

# Oltre i confini della fabbrica

## La parola d'ordine è integrazione

*Gli ERP consentono oggi di dialogare anche con il mondo esterno. Centrale per la trasformazione digitale è il cloud, che collega interno ed esterno dell'impresa. Riunire in un unico scenario tecnologie diverse avvicina il traguardo del 4.0*

di Giorgia Pacino

Sistemi multicanale, scrivanie estese, workplace virtuali. I confini della fabbrica non bastano più. Per ricavare valore dalla grande mole di dati a disposizione delle imprese manifatturiere, la parola d'ordine è integrazione. Ogni fase del lavoro produce informazioni, che vengono analizzate, ricondotte alla fase successiva, trasformate in valore aggiunto anche fuori dai locali aziendali. Se prima i sistemi gestionali e i luoghi della produzione restavano universi distinti, oggi il mondo della fabbrica e quello dell'ERP sono più vicini che mai.

### ■ Fabbriche sempre connesse

“L'ERP non è più un solo sistema che registra ed elabora dati, ma che dà anche suggerimenti, grazie all'uso di Intelligenza Artificiale (AI) e Machine learning incorporati”, spiega **Sergio Gimelli, Direttore Pre-Sales e Consulting per le Cloud Applications di Oracle Italia**. Gli strumenti intelligenti riescono a fornire informazioni

sulla produzione in corso, sulla resa e su eventuali difetti, con una capacità predittiva sempre più precisa. “La grande rivoluzione oggi è rappresentata dai dati, che spesso arrivano direttamente dal prodotto, ma il problema è dove metterli e come utilizzarli. Ed è qui che entrano in gioco le soluzioni gestionali nativamente basate sul cloud, come quelle di Oracle”.

Con l'aumentare dei dati che ogni azienda può raccogliere e analizzare, infatti, occorre una potenza di calcolo enorme. Affidarsi al cloud significa poter contare su maggiore spazio, sicurezza e continui



Sergio Gimelli, Direttore Pre-Sales e Consulting per le Cloud Applications di Oracle Italia



aggiornamenti automatici della soluzione. “L’AI, oltre a necessitare di grande potenza di calcolo, funziona molto bene se risolve problemi specifici. Il cliente non ha più bisogno di una data scientist che analizzi i dati, ma dispone di informazioni automatiche con le risposte di cui ha bisogno. Oggi le applicazioni di Oracle non forniscono puntini su un grafico, ma un’intelligenza *in the box* con cui si può addirittura interagire in modo vocale, in linguaggio naturale”. Il sistema può suggerire anche come agire all’esterno: se c’è un eccesso di cassa, per esempio, consiglia su quale Fornitore investire per gli approvvigionamenti, per risparmiare sui futuri acquisti. Dialoga bene con il sistema di gestione delle risorse umane e può tornare utile al Supply Chain Manager per seguire la catena del valore oltre le mura della singola azienda. “La connessione ha una doppia valenza, interna ed esterna. L’imperativo oggi è essere collegati”.

## ■ Il vantaggio di aprirsi al mondo

Il tradizionale sistema gestionale è sempre stato visto come il pilastro dell’azienda. Quasi un motore che opera nelle retrovie, un macinatore di numeri. Si sposa con i diversi processi, acquisisce capacità avanzate di *workflow*, ma resta esclusivamente legato ai dati. Almeno fino all’incontro con le nuove tecnologie abilitanti. “Pensare che il sistema si limiti a restare all’interno dell’azienda significa rinunciare all’integrazione operativa con i business partner. Da questo punto di vista, c’è una differenza importante tra i sistemi ERP che hanno innate capacità di estendere il proprio utilizzo grazie alle nuove tecnologie e quelli che nascono solo come gestionali”, puntualizza **Marcello Siliano, Product Management Director di 2WS**. “Un sistema di natura internazionale ha il grande vantaggio di offrire una ricchezza tecnologica che lo apre all’incontro con nuovi strumenti, come la Business Intelligence”.



Marcello Siliano, Product Management Director di 2WS

Dotarsi di una piattaforma integrata consente all’azienda, anche alla più grande e geograficamente diffusa, di diventare un sistema aperto che dialoga con ogni sua parte. “Le aziende di grandi dimensioni o facenti capo a gruppi internazionali hanno bisogno di appoggiarsi a

una piattaforma per utilizzare banche dati diffuse come il Data lake e servizi di AI. L’ERP svolge una funzione di *repository* centrale di dati certificati essenziali all’azienda e la comunicazione multicanale, che viaggia su mobile e tablet, garantisce un ritorno di informazioni facilmente fruibile per l’utente”.

Per Siliano, in un tessuto economico come quello italiano, fatto in maggioranza di Piccole e medie imprese (PMI), l’integrazione completa delle tecnologie con i gestionali è ancora un processo in divenire. “C’è una frattura tra il bisogno di affidarsi a una piattaforma gestionale flessibile e facilmente utilizzabile e la prospettiva delle aziende di aprirsi alle tecnologie. È un processo ancora in evoluzione, ma sta diventando realtà”.

## ■ La parola chiave è “multi”

Le aziende oggi sono in cerca di dinamismo e capacità di reazione. Hanno necessità di competere in contesti internazionali e cercano una chiave strategica nei sistemi gestionali. “Consigliamo ai manager di cercare innovazione tecnologica solo se riescono a immaginarne un reale utilizzo all’interno dell’azienda. Se riusciamo a creare innovazione misurata sul posto di lavoro, allora sì che diventa un fattore competitivo”. **Roberto Battaglioli, Direttore Commerciale di Formula**, è convinto che, anche in campo gestionale, per stare sul mercato occorra spostare la barriera del competere sempre più in là. “Oggi la ricerca immediata è fondamentale: più sono vicino al processo, più ho tempo per organizzare una reazione”.

La media impresa che vive l’internazionalizzazione sulla propria pelle si è mossa da tempo. Legislazioni e fiscalità differenti e prassi locali inedite impongono agli ERP di tararsi su una gestione multilingua e multicanale. “La parola ‘multi’ dev’essere al centro”, continua Battaglioli. “In Italia esistono ancora resistenze dovute alla necessità di un distacco fisico dai propri dati e alle carenze della nostra infrastruttura nazionale. Ma la strada è preordinata e noi siamo pronti da tempo: le nostre soluzioni hanno interfacce *multidevice* e *multibrowser* che pongono al centro dell’utilizzo la *user experience*”.



Roberto Battaglioli, Direttore Commerciale di Formula

Le aziende devono poter competere con flessibilità, sì, ma anche con uniformità di approccio. Due elementi stanno già cambiando la fruizione dei vecchi sistemi: il cloud e il mobile. “Stanno modificando i confini dell’IT a 360 gradi e ci portano già a parlare di post ERP, di una nuova era. Chi guarda alla modernizzazione dell’infrastruttura e all’internazionalizzazione dei processi è interessato all’innovazione”.

## ■ Flessibilità e scalabilità

Il cloud si sta rivelando uno dei fattori centrali della trasformazione digitale nel mondo dell’ERP, creando collegamenti importanti tra l’interno e l’esterno dell’impresa. “L’ERP oggi non è più da considerarsi solo una base gestionale, ma una piattaforma in cui le aziende cercano servizi aggiuntivi per sfruttarne al massimo le potenzialità, dalla gestione documentale al Customer relationship management (Crm). Il Software as a Service è prioritario nelle richieste dei clienti”, sottolinea **Paolo Susani, Direttore Commerciale di Zucchetti**.

Le soluzioni cloud native rispondono bene alle esigenze di cambiamento dimensionale: si adattano per grandi imprese e PMI, grazie ad applicazioni verticali pensate specificamente per il singolo settore. I vantaggi sono evidenti: flessibilità e scalabilità, *pay per use* e miglior rapporto costo-prestazioni.



Paolo Susani, Direttore Commerciale di Zucchetti

“Per fare in modo che la soluzione web sia davvero sovrana nel cloud dobbiamo facilitarne l’utilizzo da parte di tutti gli utenti, da remoto e da qualsiasi device. Ciò significa semplificare il rapporto tra piattaforme complesse e utenti finali, ovunque si trovino”, continua Susani.

Oltre che sulla sicurezza dei data center, Zucchetti investe soprattutto sull’esperienza dell’utente. L’idea è quella di intercettarne le esigenze in base alle abitudini di utilizzo, per dar vita a una *virtual workplace experience* che consenta di migliorare efficacia e produttività. “L’ERP non gestirà più la sola produzione, ma l’intera vita aziendale. Non ci si potrà più permettere di avere soluzioni disgiunte per i diversi aspetti dell’attività: poter contare su soluzioni integrate sarà un vantaggio competitivo fondamentale”.

## ■ Un ecosistema aziendale

L’integrazione è ancora più spinta in particolari settori. Una caratteristica tipica delle aziende del Fashion e del Lusso, per esempio, è la diversità di canali commerciali (negozi fisici e siti e-commerce) che i sistemi devono essere in grado di supportare. “Più che di sistema, si può parlare di ecosistema aziendale in cui tutti i sistemi dialogano tra loro”, spiega **Andrea Ferlin, Senior IT Project Manager di Venistar**, digital fashion company che sviluppa soluzioni omnichannel per Fashion, Luxury & Design Brand. “Lavoriamo molto sulla parte omnichannel per coordinare processi che riguardano sistemi molto diversi fra loro e per convogliare le informazioni provenienti dall’Ecommerce e dal Retail”.



Andrea Ferlin, Senior IT Project Manager di Venistar

Per i brand del Lusso è, infatti, fondamentale raccogliere e analizzare il maggior numero possibile di informazioni sulle abitudini d’acquisto dei propri clienti. L’integrazione tecnologica diventa essenziale: se l’acquisto avviene sul sito di e-commerce o è registrato in negozio con la fidelity card, occorre che il sistema sia in grado di riconoscere il cliente come unico utente e di attribuirgli tutte le transazioni per fare previsioni sul suo comportamento. “Le aziende della moda progettano oggi le collezioni che venderanno tra un anno e mezzo: la capacità di elaborare i trend del passato è fondamentale per prevedere quelli del futuro”, continua Ferlin. Altra caratteristica del settore è l’elevato grado di collaborazione con parti esterne all’azienda, dai fornitori ai terzisti. Per discutere di idee e colori e affidare la produzione dei capi, è necessario dialogare nella maniera più semplice e immediata possibile. “Avere piattaforme di collaborazione e di scambio, in cui il processo di creazione del capo coinvolge in tempo reale il fornitore, velocizza i tempi già frenetici del mondo della moda”.

## ■ Sistemi complementari all’ERP

Ancor più che integrati, quasi complementari all’ERP, potrebbero definirsi i sistemi di gestione documentale. Grazie anche alla spinta arrivata dalla posta elettronica certificata e dalla





fatturazione elettronica, la digitalizzazione del settore ha fatto passi da gigante. “Il nostro lavoro va nell’ottica di integrare gli ERP sotto il profilo documentale”, spiega **Leonardo Bernardi**, **General Manager di Siav**, società specializzata in soluzioni di gestione documentale. “L’approccio digitale offre la possibilità di gestire processi efficienti: il documento elettronico diventa un’informazione patrimonio dell’azienda. È comune a tutti, può essere condivisa, ricercata da utenti futuri ed entra nel *workflow* della fabbrica”.



Leonardo Bernardi, General Manager di Siav

Gli strumenti di gestione documentale sono facilitatori di progetti *lean*: soluzioni come l’archiviazione o la certificazione automatica liberano risorse a favore di attività a maggior valore aggiunto. Un ruolo importante riveste tutta la parte di integrazione. “L’ERP gestisce processi di tipo strutturato, la parte documentale si inserisce in progetti con meno regole, ma con una grande mole di dati. Il sistema si serve di strumenti di AI o di classificazione automatica tramite identificazione di parole chiave per apprendere in modo continuo e affinare gli algoritmi”.

Il sistema è in grado di riconoscere se ha davanti un reclamo o una fattura e procedere alla corretta archiviazione. Integrandosi con l’ERP, può analizzare l’intero processo, verificando ritardi o intoppi nell’iter del singolo documento. Fino a sapere per

quanto tempo giace sulla stessa scrivania. “Si può capire cosa non funziona e incidere nel processo per migliorarlo”, conclude Bernardi.

## ■ Una via verso il 4.0

Eliminare errori e sprechi nel sistema, dunque. Ecco perché gli ERP di ultima generazione puntano a integrare tutti i processi di business rilevanti di un’azienda. “Le aziende tendono a ‘nutrire’ i propri ERP, a renderli intelligenti, facilitati dai nuovi software di integrazione e da interfacce ‘friendly’, per raggiungere obiettivi di efficienza e snellimento dei processi”, sottolinea **Enrico Rota**, **Head of Operations di SEEBURGER Italia**, provider di Business integration. “I dati vengono generati in massa: il trucco è trovare il modo e i mezzi per raccogliarli in un unico luogo e renderli disponibili il più rapidamente possibile”.

Ma cosa accade quando si cerca di riunire in un unico scenario tecnologie diverse come Internet of Things (IoT), AI, Big data, Application Programming Interfaces e Data lakes? “I nuovi requisiti di processo e di business, come quelli associati all’AI, ai grandi dati, alla Blockchain o all’integrazione in tempo reale negli scenari API e IoT, possono essere implementati in modo vantaggioso sulla base di una piattaforma di integrazione agile e scalabile”. Queste soluzioni possono oggi fornire tutti gli strumenti necessari per collegare macchine, materiali e prodotti con i sistemi IT dell’azienda e dei suoi partner. E promettono di semplificare e ottimizzare il percorso di ogni impresa verso il traguardo dell’Industria 4.0.



Enrico Rota, Head of Operations di SEEBURGER Italia