

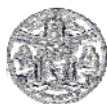
**ANALISI '98 DEL MERCATO DELLA GESTIONE
ELETTRONICA DEI DOCUMENTI IN ITALIA**

V. Gambetta, L. Cantoni
vgambet@ibm.com

Quaderni del CRATOS

Serie di Economia

CTR-E99-002



Università Cattolica del Sacro Cuore - Piacenza, Italy

Contenuti

A conclusione di questa prima ricerca sulla Gestione Elettronica dei Documenti in Italia, si può affermare che l'obiettivo di conoscere meglio questo mercato è stato pienamente raggiunto. Nelle valutazioni sono state considerate le componenti hardware, software e servizi di esclusiva competenza del settore in esame; ad esempio non sono stati considerati i fax, le stampanti, le stazioni di lavoro, le espansioni ai sistemi esistenti, i dischi magnetici, i software di base, il middleware e quant'altro che, pur necessario alla realizzazione di una soluzione GED, non si può pensare di uso esclusivo della soluzione stessa. Questo documento sintetizza i principali risultati di questo lavoro.

1 Il mercato GED in Italia

A conclusione di questa prima ricerca sulla Gestione Elettronica dei Documenti in Italia, si può affermare che l'obiettivo di conoscere meglio questo mercato è stato pienamente raggiunto.

Nelle valutazioni sono state considerate solo le componenti hardware, software e servizi di esclusiva competenza del settore in esame; ad esempio non sono stati considerati i fax, le stampanti, le stazioni di lavoro, le espansioni ai sistemi esistenti, i dischi magnetici, i software di base, il middleware e quant'altro che, pur necessario alla realizzazione di una soluzione GED, non si può pensare di uso esclusivo della soluzione stessa. I dischi ottici (intesi come librerie o Juke-Box di dischi ottici propriamente detti, CD o DVD) sono stati invece assunti per uso esclusivo delle soluzioni GED.

I valori rilevati rappresentano solo una parte del volume d'affari indotto dalle applicazioni di Gestione Elettronica Documenti, porzione che è stata stimata in un 60% circa.

Infine, è da puntualizzare che si ritiene ragionevolmente che il valore rilevato del mercato sia in una certa misura sottostimato. Le aziende più strutturate e di maggiori dimensioni, infatti, a cavallo tra il 1996 ed il 1997 hanno quasi tutte subito grossi processi di ristrutturazione, che in genere hanno, tra l'altro, trasferito le competenze e la gestione degli affari GED da un centro unico di competenza a unità di business focalizzate sulle soluzioni da offrire alle esigenze di ben determinati settori d'industria. In queste ristrutturazioni in alcuni casi è rimasto un reparto GED con principali compiti di centro di competenza e di marketing che, con buona probabilità non è stato in grado di tenere traccia di tutti gli affari conclusi, o in conclusione, da parte delle unità di business in grado di agire con maggior autonomia.

Ciò premesso il mercato è risultato, per il 1997, di 351,041 miliardi di lire.

Questo valore rappresenta lo 1,44% del mercato IT Italia ed il 6,5% del mercato GED Europa.

Nel confronto con il mercato IT Italia va posto l'accento sul fatto che il mercato GED cresce a tassi costantemente superiori: esso, infatti, nel 1993 ne rappresentava solo uno 0,93%.

A fronte di un sostanziale equilibrio tra le due componenti software (17,4% per il mercato GED contro 20% per il mercato IT), si rileva un'importante prevalenza della componente Servizi del mercato GED rispetto al totale IT (58,8% contro 30%). Ciò a conferma di quanto le tecnologie proprie di questo mercato non rappresentino ancora un patrimonio di conoscenze diffuso nelle strutture informatiche degli utenti e della necessità, ancora molto sentita, di avere da parte del fornitore un sostanziale supporto anche per quanto riguarda le conseguenze che l'installazione di una soluzione GED ha sull'organizzazione del lavoro e su quella aziendale: non è casuale che gli Utenti abbiano evidenziato, anche se non solo per questo, la necessità di poter contare su una produttiva, e duratura, forma di "partnership" con il fornitore.

Paragonandolo al mercato GED Europa va, invece, fatto notare che il mercato nazionale ha avuto il suo momento di minor contributo nel 1996, raggiungendo il minimo del 6% da un 11% del 1993, per poi mostrare una tendenza a riacquistare un maggior peso nel 1997, con un 6,5% (vale la pena di ricordare che nello stesso

periodo – 1993/1997 – il peso del totale mercato IT italiano nei confronti di quello europeo è sceso dal 8,7% al 7,8%).

Il mercato GED in Italia presenta una fondamentale identità per quanto riguarda (rispetto al quadro europeo) la suddivisione delle sue componenti; fanno eccezione le applicazioni di Workflow Management, che in Italia rappresentano un peso percentuale di circa la metà di quello, già di per se basso (14% della componente prodotti), del mercato europeo.

Molteplici sono le motivazioni rilevate a spiegazione di questo fenomeno: si va dal costo del progetto, ritenuto ancora elevato, alla difficoltà di gestire i conseguenti impatti sull'organizzazione aziendale, alle perplessità a fronte delle molte tecnologie offerte dal mercato, alla connaturata scarsa sensibilità dell'attuale classe manageriale nazionale a gestire organicamente momenti di radicale cambiamento.

Andando alla sostanza del problema, si ritiene che il vero e decisivo motivo del ritardo evidenziato nei confronti dell'Europa sia da individuarsi principalmente nell'incapacità, o non volontà, di valutare in ottica aziendale i vantaggi conseguenti all'adozione di un'applicazione di Workflow Management e di tramutare il problema da semplice differenza tra costi e benefici diretti in una valutazione realistica del ritorno complessivo di un investimento.

Confortanti sono le dichiarazioni degli utenti (attuali e potenziali) di soluzioni GED che, siano essi del settore privato che di quello pubblico, hanno affermato di aver in corso o di volersi dotare a breve di soluzioni di Workflow Management; il risultato, confermato dai fornitori, è stato una previsione di crescita del software di Workflow Management, negli anni 1998 e 1999, misurabile con un CGR del 74,7%, che lo porterebbe a fine 1999 a rappresentare un 14,8% della componente software, allineando così l'Italia ai valori europei del 1997.

L'evoluzione del mercato GED per i successivi due anni (1998 e 1999) è stata valutata in crescita con un CGR (compound growth rate) del 27%, per raggiungere nel 1999 dimensioni di poco superiori ai 566 miliardi di lire.

Scendendo nei dettagli delle componenti del mercato è da evidenziare per prima cosa il fenomeno di un 1996 povero d'installazioni (con un peso del software di solo un 8,4%) - a fronte della crescita tra 1996 e 1997 (31,3%) che segna l'inversione di tendenza del mercato - , ma con una componente servizi di ben il 66,7% e con una significativa concentrazione nelle voci consulenza e progettazioni. Ciò a riprova di un mercato che si preparava a svilupparsi concretamente negli anni successivi.

A fronte del CGR (1998 su 1997) del 27%, le tre componenti principali del mercato mostrano una crescita rispettivamente del:

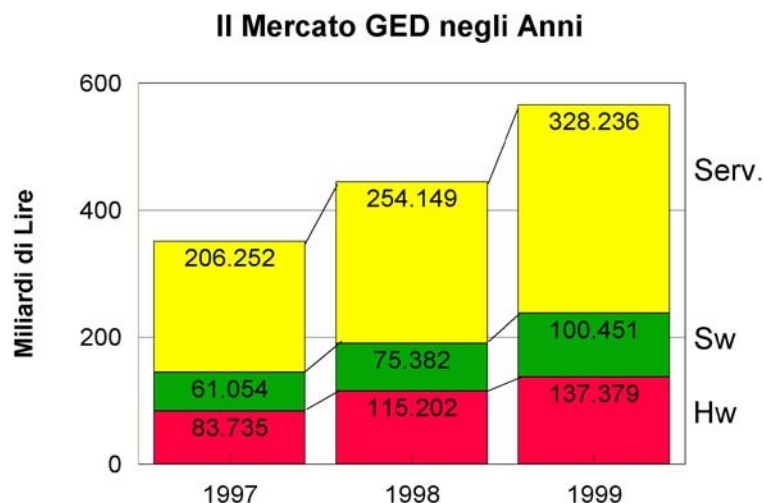
- Hardware 28,1%
- Software 28,3%
- Servizi 26,2%.

La crescita più sostenuta di hardware e software indica non solo l'aumentare del numero delle installazioni, ma tiene conto anche della tendenza ad ammodernarsi delle installazioni preesistenti.

Lo sviluppo del mercato è confermato dalla crescita (CGR 1999/1997) delle tre componenti dei servizi "Consulenza, Progettazione, Gestione Progetti", "Integrazione Sistemi, Installazione, Personalizzazione" e "Addestramento" (rispettivamente del 32,5%, 31,9% e 33,4%, dato confortante quest'ultimo a riprova della costante crescita delle conoscenze degli utenti).

Rimanendo nel campo dei servizi, la componente dei servizi esterni di gestione (“Acquisizione del Corrente, Recupero del Progresso” e “Gestione in Outsourcing”), che rappresenta la componente di gran lunga più significativa (55,2% nel 1997), ha un tasso di crescita sostenuto (CGR – 99/97 del 21 – 22%) indicando una chiara tendenza ad “esternalizzare” per quanto possibile.

Per quanto riguarda il software, dopo la rilevante crescita (già segnalata) dei prodotti di Workflow Management, spicca l’evoluzione delle applicazioni COLD (CGR



1999/1997 – 60,9%): in un momento di sviluppo del settore e di tendenza alla razionalizzazione dei processi sono proprio i documenti creati all’interno dell’organizzazione (in particolare quelle di più grandi dimensioni e produttrici di elevate quantità di documenti interni e indirizzati al cliente) i più facili da gestire in formato elettronico. In questo modo è possibile, tra l’altro, ottenere nel breve periodo un buon ritorno da un investimento relativamente modesto, sia in termini di spesa sia in termini d’impegno.

Approfondendo le tendenze di sviluppo dell’hardware si nota una crescita della componente archiviazione (GCR – 1999/1997 del 34%) molto più sostenuta rispetto alle altre voci hardware, il che evidenzia un incremento significativo anche dei volumi archiviati. Da notare come i dischi ottici abbiano una crescita (GCR – 1999/1997 del 45,2%) non in linea con previsioni di sviluppo a livello mondiale fatte a fine 1997 e inizio 1998 da qualificate società di ricerca. Questa differenza di previsioni si comprende analizzando l’andamento dei CD/DVD che pur crescendo negli anni, evidenziano un trend molto contenuto (GCR – 1999/1997 del 12,2%). La causa è sicuramente da ricercare nell’incertezza provocata negli utenti dal conflitto ancora in atto tra i maggiori produttori sugli standard dei DVD (i riscrivibili in particolare) e dalla conseguente incertezza sui possibili percorsi di compatibilità con i CD.

2 Analisi per fatturato

Passando all’analisi per fatturato dell’universo delle aziende fornitrici censite (196) si vede come ci sia, negli anni, una salutare forma di consolidamento verso strutture con sempre più significativi fatturati GED.

Fonte di preoccupazione resta la percentuale, pur sempre elevata, di operatori con fatturato annuo inferiore al miliardo di lire (quasi tutti, per di più, con fatturato inferiore a 500 milioni di lire). Queste aziende infatti, indipendentemente dalla qualità delle soluzioni offerte, potrebbero rappresentare per l'utente una non sufficiente garanzia di continuità di supporto nel tempo. Elemento questo molto sentito dall'utenza, che tra gli elementi rilevanti ai fini di una decisione per l'Installazione di un sistema GED quota a circa il 35% elementi quali: "Positiva Valutazione dell'Esperienza e della Solidità del Fornitore", "Continuità del Rapporto Commerciale", "Standardizzazione dei Formati", "Espandibilità" (della soluzione) e la sua "Integrabilità" con altre applicazioni.

L'analisi del modello distributivo ha evidenziato, e non sorprende, l'assenza di rivenditori puri (cioè senza valore aggiunto) ed una percentuale di aziende che offrono servizi completi di system Iitegration oltre il 44%. In un mercato a prevalente richiesta di servizi non poteva essere altrimenti.

Fatturato	%-le	%-le
	1997	1999
Maggiore o eguale a 10 MdiL.	2,6%	6,1%
Maggiore o eguale a 5. e inferiore a 10 MdiL.	4,1%	10,9%
Maggiore o eguale a 1. e inferiore a 5 MdiL.	53,9%	60,2%
Inferiore a 1 MdoL.	39,5%	22,9%
Inferiore a 500 MioL.	29,1%	21,3%

Nel 1997 solo un 25,8% del hardware ed un 31,6% del software è stato fornito agli utenti direttamente dai produttori, il resto ha seguito la strada del canale Indiretto (distributore – integratore di sistemi o solo integratore di sistemi). Nel 1999 queste percentuali si ridurranno al 22,5% e 25,5% rispettivamente. Si conferma anche per il software, così come per l'hardware, la preferenza ad utilizzare il canale Indiretto che consente da un lato un servizio all'utente più accurato, più in linea con le proprie esigenze e, in molti casi, economicamente più conveniente, dall'altro maggiori volumi ai produttori e quindi maggiori possibilità d'investimenti nella manutenzione e nello sviluppo dei loro prodotti. In questo caso, resta interfaccia incontrastata per l'utente, il system integrator, rimanendo al distributore una minima quota di fornitura diretta (0,8% per l'Hardware e 10% per il Software).

Si sono anche analizzati circa settanta applicativi individuati tra quelli installati o impiegati dagli utenti e dai fornitori intervistati ed altri presentati nel corso di varie manifestazioni.

L'offerta risulta fin troppo ampia per il nostro mercato e pone l'utente in difficoltà nel scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze e tale da garantire la continuità di supporto e la compatibilità con le future esigenze. Colpisce l'elevata percentuale (22,4%) di applicativi di Workflow Management, a dispetto della limitata penetrazione di tali applicazioni nel nostro mercato.

Mentre sorprende la presenza ancor oggi di piattaforme server MS DOS (9,4% e 7,1% rispettivamente per applicazioni immagini e COLD), è evidente, al di sopra di ogni legittimo dubbio, che la piattaforma Windows sia oggi praticamente disponibile per ogni tipo di applicazione, sia come server, sia come client, per quanto concerne il client si sta decisamente affermando anche NT. Unix, nelle sue varie versioni, detiene una buona posizione per quanto riguarda i server: mediamente tre applicativi su quattro supportano questa piattaforma. OS/2 è ancora presente come terza piattaforma, con una più elevata penetrazione sui client.

È infine da sottolineare l'elevata percentuale (intorno al 50%) di applicazioni che supportano i browser, sia pure a vari livelli di sofisticazione e completezza di funzioni. Ciò conferma la dinamicità del settore e la necessità di poter, oggi ed ancor più in futuro, fruire dei documenti in rete.

Nel 1997 risultano avviati circa 1.000 progetti GED, la cui distribuzione si presenta completamente piramidale con il 52,3% di valore inferiore ai 50 milioni di lire ed il 6,7% superiore ai 250 milioni (tra questi ultimi, circa 20 progetti hanno un valore dichiarato di oltre 1 miliardo di lire, con punte fino a 4).

Questa suddivisione potrebbe indurre a concludere di trovarsi di fronte ad un mercato sostanzialmente frammentato in piccoli progetti, il che non è del tutto corretto in quanto si può ragionevolmente ipotizzare che, una volta andati a buon fine, parte di questi piccoli progetti evolveranno in installazioni di più significative dimensioni. Ciò è indirettamente confermato dal numero di stazioni di lavoro delle installazioni esistenti, e dai loro sviluppi, la cui componente con più di 500 stazioni (grossi progetti) si attesta su valori di poco superiori al 8%.

L'elevato numero di progetti Immagini rilevato (oltre 88%) non deve indurre in considerazioni errate. Questo numero tiene conto anche di applicazioni propriamente COLD o miste (Immagini e COLD). Infatti molti degli intervistati, specialmente quelli con minor esperienza "storica", avevano difficoltà a distinguere tra i due tipi di applicazioni.

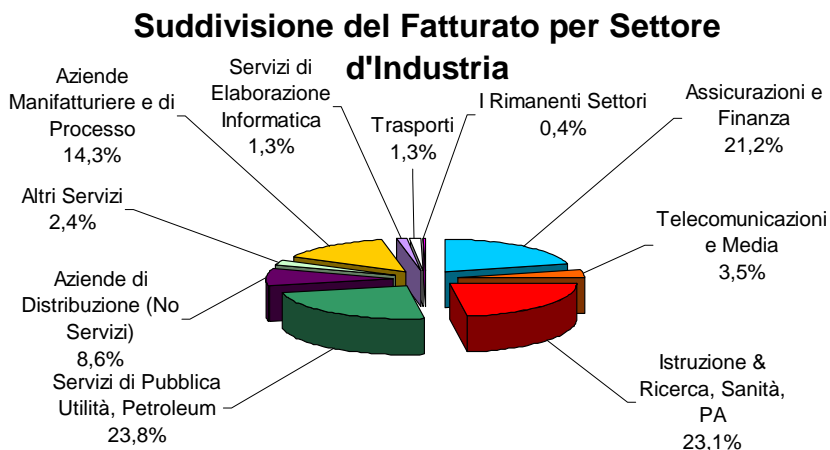
Se, infatti, è vero che i due tipi di applicazione (Immagini e COLD) nascono a fronte di esigenze applicative e con presupposti tecnologici diversi, è altresì vero che l'utente ha sempre più la necessità di avere contemporaneamente a disposizione i propri documenti, indipendentemente dal fatto che siano stati ricevuti dall'esterno o generati da processi di elaborazione informatica interna; oggi la tecnologia e la potenza di calcolo disponibile sono in grado di soddisfare queste richieste.

Distribuzione differente hanno i progetti di Workflow Management, in questo caso oltre la metà dei progetti censiti è di valore superiore ai 100 milioni di lire (di cui un buon 31,8% nella fascia oltre i 250 milioni), mentre poco meno del 40% è inferiore ai 50 milioni. Tali progetti, infatti, sono molto coinvolgenti per l'organizzazione aziendale che non meraviglia se la maggior parte di essi si trova nelle fasce di valore più elevato, mentre i progetti di più piccole dimensioni sono in buona parte progetti pilota.

Analizzando i fatturati GED per Settore d'Industria e confrontandoli con gli investimenti globali IT dello stesso settore, si vede che in Italia i settori che nel 1997 hanno investito meno in applicazioni GED sono quelli delle "Aziende di Distribuzione", dei "Servizi" e dei "Trasporti", evidenziando margini di crescita e opportunità di business. In quest'ottica mostrano spazi di sviluppo anche le "Aziende Manifatturiere e di Processo" e "Assicurazioni e Finanza".

Estendendo poi il confronto al mercato GED Europa si nota come i settori “Trasporti” e “Assicurazioni e Finanza” mostrano ancora spazi significativi per allinearsi ai livelli europei.

Da queste brevi considerazioni si è portati a concludere che i settori dove appare più interessante fare business sono: “Assicurazioni e Finanza”, “Aziende di Distribuzione” e “Trasporti” anche se quest’ultimo non è di grandi dimensioni. Per altri motivi non sono da dimenticare “Istruzione & Ricerca, Sanità e PA”, data la forte spinta alla modernizzazione in corso nei confronti delle pubbliche amministrazioni (le più ricettive risultano attualmente le locali) e le “Aziende Manifatturiere e di Processo” viste le dimensioni nazionali degli investimenti IT di questo settore, sintomo anche di una tendenza in atto alla razionalizzazione.



3 Utenti

Passando ad analizzare il punto di vista degli utenti, si conferma la tendenza allo sviluppo del mercato GED, con solo il 9% degli intervistati che ha dichiarato di non ritenere necessario installare alcuna applicazione GED, mentre il 14,8% degli utenti, con applicazioni già funzionanti, ha dichiarato di avere in progetto l’avvio di ulteriori applicazioni GED (poco meno di due progetti per intervistato, di queste oltre lo 80% sono applicazioni di Workflow Management). La tendenza alla diffusione delle applicazioni di Workflow Management è confermata dai potenziali utenti che lo citano nel 18,2% dei casi tra le applicazioni in corso d’installazione o che hanno dichiarato di voler installare nel corso dei prossimi due anni e mezzo.

Nell’elencare e descrivere le principali motivazioni alla base della decisione di installare un sistema GED sia gli utenti sia i potenziali utenti citano, in sostanza con lo stesso peso e frequenza, le voci (in ordine d’importanza): “Più facile accesso e distribuzione delle informazioni”, “Eliminazione o riduzione della carta, recupero degli spazi”, “Riduzione dei costi e risparmio di tempo”, “Miglioramento e/o controllo dei processi aziendali” e “Miglior servizio al cliente”. Unica sostanziale, ma significativa, differenza è la maggior importanza data dagli utenti alla voce “Riduzione Costi, Risparmio di Tempo” rispetto a quella “Miglioramento e/o

Controllo dei Processi Aziendali”: mentre per gli utenti potenziali quest’ultima voce rappresenta una “speranza”, gli utenti si sono già scontrati con la realtà di apportare tali miglioramenti che, se hanno come presupposto l’adozione di opportuni sistemi, richiedono ben altre ed importanti modifiche alle strutture ed ai comportamenti aziendali.

Infine appaiono, se pure con frequenza e pesi modesti, tra le motivazioni riportate dagli utenti (cosa fino a pochi anni fa impensabile) voci quali: “Controllo dei Processi via Workflow Management”, “Vantaggio Competitivo” ed “Apertura al WWW”.

Per gli utenti, al momento di valutare il raggiungimento degli obiettivi alla base delle motivazioni di cui sopra, è emerso che solo i primi tre obiettivi (“Più facile accesso e distribuzione delle informazioni”, “Eliminazione o riduzione della carta, recupero degli spazi”, “Riduzione dei costi e risparmio di tempo”) sono stati di fatto raggiunti e da buona parte degli intervistati, anche se in determinate situazioni si sono avuti risultati più che apprezzabili nel “Miglioramento e/o controllo dei processi aziendali”, nel “Miglior Servizio al cliente” e nell’ottenimento di vantaggi competitivi.

Analizzando le principali resistenze incontrate nell’installazione di un sistema GED, e trascurando le tematiche legate all’Euro, all’Anno 2000 e alle altre priorità EDP (queste ultime poco significative per gli utenti, ma molto importanti per i potenziali utenti che le citano nel 19,6% dei casi) spiccano le voci: “Utenti che non percepiscono i vantaggi”, e “Strutture aziendali non adeguate“(citate nel 51,3% dei casi dagli utenti e dal 41,2% dei casi dai probabili utenti).

Da sottolineare che ancora un 17,6% dei potenziali utenti cita tra le principali resistenze il “Costo elevato della soluzione”. In questo caso si applica altrettanto bene quanto precedentemente affermato a proposito della valutazione costi/benefici per una soluzione di Workflow Management.

È nota positiva, non tanto il fatto che gli utenti abbiano dichiarato nel 45,7% dei casi che non si sono verificate resistenze, quanto che lo abbiano dichiarato il 15,6% dei potenziali utenti.

4 Fattori Critici

Per quanto concerne, infine, le Influenze rilevanti ai fini della decisione d’Installare un sistema GED appare chiara la tendenza, dichiarata dagli utenti potenziali, a svolgere autonomamente la valutazione: 40,7% delle risposte se si considerano le voci “La conoscenza di installazioni analoghe e la positiva valutazione dell’esperienza del fornitore” e “Eventi, Riviste, Pubblicazioni e Analisi autonome del mercato”, percentuale che sale ad oltre il 70% se si aggiunge quella relativa a “Lo Staff EDP”.

Segue, con solo un 11,4%, l’influenza del fornitore (“L’azione di vendita” e “La continuità del Rapporto Commerciale”), mentre non sembrerebbero avere grossa influenza i consulenti (5,7%).

Le voci “L’Analisi dei Costi e dei Benefici” e “La Standardizzazione dei Formati, l’Espandibilità, l’Integrabilità”, entrambe citate solo per un 3,8%, evidenziano un mercato della domanda non ancora maturo e, forse, ben lungi dall’esserlo.

Passando agli utenti si nota, rispetto agli utenti potenziali, un predominante peso del settore IT, mentre è meno sentita la necessità di rivolgersi a “Eventi, Riviste,

Pubblicazioni e Analisi autonome del mercato”; più contenuta è anche l’importanza delle voci “La conoscenza di installazioni analoghe e la positiva valutazione dell’esperienza e della solidità del fornitore (partner)” e “L’azione di vendita”. Da sottolineare che compare l’importante concetto di “partnership” con il fornitore, che fa coppia con l’aumento percentuale della voce “I Fornitori (Continuità del rapporto commerciale)”.

Molto indicativo è il crescere d’importanza della voce “La Standardizzazione dei Formati, l’Espandibilità, l’Integrabilità, Personalizzazione” (12,1%) ed il comparire delle voci “Lo Stimolo dell’Utente” e “La Facilità d’Uso e l’Impatto sulla Struttura Organizzativa”.

Anomala appare in questo quadro la scarsa importanza data all’analisi dei costi e benefici.

Tirate le somme si può concludere che gli utenti sono indirizzati verso un buon livello di maturità.

Il mondo della GED, comunque la si definisca, sta attraversando una fase di profonde metamorfosi.

Le cause principali sono quattro:

- ❑ Le esigenze degli utenti si stanno modificando molto velocemente; essi diventano sempre più esigenti in termini di funzioni e d’integrazione.
- ❑ Troppi sono i fornitori software che offrono le stesse funzioni, ma con prodotti e piattaforme differenti. Ciò rappresenta un grosso problema per il cliente, attuale o potenziale, che si proponga di fare le sue valutazioni dal punto di vista di gestire e fruire quanto archiviato almeno per qualche decina d’anni.

Il numero di fornitori di applicazioni differenti tra loro è dunque troppo elevato, non solo a livello nazionale, ma anche sul mercato internazionale. Basta confrontarlo con il numero, molto limitato, dei principali fornitori di sistemi operativi, di software di base, di applicazioni di business generalizzate, di sistemi office, di piattaforme groupware e quant’altro.

Commento [VG1]:

Il problema appare ancora più esasperato se si considerano le diverse dimensioni dei mercati e, come corollario, diventano importanti le dimensioni che un fornitore deve avere per tenere il passo con i futuri sviluppi dei propri prodotti.

- ❑ Internet sta ampliando in maniera esasperata il concetto di documento, la sua fruibilità e la sua dislocazione.
- ❑ Il progressivo e “clandestino” appropriarsi delle funzionalità specifiche della GED da parte di sistemi operativi, software di base (ad esempio i data base) e applicazioni di business (ERP in particolare).

Nello stesso tempo anche i server (di dati) sono in grado, sempre di più, di gestire autonomamente funzioni del tipo HSM (hierarchical storage management), senza contare che sono disponibili in numero sempre maggiore visualizzatori (viewer) gratuiti, o quasi, per i più diffusi formati di documenti.

Le reazioni dei fornitori sono sufficientemente articolate.

In prima battuta hanno bisogno di maggiori risorse finanziarie (da dedicare a sviluppi e ricerca), poi devono, in qualche modo, specializzarsi.

Si assiste, quindi, ad espansioni territoriali ed a Fusioni od Acquisizioni al fine di allargare la propria presenza sul mercato, di ampliare il proprio portafoglio, di

rafforzare le risorse critiche (forze di vendita e dedicate agli sviluppi futuri); si possono anche offrire nuove ed interessanti soluzioni.

Un altro modo di far fronte all'attuale situazione è quello di avviare proficue collaborazioni con system integrator: si può così perseguire il duplice obiettivo di aumentare la propria fetta di mercato e, contemporaneamente, di disporre delle risorse per finanziare i futuri prodotti.

Questo mercato non è poi molto diverso dagli altri. Si è già visto come le aziende che fanno del system integration siano predominanti, queste, peraltro, si appoggiano ad un numero relativamente limitato di prodotti o piattaforme.

La conseguenza è già di per se una positiva forma di standardizzazione, ma ciò non toglie che alcuni di questi prodotti o piattaforme, nel corso dei prossimi anni, potranno essere non più supportati. Il cliente deve giocoforza posizionarsi in un'ottica di qualche decennio. Oltre che preoccuparsi della solidità del fornitore al quale giustamente sempre più richiede una forma di partnership, deve più che altro cercare di capire se la soluzione proposta dispone di un'architettura, di strumenti d'archiviazione e di interfacce tali da consentirgli in un futuro di migrare ad altri sistemi senza soverchi problemi e conservando integro il patrimonio informativo accumulato nel tempo.

Per quanto riguarda la specializzazione, una prima reazione dei fornitori alle modificate situazioni di mercato è quella di puntare sulle tecnologie e sulle funzioni.

Si tende, perciò, ad offrire soluzioni che gestiscano l'intero ciclo di vita di un documento, in qualunque formato si presenti, includendo, ben inteso il concetto di "incoming basket" unico per qualunque documento, che non opera più distinzioni di formato e provenienza dello stesso (dalla posta elettronica ai fax, ai messaggi di casella vocale agli altri possibili tipi di documento), raccogliendoli tutti per avviarli alle opportune successive fasi di elaborazione, consultazione od elaborazione.

Due sono le modalità con cui questa forma di Integrazione viene oggi realizzata: da un lato vengono realizzati opportuni sviluppi a prodotti preesistenti, dall'altro lo stesso obiettivo è perseguito combinando differenti prodotti (anche di architetture e concezioni differenti) in "suite" la cui caratteristica principale è quella di rendere trasparente le funzionalità dei singoli componenti per mezzo di un unico client.

Per l'utente l'integrazione, comunque venga effettuata, pur essendo una risposta alle sue esigenze rappresenta un ulteriore ostacolo alla valutazione tecnica della soluzione. Nella maggior parte dei casi resta la sola valutazione della competenza, dell'esperienza e della solidità del "partner".

Proprio per questo almeno la già citata verifica della possibilità di una futura semplice migrazione ad altre soluzioni diventa di fondamentale importanza.

Una seconda specializzazione è quella per fascia di mercato.

C'è chi si concentra sulla fascia alta; qui sono richieste una forte integrazione con le applicazioni di business preesistenti e robuste soluzioni di Workflow Management.

Questa è una delle strade più remunerative.

Quest'approccio al mercato richiede la disponibilità di prodotti stabili da integrare con le applicazioni utente. Ciò per vari motivi che vanno dalla garanzia di successo dell'intero progetto ai chiari e distinti ruoli e responsabilità di chi fornisce il software GED e chi realizza l'integrazione e la soluzione.

In questa fascia di mercato, infine il software pesa per una fetta relativamente piccola sul fatturato totale: il 70/90% dei costi è tranquillamente da imputare ai servizi (progettazione, controllo e gestione del progetto, integrazione, addestramento, ...).

Altri preferiscono indirizzare la fascia bassa del mercato, quella delle soluzioni di più modeste dimensioni, offrendo soluzioni che non richiedono personalizzazioni o qualunque forma di integrazione. Questo tipo di soluzioni è molto più diffuso all'estero che non in Italia, ove la "personalizzazione" è ancora un elemento qualificante. Questo tipo di prodotti sono rivolti a piccole aziende o a gruppi chiusi con limitate esigenze.

Anche quest'approccio è un modo per cercare di realizzare grandi volumi ed aumentare di conseguenza la penetrazione di mercato.

L'approccio alla fascia bassa del mercato, però, possono presentare problemi se si considerano parametri quali la stabilità del prodotto, il suo supporto nel tempo e le possibilità di future migrazioni.

Un ultimo modo di affrontare la specializzazione è quella di dedicarsi alla realizzazione di "motori" o funzioni molto specializzate. Alcuni esempi sono i motori di Workflow Management o di analisi full text, i server dedicati alle funzioni di archiviazione, oppure funzioni ancora più di base quali i driver per librerie o juke-box o per gli scanner o moduli di elaborazione delle immagini in fase di acquisizione.

L'obiettivo è quello di offrire, ai produttori di applicazioni GED, attraverso interfacce semplici e standard l'accesso a funzioni specializzate e ben collaudate, che non debbano essere riprogrammate ogni volta.

Il rovescio della medaglia è la possibilità, da parte di operatori disinvolti, di realizzare facilmente soluzioni da "sottoscala" che, in tutti i sensi, danno ben poche garanzie e che possono essere con una certa facilità contrabbandate, agli Utenti meno accorti, come soluzioni a tutti gli effetti.

A questo punto si potrebbe trarre l'errata convinzione che i cambiamenti in atto nel mercato della GED rappresentino solo un fatto negativo. Tutt'altro, essi sono i sintomi più che evidenti di un mercato prospero ed in evoluzione con i tempi.

Innanzitutto è bene ribadire quanto emerso dalla presente ricerca, ossia una crescita del mercato nazionale con un CGR del 27% per gli anni 1999/1997, ed il liberarsi, dopo il 2000, di risorse in concomitanza con tutta una serie di fattori, quali l'espandersi delle applicazioni in rete (fino ad arrivare al commercio elettronico), che non possono prescindere dal documento in formato elettronico e quindi dalla sua gestione, fino all'influsso positivo che potranno avere leggi e norme. Ciò causerà un'ulteriore spinta alla crescita del mercato GED.

Infine i prodotti a livello professionale sono maturi e stabili e, anche se gli utenti non ne sono ancora del tutto convinti, le soluzioni realizzabili sono relativamente poco costose specialmente se si è in grado di valutarne l'aspetto economico in funzione dei benefici ottenibili e dei vantaggi competitivi indotti.

Il vero rischio per l'utente può essere rappresentato dal pur sempre elevato turnover degli operatori del mercato; questa ricerca ha però già evidenziato come sia in atto in Italia una certa qual forma di consolidamento nel corso dei prossimi anni.

Resta, specialmente nel nostro paese, il problema aperto, ed in qualche modo ancora frenante, della carenza di personale professionalmente specializzato su tutti i

fronti: dai consulenti, ai progettisti, agli integratori, ai programmatori di sistema e così via fino ad arrivare agli utenti stessi.

A questo problema solo il tempo, ed il progressivo affermarsi delle tecnologie, porterà ad una soluzione. Per il momento ai fornitori ed alle loro associazioni, di qualunque forma esse siano, resta ancora l'onere di formare le professionalità più qualificate e di "alfabetizzare" l'utente.