

ANALISI DI SETTORE

I SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

**R.GANGI A.POLLICE G.SENATORE
GRUPPO SIP II**

INDICE

CAP. 1 : DEFINIZIONE DEL SETTORE	
1.1 Cosa sono i Servizi a Valore Aggiunto	pag.1
1.2 Tipologia dei VAS	" 2
1.3 Ruolo strategico dei servizi telematici	" 3
CAP. 2 : ANALISI DEI FATTORI DI DIFFUSIONE DEI VAS	
2.1 Quadro normativo	" 9
- Assetto tradizionale	
- Gli scopi della regolamentazione	
- Tendenze evolutive	
- Assetto istituzionale in Italia	
- Normativa CEE	
2.2 Supporto tecnologico	" 17
- Ruolo delle reti nello sviluppo dei VAS	
- Caratteristiche tecniche	
- Fattori di successo	
CAP. 3 : CONTESTO CONCORRENZIALE	
3.1 Principali attori	" 21
- Assetto proprietario	
- Differenziazione dei prodotti offerti	
- Posizionamento strategico	
- Quote di mercato	
CAP. 4 : ANALISI DELLA DOMANDA	
4.1 Potenziali utilizzatori	" 37
4.2 Caratteristiche degli utenti	" 39

CAP.1 : DEFINIZIONE DEL SETTORE

1.1 COSA SONO I SERVIZI A VALORE AGGIUNTO (V.A.S.)

Per VAS si intendono tutti i servizi con caratteristiche tecnologiche di base di matrice informatico-telecomunicazionale, che possono essere offerti utilizzando come infrastrutture di comunicazione reti telefoniche pubbliche commutate, reti pubbliche per la trasmissione dei dati (a commutazione di circuito o di pacchetto), collegamenti via satellite, reti interattive via cavo a banda larga, reti private noleggiate, purchè non utilizzate esclusivamente per trasmissione interna.

I VAS non consistono nella sola trasmissione di informazioni, ma anche nel loro trattamento, nella loro elaborazione e o archiviazione.(1)

L'infrastruttura di rete può essere gestita da un soggetto diverso rispetto a quello che offre il servizio a valore aggiunto, mentre l'utente è un individuo o un'organizzazione distinta ed è possibile che oltre al fornitore del servizio siano coinvolti altri fornitori di informazioni.

1.2 TIPOLOGIA DEI VAS

Si possono individuare così, quattro principali funzioni d'uso legate alla specificità dei vari servizi:

- * Collegamenti worldwide
- * Connessione tra enti diffusi sul territorio
- * E.D.I (Electronic Document Interchange)
- * Integrazione di sistema

All' interno di queste funzioni d' uso abbiamo individuato tre categorie sulla base della destinazione (generale o specifica) del servizio;

* VAS "general purpose":

- on line data base services
- teletext services
- video text services
- electronic messaging
- teleconferencing services
- telemarketing services
- security services
- radio services
- voice services
- sfw teledistribution

* VAS "application oriented":

- banking financial
- retailing
- large multisite corporation

* VAS "custom oriented"

1.3 RUOLO STRATEGICO DEI SERVIZI TELEMATICI

Gli elementi che hanno permesso la diffusione dell'informatica sono ormai noti ed è proprio a causa di essi (basso costo dell'unità elaborativa, diffusione di standards, capillarizzazione) che le aziende acquisivano vantaggio in termini competitivi.

I mutamenti del contesto concorrenziale in termini di crescente tendenza alla concentrazione industriale ed al internazionalizzazione hanno portato alla identificazione della disponibilità dell' informazione come fattore strategico competitivo. In tal modo anche la telematica si sta imponendo all' attenzione di un sempre maggior numero di imprese.

In questo ambito si collocano i VAS e, riferendoci alle

funzioni d'uso che abbiamo precedentemente elencato, ne analizziamo di seguito la valenza strategica.

Per quanto riguarda i collegamenti worldwide ci troviamo nel caso di aziende ed enti che hanno una diffusione mondiale. Essi, quindi, devono raccogliere informazioni dalle diverse sedi (pensiamo alle società finanziarie che sfruttano i differenziali di prezzo tra le Borse mondiali), e distribuire in tempo utile notizie e documenti relativi alla vita della Società (budget, piani di produzione).

L'attenzione 'alla seconda funzione d'uso diventa rilevante nei casi in cui l'ente (o la Società) in questione sviluppa dei progetti in cui è indispensabile il collegamento tra i vari operatori. In questo modo si sfruttano i benefici connessi alla distribuzione della informatica ed inoltre si garantisce una gestione coerente del progetto grazie alla disponibilità di quelle strutture che, dopo aver formato il singolo utente, lo supportano in maniera centralizzata.

La funzione d'uso più diffusa è lo scambio elettronico di documenti.

Ciò è dovuto alla crescente competitività dei mercati odierni che spinge l'impresa a migliorare la produttività ed il

servizio al cliente. L'E.D.I. garantisce un evidente vantaggio in termini di ottimizzazione dei costi gestionali, sicurezza, risparmio di tempo. Esso è esplicitamente rivolto a tutte le informazioni di tipo commerciale che possono essere considerati documenti (fatture, bolle, avvisi di spedizione, disposizione di pagamento) e che vengono scambiati tra un'azienda e i suoi partners commerciali (clienti, fornitori, banche, vettori, ecc.).

In questo contesto è fondamentale l'uso di uno standard comune. Questo aspetto ci porta a considerare la quarta funzione d'uso, ossia l'integrazione di sistema che attiene alla gestione del dialogo tra hardware di costruttori diversi. Le aziende fornitrici di VAS che realmente sono in grado di gestire il colloquio tra hardware e protocolli diversi possono offrire un livello di valore aggiunto forse maggiore rispetto a quanto oggi il mercato percepisca.

Le potenzialità di crescita del mercato dei VAS sono legate all'evoluzione del concetto di disponibilità di informazioni

presso le aziende: dall'esigenza di sistematizzare ed integrare i flussi informativi interni all'azienda si passa alla necessità di ottimizzare i processi di acquisizione di quelli provenienti dalla periferia (depositi, stabilimenti, filiali).

Infine è crescente l'attenzione verso lo scambio informativo "inter-company" come risultante di scelte strategiche di produzione (si pensi all'adozione del Just in time).

NOTE AL CAPITOLO I

(1) Non esiste una definizione univoca dei servizi a valore aggiunto, quella da noi accolta è stata formulata da S.Torrise nel libro "La diffusione dei servizi telematici" edito da Franco Angeli.

A conferma dell'estrema incertezza dei confini del settore, basti pensare che la Confindustria ha rinunciato a dare una definizione dei VAS, ma suddivide i servizi telecomunicazionali e telematici in tre gruppi, all'interno dei quali c'è una semplice elencazione dei servizi senza alcun criterio che discrimini tra di essi.

In un documento della SMAU del 1989 i VAS vengono definiti come i "servizi forniti da reti di comunicazione per il trasporto, l'elaborazione e la memorizzazione di informazioni che aggiungono valore al messaggio rispedito rispetto a quello ricevuto."

La SIP, infine, parla più in generale di settore deregolamentato.

CAP.2: ANALISI DEI FATTORI DI DIFFUSIONE DEI VAS

La diffusione dei servizi a valore aggiunto dipende oltre che dal grado di conoscenza dei servizi stessi da parte dei potenziali utenti anche da fattori di carattere istituzionale e tecnologico.

Infatti, barriere di natura normativa rappresentano un ostacolo insormontabile per lo sviluppo del settore e così infrastrutture inaffidabili ed obsolete costituiscono il freno che ha rallentato la diffusione di questi servizi in Italia fino alla seconda metà degli anni '80.

Gli ultimi cinque anni sono stati caratterizzati da enormi passi in avanti in questo campo, grazie all'impegno degli organi della CEE che, avendo riconosciuto la valenza strategica dei servizi telematici, ne hanno favorito la diffusione nell'attesa della creazione di un mercato unico, e del gestore pubblico italiano che ha mantenuto le promesse di potenziamento delle reti.

2.1 QUADRO NORMATIVO

-Assetto tradizionale

Il settore delle telecomunicazioni è stato sempre caratterizzato da forme di monopolio de facto (Stati Uniti) o de iure (Europa). La legittimazione di questo assetto va rinvenuta nell'esistenza di un monopolio naturale, ossia dalla presenza in questo settore di forti economie di scala, tali da rendere la fornitura di questi servizi inefficiente da parte di più imprese.

Rientrando il servizio tra quelli di pubblica utilità, il ruolo del monopolista è stato assunto dal gestore pubblico e la materia è stata oggetto di un'attenta opera di regolamentazione.

-Gli scopi della regolamentazione

La regolamentazione risponde all'esigenza di assicurare un certo numero di benefici sociali. Elenchiamo di seguito i più significativi:

- capacità di favorire l'innovazione tecnologica
- garanzia di erogazione universale del servizio

- possibilità di ottenere la struttura di mercato desiderata ossia più idonea a garantire gli scopi sociali del servizio.

-Tendenze evolutive

Da qualche anno si assiste ad una diffusa deregolamentazione del settore e si procede verso una sempre maggiore liberalizzazione del mercato. Questo mutamento di un assetto particolarmente stabile è dovuto a fattori d'innovazione tecnologica, che hanno reso sempre più labili i confini tra settori diversi quali quello delle telecomunicazioni e dell'informatica dando vita al nuovo settore della telematica.

In quest'ambito viene meno uno dei presupposti teorici del monopolio, ossia la presenza di forti economie di scala, in quanto si riduce l'importanza della componente hard del settore a vantaggio di quella soft del servizio, nella quale il gestore non è provvisto di know-how specifico.

L'evoluzione del settore, grazie all'impatto delle nuove tecnologie, comporta la riduzione delle barriere all'entrata dovute all'effetto apprendimento, favorendo lo sviluppo dei soggetti informatici dotati del know-how relativo agli aspetti software dei servizi telematici (VAS).

- Assetto istituzionale in Italia

I principi informatori dell' assetto istituzionale italiano sono sufficientemente chiari e generalmente condivisi.

Esiste il monopolio sulle reti e il servizio telefonico di base, che deve essere esercitato da soggetti economici pubblici anche se concessionari ed operanti in regime diritto privato come S.p.A.

Esiste il monopolio , anche sulla commutazione, non solo tra linee pubbliche, ma anche tra linee private ed accesso all' infrastruttura pubblica.

C'è libera concorrenza nei sistemi e nei terminali d' utente (dal 1/6/90 la liberalizzazione riguarda anche il primo apparecchio telefonico) e nel mercato dei VAS, con facoltà per il gestore pubblico di competere con i soggetti privati e di partecipare a società miste, anche con quote minoritarie.

Tuttavia questi principi, pur essendo ormai oggetto di un diffuso consenso, non sono stati ancora codificati ed il contesto istituzionale italiano risulta essere definito non da norme, ma dal comportamento delle imprese di diversa matrice operanti nel settore e dalla loro capacità di coalizzarsi per il raggiungimento di un certo obiettivo, muovendosi nei vuoti lasciati dal legislatore.

Ne deriva un' assoluta mancanza di regole del gioco, soprattutto per quanto attiene al ruolo del gestore pubblico, per il quale dovrebbe almeno prevedersi una contabilità separata a seconda delle aree in cui opera e l' obbligo di garantire l' assoluta parità di condizioni nell' uso delle reti come supporto trasmissivo per i VAS:

-Tendenze coservatrici

Sono espressione di un' ottica conservatrice, oltre che di un palese contrasto con i principi su esposti, L' esistenza di un regime di monopolio in ordine ai servizi di posta elettronica pubblica (Postel), teletext, Videotel e simili. Tuttavia non esiste al riguardo una forte opposizione da parte delle imprese operanti nel settore dei VAS, in quanto quest ultime si occupano prevalentemente di VAS "application oriented " o "custom oriented" e non "general purpose" come quelli sinora elencati.

TENDENZE EVOLUTIVE

Di seguito invece annoveriamo tra i segnali di una certa apertura verso un approccio pluralistico nella gestione dei VAS e verso la creazione di reti a valore aggiunto (VANS):

* l' utilizzo della rete pubblica a commutazione di pacchetto da parte dell' INTESA (joint-venture IBM-FIAT) anche al di fuori del mercato FIAT per la diffusione di VAS "application orientd" a supporto della funzione logistica delle imprese.

* La partecipazione del gestore pubblico ad imprese fornitrici di VAS.

* L' estensione abbastanza rapida delle sperimentazioni degli usi privati esclusivi, che si appoggiano alla capacità di elaborazione della rete ITAPAC.

Il settore dei VAS è quindi caratterizzato dalla mancanza di barriere all' entrata di natura normativa. Si attende comunque una puntuale regolamentazione da parte del legislatore che si conformi ai principi della CEE, i quali sono stati del resto ampiamente condivisi in Italia.

- La Normativa CEE

La rapida evoluzione del settore, nonché la sua crescente strategicità, sono alla base del vivo interesse che la CEE ha dedicato a questa materia.

I principi informatori della politica comunitaria di sviluppo delle telecomunicazioni sono contenuti nel Libro Verde del 1987 e sono di seguito elencati:

- * liberalizzazione del mercato dei terminali;
- * libero accesso alle reti (Open Network Provision);
- * unificazione del mercato dei servizi;
- * separazione delle funzioni di gestione e regolamentazione;
- * liberalizzazione dei VAS;
- * armonizzazione della politica per le comunicazioni via satellite.

Il 30/6/88 il Consiglio della CEE ha emesso una risoluzione in cui vengono precisati gli obiettivi della regolamentazione del settore delle telecomunicazioni, soprattutto nell'ottica della diffusione dei VAS:

- * completa interconnessione fra tutte le reti pubbliche interessate della Comunità;

- * creazione graduale di un mercato comune dei VAS, incominciando con l'armonizzazione delle norme per l'utilizzo delle reti in leasing;
- * definizione di standard tecnici comuni e di politiche tariffarie;
- * riconoscimento reciproco delle omologazioni dei terminali;
- * potenziamento dell'attività dello IENT (Istituto Europeo per la Normativa nel settore delle Telecomunicazioni);
- * sviluppo delle infrastrutture telecomunicazionali nelle regioni meno avvantaggiate (programma STAR).

LE DIRETTIVE DEL 28/6/90 (387 e 388)

Non è esatto affermare che manchi in Italia una normativa che disciplini il settore dei VAS, infatti le due direttive del Giugno 90 entrano immediatamente in vigore nel nostro Paese senza bisogno di essere recepite. Ciò che manca è piuttosto l'armonizzazione della normativa interna con quella comunitaria. La direttiva 387 prevede l'armonizzazione delle condizioni per l'accesso e l'uso libero ed efficace delle reti pubbliche (OPN), dettando norme per la fornitura di una rete aperta (trasparenza, parità di accesso).

Fondamentale è la direttiva 388 che prevede l'abolizione da parte degli Stati membri dei diritti esclusivi o speciali per la fornitura dei servizi di telecomunicazione.

Essa inoltre prescrive il rilascio delle autorizzazioni e delle specifiche obbligatorie nonché l'attribuzione delle frequenze a partire dal 1°/7/91.

2.2 SUPPORTO TECNOLOGICO

-Ruolo delle reti nello sviluppo dei V.A.S.

Le reti rappresentano il supporto tecnologico attraverso il quale si può accedere alle varie forme di servizi a valore aggiunto.

Quindi la possibilità di accesso, l'affidabilità, e la flessibilità delle reti segnano in maniera sostanziale le caratteristiche di utilizzo dei servizi stessi.

Senza definire in maniera particolare le caratteristiche tecnologiche (per le quali si rimanda alla bibliografia) possiamo enumerare quelle attualmente in uso sul territorio nazionale.

L'attenzione ai due momenti della telecomunicazione (connessione e trasmissione) ci permette di delineare uno schema secondo cui : tutto ciò che è connesso al primo momento ricade sotto lo stretto monopolio della SIP; mentre invece nella fase di trasmissione vi possono essere diversi utenti (tra cui anche la SIP).

Per tornare , quindi. alla connessione la SIP gestisce attualmente i seguenti canali:

- 1- RETE TELEFONICA GENERALE;
- 2- RETE FONIA DATI;
- 3- RETE ITAPAC;
- 4- RETE ISDN(ché per il momento è solo in fase sperimentale);

Ad ognuna di queste reti si può accedere attraverso i normali circuiti commutati o attraverso circuiti diretti analogici, (CDA) o circuiti diretti numerici(CDN).

Qui di seguito riportiamo due tabelle in cui sono riassunti le caratteristiche tecniche e i fattori di successo per le applicazioni a valore aggiunto.

Le variabili che abbiamo considerato rilevanti da un punto di vista tecnico sono la trasmissione, la tecnologia in uso, il tipo di connessione e il protocollo di instradamento in rete; per quanto riguarda i fattori di successo trattiamo la possibilità di accesso, l'affidabilità, la flessibilità il costo.

SCHEMA DI SINTESI: CARATTERISTICHE TECNICHE

RETI	TIPO DI TRASMISSIONE	TECNOLOGIA DI TRASM. IN USO	TIPO DI CONNESSIONE	PROTODI INSTRADAMENTO
TELEF. GENER.	COMMUT. DI CIRCUITO	ANALOGICA	SENZA PART. REQUISITI	TRASPARENTE
R.F.D.	COMMUT. DI CIRCUITO	ANALOGICA (14400 BIT/S) NUMERICA (64kBIT/S)	ATTRAVERSO COLLEG. CON CENTRALE RFD	TRASPARENTE
ITAPAC	COMMUT. DI PACCHETTO	NUMERICA (9600BIT/S)	come sopra	PROTOCOLLO X.25
ISDN	COMMUT. DI PACCH. E DI CIRCUITO	NUMERICA (64 KBIT/S)	-INTERCONNESSA CON RFD E ITAPAC. -DIRETTAMENTE DA TERMINALE CON INTERFACCIA.	

SCHEMA DI SINTESI:FATTORI DI SUCCESSO PER LE APPLICAZIONI
A VALORE AGGIUNTO.

RETI	POSSIBIL.DI ACCESSO	AFFIDABILITA'	FLESSIBILITA'	COSTO
				CDA CDN
TELEF. CAPILLARE E GENER. SENZA PART. INFRASTRUTT.	BASSA NELLA T.D. A CAUSA DELLA VELOCITA	MEDIA (con le interfaccia necessarie)	MEDIA (con le interfaccia necessarie)	urbana: 96300/an. (1) *km interurb: 350000/an. *km ca.
R.F.D.	ATTRAVERSO CENTRALE	MEDIA CON CDA ELEVATA CON CDN	MEDIA	1500000ca. install.+ (2) canone+ 3210 ogni 200 m.
ITAPAC	ATTRAVERSO ADATTATORI/ CONCENTRAT. DI PACCHET.	ELEVATA	ELEVATA	(3) (4)
ISDN	DIVERSIF. SECONDO L'UTENTE	ELEVATA	ELEVATISSIMA	(da defi- nire)

(1) Il costo del collegamento diretto numerico varia secondo l'architettura di rete e secondo la velocità di trasmissione; i contributi ed i canoni fissi ammontano a circa £.500.000/anno a cui bisogna aggiungere i canoni trasmissivi che variano tra £.15170 da 0 a 60km (velocità di 1200-9600 bit/s) e £.3.065.000 oltre i 300 km (48-64k/sec.)

(2) L'installazione ed il canone annuo è di circa 11.300.000 a cui bisogna aggiungere £.6240 ogni 200 metri di cavo.

(3) Il canone bimestrale varia da 172.000 (per trasmissione a 300 bit/s) a 580.000 (per trasmissione a 9699 bit/s).

(4) Il canone bimestrale varia da £.446.000 per trasmissioni a 2400 bit/s a £.656.000 per trasmissione a 9600 bit/s.

CAP.3 : CONTESTO CONCORRENZIALE

3.1 - PRINCIPALI ATTORI

Le principali aziende fornitrici di VAS considerate nell'analisi dell'offerta sono :

- G.E.I.S. (General Electric Information Services) S.p.A.
- IN.TE.SA. S.p.A.
- SEVA S.p.A.
- TELEO S.p.A.
- SARITEL S.p.A. (ex Televas S.p.A.)

- Assetto Proprietario.

Dal punto di vista della struttura azionaria possiamo dire che la maggioranza delle Società considerate è costituita da iniziative di tipo consortile.

Unica eccezione a questo tipo di assetto è presentata dalla G.E.I.S., filiale del gruppo General Electric nell'area dell'information technology.

Tutte le altre aziende prese in esame sono sorte grazie alla convergenza di interessi nel settore dei VAS di società già attive nel settore delle TLC orientate all'espansione del numero di prodotti offerti e di altre aziende interessate al business dei Servizi a Valore Aggiunto come possibili utilizzatrici o semplicemente a scopo di investimento.

Un quadro descrittivo dell'assetto proprietario di ciascuna delle

aziende considerate è fornito dalla seguente tabella:

AZIENDA	ANNO FONDAZ.	ASSETTO PROPRIETARIO
GEIS	1967	100% General Electric
INTESA	1987	50% FIAT ; 50% IBM
SEVA	1985	40% Olivetti ; 20% SIP ; 20% ENI ; 10% American Express ; 3% Diners Club ; 3% Deutsche Bank ; 2% Isefi 2% Sixcom (Gr. Olivetti)
TELEO	1987	50% SIP ; 40% Italcable ; 10% Stet
SARITEL	1985 (Televas)	51% Stet ; 49% Sarin

- Differenziazione dei Prodotti Offerti

Va detto, innanzi tutto, che non vi è una completa sovrapposizione dei servizi offerti dalle diverse aziende.

Questo significa che le diverse società operanti nel settore hanno un grado di specializzazione che consente loro di orientarsi verso tipi di servizi non perfettamente identici fra loro.

Appare dunque opportuno considerare separatamente gli attori dell'offerta e individuare per ciascuno le categorie di servizi forniti.

GEIS. L'azienda si pone tra quelle che offrono principalmente servizi di tipo "application oriented" e "custom oriented" nonché di servizi modularmente estensibili. Ciò è dovuto alla necessità di assicurare ai propri clienti collegamenti su scala internazionale, grazie anche ad una infrastruttura di rete piuttosto estesa, nonché risorse di tipo elaborativo che costituiscono il tradizionale patrimonio della casa

madre.

Principalmente, i servizi offerti dalla GEIS sono:

- Electronic Messaging
- Banking Financial
- Retailing
- Reporting
- EDI
- Servizi Custom Oriented.

In particolare, i servizi su cui l'azienda si concentra maggiormente sono quelli che in tempi recenti le hanno assicurato la migliore redditività, cioè innanzi tutto i "custom oriented", seguiti da quelli riguardanti applicazioni bancarie e finanziarie. In questi ambiti la GEIS è leader in Italia e persegue politiche di alta qualità e prezzi medio-alti.

INTESA. Si tratta di una società in cui l'assetto proprietario ha una chiara influenza sulla tipologia e sul livello di

specificità dei servizi offerti.

In particolare i VAS su cui l'Intesa si concentra maggiormente sono:

- on line database services ;
- electronic messaging;
- banking financial;
- retailing;
- EDI;
- servizi "custom oriented".

Come si vede l'azienda si occupa di tutte le tre tipologie di VAS individuate nel Cap.1, pur se a tutt'oggi l'attenzione maggiore è stata rivolta ai servizi "custom oriented". Ciò è giustificato dalla posizione di leadership di domanda occupata dal gruppo FIAT. Il fatto che l'azienda si rivolga principalmente ad un "macrocliente" specifico favorisce infatti lo sviluppo di servizi atti a risolvere problematiche particolari.

SEVA. Anche in questo caso le tipologie di servizi offerti sono

in qualche modo legate alle fasce preferenziali di utenza individuate da alcune delle aziende azioniste (in particolare quelle del settore bancario). Tuttavia la Seva si caratterizza per una notevole spinta anche in ambiti non "esplorati" da altre società, pur mantenendosi al di fuori dai servizi di tipo "general purpose".

Specificamente l'offerta di questa azienda si concretizza principalmente in:

- banking financial;
- EDI;
- teledidattica;
- facility management.

Per uno sviluppo futuro l'azienda prevede di entrare in un'altra nicchia attualmente non occupata dalla concorrenza: quella dei servizi metropolitani.

TELEO. La società si occupa essenzialmente di servizi "general

purpose" e in particolare opera nell'area della messaggistica elettronica, sia di tipo "testi" che di tipo "voce". L'azienda si propone infatti di offrire servizi basati su tecniche di trattamento messaggi sia a livello nazionale che internazionale.

I tipi di VAS su cui la Teleo si concentra maggiormente, sono:

- Teletext Services;
- Electronic Messaging;
- Voice Services;
- EDI.

Le linee di servizi offerti sono:

- Mastermail (trattamento testi);
- Master EDI;
- Eloise (trattamento voce).

Nell'ambito di ciascuno di tali sistemi, l'azienda dispone di svariati servizi atti a soddisfare le diverse esigenze della clientela.

Inoltre, le potenzialità dei VAS offerti dalla Teleo si sono accresciute ulteriormente grazie all'introduzione da parte della società del servizio Master 400, che consente la connessione con numerosi Paesi europei ed extraeuropei sulla base dello standard CEE X400.

SARITEL. L'azienda è tra quelle che hanno selezionato precisi ambiti settoriali, specializzandosi su particolari combinazioni servizi/mercati e sviluppando soluzioni adattabili anche ad altre fasce di domanda. Sostanzialmente la Saritel si è concentrata su servizi di tipo "custom oriented", anche se nel breve-medio periodo si propone di muoversi verso servizi con un maggior contenuto standard.

- Posizionamento Strategico

Le variabili che possono essere prese in considerazione nell'esame del posizionamento strategico delle aziende che costituiscono l'offerta sono diverse.

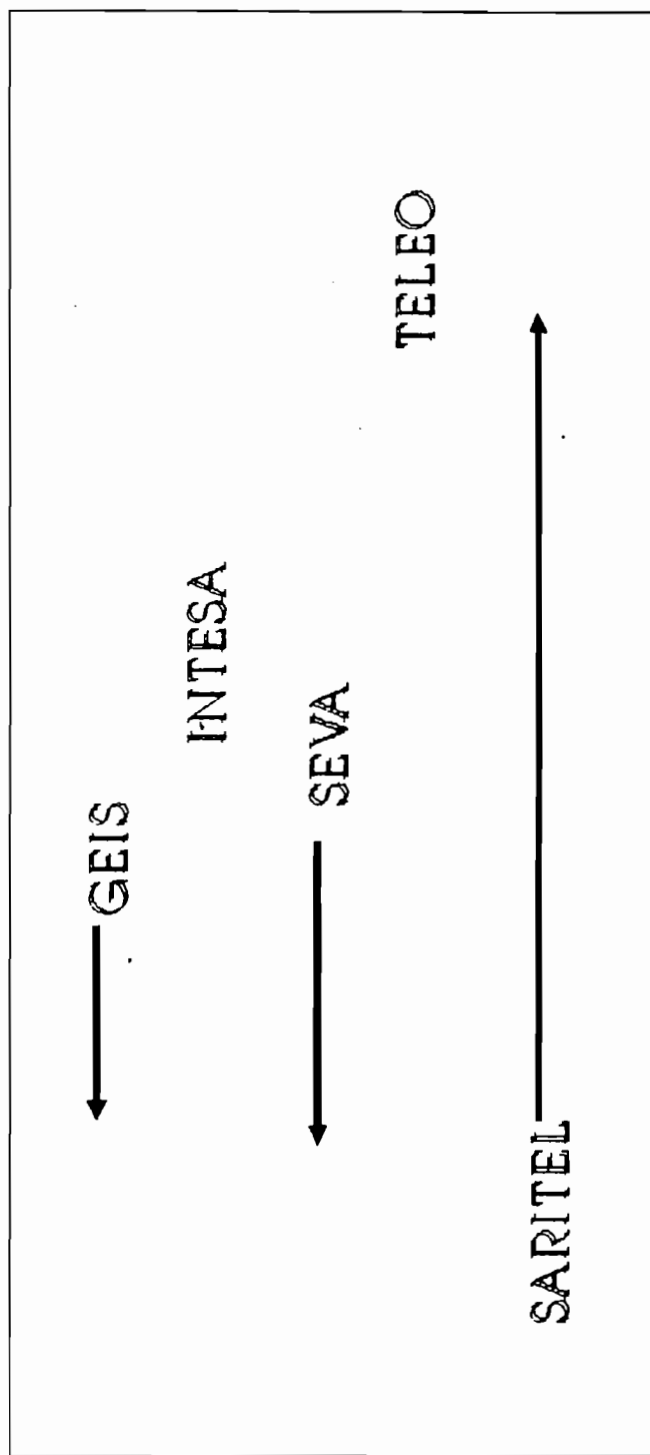
In particolare, possiamo fare riferimento a elementi come:

- tipi di servizi offerti;
- gruppi di clienti serviti;
- infrastrutture utilizzate.

Per quanto riguarda i tipi di servizi offerti, ferma restando la suddivisione effettuata tra servizi "general purpose", "application oriented" e "custom oriented", possiamo dire che il posizionamento delle aziende prese in considerazione rispetto a tale variabile è stato già esaminato nel paragrafo precedente. Appare comunque opportuno fornirne un quadro riassuntivo (v.tab.1).

Facendo riferimento ai gruppi di clienti serviti, ci è sembrato che questi potessero essere suddivisi in un certo numero di

POSIZIONAMENTO RISPETTO
AI SERVIZI OFFERTI



CUSTOM ORIENTED APPLICATION ORIENTED GENERAL PURPOSE

grosse categorie, facilmente individuabili e dotate di problematiche almeno in parte differenti. Ne abbiamo ricavato uno schema di sintesi (v. tab. 2).

Riguardo al posizionamento delle aziende rispetto alle infrastrutture tecnologiche, cioè alle reti in particolare, ci limitiamo a fornire un quadro riassuntivo della situazione attuale per le aziende considerate (v. tab.3).

POSIZIONAMENTO RISPETTO
AGLI UTILIZZATORI

GEIS	★	★	★	★	★	★
INTESA	★	★	★	★	★	★
SEVA	★		★		★	
SARITEL	★					
TELEO		★			★	★

INDUSTRIA
MANIFATT.

DISTRIBUZ. BANCHE

PUBBLICA
AMMINISTR.

TRASPORTI

ASSICUR.

POSIZIONAMENTO RISPETTO ALLE INFRASTRUTTURE DI RETE

AZIENDE

	TELEFONICA GENERALE	RETE FONIA DATI	ITAPAC
GEIS	Utilizza 800 km di linee dedicate sulle tre reti		
INTESA	Protocollo Ibm-Sna 40 porte d'accesso		
SEVA			50 nodi di rete 600 porte d'accesso
TELEO	Per servizi voice-mail		Per servizi di electronic-mail
SARITEL	Sono attualmente utilizzati tutti i tipi di rete impiegate secondo criteri di convenienza.		

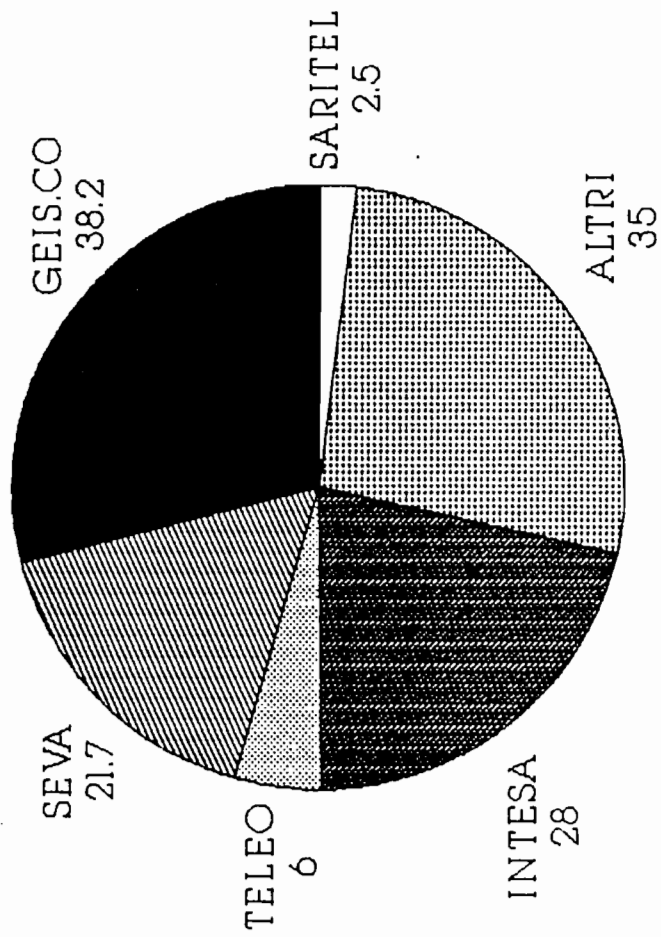
-Quote di mercato

In relazione ai dati di cui disponevamo e considerando che le aziende impegnate in questa area strategica spesso svolgono altre attività in aree confinanti, abbiamo cercato di delineare graficamente la situazione attuale del mercato.

Evidentemente il grafico riportato nella pagina seguente può fornirci solo una indicazione di massima della situazione generale. ciononostante, la posizione di leader del settore da parte della Geis è evidente anche se l'analisi dei dati di trend del fatturato segnano un leggero declino.

Ci sembra inoltre rilevante evidenziare la strategia attuata in questo campo dalle Partecipazioni Statali che con diverse società controllano il 60% circa del mercato globale.

AREA STRATEGICA DEI V.A.S. QUOTE DI MERCATO



DATI STIMATI PER IL 1989

CAP.4 : ANALISI DELLA DOMANDA

4.1 POTENZIALI UTILIZZATORI

Il settore dei VAS è caratterizzato da forti interrelazioni tra domanda ed offerta. Man mano che si realizza l'effetto apprendimento e l'utente si rende conto di tutte le potenzialità dei servizi telematici è egli stesso che fornisce indicazioni e suggerimenti all'impresa offerente, diventando così parte attiva nella dinamica d'innovazione.

I primi utilizzatori sono stati gruppi quali Benetton, Barilla, Ciga Hotels, Standa, ossia imprese con diramazioni sparse sul territorio e che avevano già implementato al loro interno sistemi d'interscambio di flussi informativi, fondando sul know-how acquisito dal CED.

Le ragioni che hanno spinto queste imprese ad esternalizzare tali servizi sono:

- * necessità di stabilire dei collegamenti internazionali, che possono essere gestiti più efficientemente da soggetti dell'offerta presenti anche all'estero con proprie reti (GEIS);
- * rapidità nella fornitura del servizio, intesa come immediata disponibilità delle infrastrutture trasmissive;
- * affidabilità della trasmissione;
- * economie di costo nello sfruttamento delle infrastrutture esistenti rispetto all' utilizzo di reti private;
- * vantaggi di costo quando l'esigenza d'interscambio informativo è sottoposta a stagionalità;
- * esigenze di tipo organizzativo (la sensazione di un maggiore controllo derivante dall'utilizzo di servizi telematici è ridotta quando il servizio viene gestito da terzi).

4.2 CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI

Presentano una spiccata propensione all'utilizzo dei VAS le aziende che:

- * hanno dimensioni medie e grandi;
- * appartengono a gruppi;
- * hanno filiali in Italia ed all'estero;
- * operano in settori particolarmente turbolenti in cui è fondamentale il patrimonio informativo e la sua continua alimentazione tramite interscambio;
- * hanno una struttura complessa e decentrata.

Per quanto concerne l'ultimo punto, occorre rilevare che la struttura organizzativa è un elemento che influenza notevolmente l'attitudine dell'impresa ad utilizzare i VAS.

Possiamo raggruppare le aziende in tre categorie:

- 1) Strutture semplici, ad elevato grado di specializzazione, ove le decisioni sono notevolmente accentrate e la tecnostruttura è quasi assente. In esse la propensione è scarsa visto che è poco sentito il principio della trasparenza dei dati e il flusso informativo è unicamente di tipo ^{top} ~~bottom~~-down;
- 2) strutture a medio contenuto di complessità, con un certo grado di decentramento. In tali imprese la delega dei poteri e la responsabilizzazione diffusa hanno creato il terreno fertile per lo sviluppo di know-how informatico-telecomunicazionale. A causa della relativa complessità delle aziende e quindi dei flussi informativi, esse generano una domanda di VAS "application oriented";
- 3) aziende ad elevato grado di complessità e di decentramento (imprese globali, network di imprese). In esse l'interscambio informativo soddisfa l'esigenza di coordinamento, la leadership è di servizio e non più di controllo, esistono dunque tutte le premesse, anche di natura culturale per l'utilizzo dei VAS. La tipologia di VAS richiesti è quella dei "custom oriented".

(106.78)

OPPORTUNITA'

- * Nuovi mercati
- * Ripresa della crescita della domanda

