

Ringrazio la professoressa Anna Maria Bruno per il suo fondamentale aiuto nella realizzazione di questa tesi e il sig. Alfio Marchetti dell'azienda Elatos S.r.l. per le competenti informazioni fornitemi per lo sviluppo del caso aziendale.

Ringrazio mia mamma e mia sorella Lara per i sacrifici fatti, per aver creduto in me, per essermi sempre state vicine seguendomi in ogni momento, per avermi stimolato nel proseguire e per il loro infinito affetto.

Ringrazio mio papà che, pur non essendoci più da molti anni, ha contribuito ugualmente nel darmi la possibilità di intraprendere gli studi universitari e, col suo costante ricordo, è stato di stimolo per concluderli.

Infine, ringrazio Giuseppe sia per l'aiuto tecnico nella stesura di questa tesi sia, e soprattutto, per l'aiuto morale in questa ultima fase del mio percorso universitario.

*A mio papà Marcello,
a mia mamma Germana e
a mia sorella Lara.*

**LE NUOVE FORME DI OUTSORCING
NELL'INFORMATION TECHNOLOGY: GLI ASP**

INDICE

	Pag.
INTRODUZIONE	1
CAPITOLO 1. L'outsourcing	
1.1 Introduzione all'outsourcing	5
1.2 Approccio del management all'outsourcing	6
1.3 Le tappe del processo di outsourcing	10
1.4 Il mercato italiano si apre all'outsourcing	13
CAPITOLO 2. Motivazioni alla base dell'outsourcing	
2.1 La scelta dell'outsourcing	16
2.2 Difficoltà nella gestione e nel controllo di una funzione aziendale	17
2.3 Mancanza di professionalità specifiche all'interno dell'azienda e riduzione dei costi	18
2.4 Situazione di difficoltà finanziaria	19
2.5 Necessità di attrarre capitali ed allocazione più efficiente delle risorse	20
2.6 Riduzione dei rischi	21
2.7 Maggiore specializzazione ed approccio globale ai processi consentiti dall'esperienza di carattere internazionale del provider	22
2.8 Focalizzazione sul core business	23

CAPITOLO 3. L'outsourcing dell'Information Technology	
3.1 L'Information Technology	25
3.2 Utilizzo strategico dell'Information Technology	25
3.3 Applicazioni dell'Information Technology	27
3.4 L'evoluzione dell'Information Technology	29
3.5 Outsourcing: un approccio alternativo all'Information Technology	30
CAPITOLO 4. Una nuova forma di outsourcing dell'IT: il modello ASP	
4.1 Gli Application Service Provider	33
4.2 I servizi che offrono gli ASP	37
4.3 I soggetti che erogano i servizi in ASP	40
4.4 Le modalità di erogazione dei servizi in ASP	42
4.5 Il business dell'ASP: costi e ricavi	45
4.6 I vantaggi e gli svantaggi della soluzione ASP per il cliente	46
4.7 La tecnologia dell'ASP	49
CAPITOLO 5. Le applicazioni innovative degli ASP	
5.1 Il commercio elettronico	51
5.2 Il business-to-business (B2B)	52
5.3 Il business-to-consumer (B2C)	56
5.4 Il CRM	57
5.4.1 L'obiettivo del CRM: la lealtà del cliente	58
5.4.2 Condizioni indispensabili del CRM	61
5.4.3 I vantaggi del CRM	61
5.4.4 L'e-CRM	64
5.5 La SCM: l'evoluzione della logistica	65
5.5.1 L'e-SCM	68

CAPITOLO 6. Il caso ELATOS WEB	
6.1 Presentazione di Elatos Web: il nuovo progetto di Eram	71
6.2 Elatos ed il mercato italiano	72
6.3 La mission di Elatos Web	73
6.4 I vantaggi competitivi di Elatos Web	74
6.5 I partners	77
6.6 I clienti di Elatos Web	78
6.7 Perché scegliere Elatos Web	81
6.8 I servizi offerti	82
6.9 I costi dell'ASP locale	86
6.10 Personalizzazioni dei servizi offerti	88
6.11 Gestione differenziata in base al cliente	89
6.12 Come accedere al servizio	90
CONCLUSIONE	92
BIBLIOGRAFIA	96
SITOGRAFIA	100