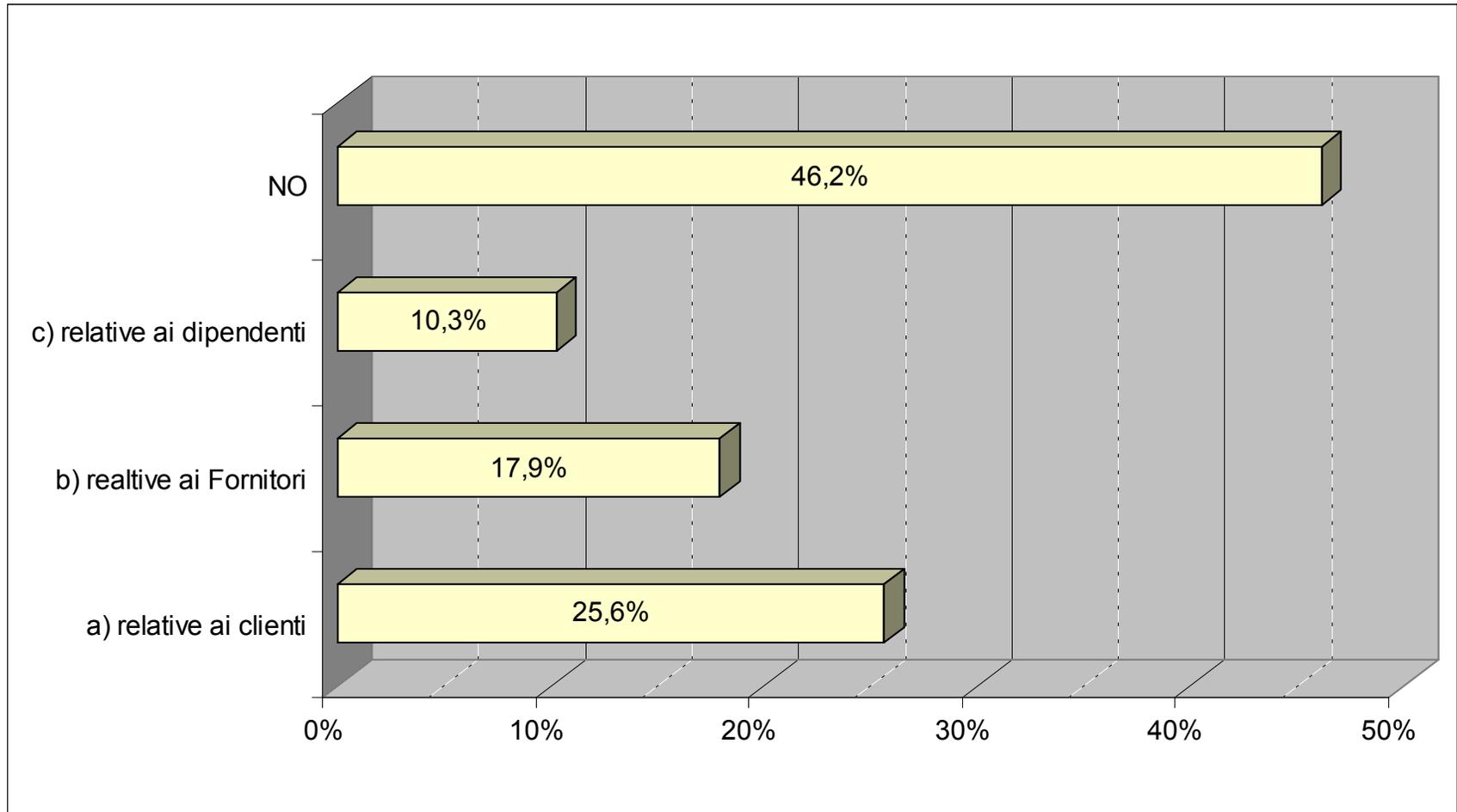
| | PMI | Medio- grandi | Grandi | TOTALE Aziende |
|----------------------------------|-------|------------------|--------|-------------------|
| a) comunicazioni ed informazioni | 25,0% | 44,4% | 88,9% | 67,7% |
| b) e-learning | 0,0% | 11,1% | 39% | 25,8% |
| altro | 0,0% | 0,0% | 27,8% | 16,1% |
| 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% |