



A cheltui pentru a economisi: Tehnologiile „fierbinți” ajută IMM-urile din Europa să „conducă jocul”

Estimate ca reprezentând mai mult de trei sferturi din numărul total de companii din Europa și având venituri potențiale anuale de aproape 500.000 de miliarde de euro, întreprinderile mici și mijlocii (IMM) devin din ce în ce mai mult principalele ținte comerciale ale furnizorilor de tehnologii. De fapt, aceste 19 milioane de companii consideră că tehnologiile noi oferă soluția pentru numeroase dintre provocările cu care se confruntă în prezent – sporirea avantajelor concurențiale, reducerea costurilor și îmbunătățirea productivității – toate acestea contribuind la plasarea lor optimă în cursa concurențială.

În numeroase țări, IMM-urile constituie „motorul” economiei, asigurând locuri de muncă și stimulând potențialului antreprenorial, stabilitatea economică și dezvoltarea socială. Considerat frecvent ca fiind prea diversificat, prea complicat și prea imprevizibil, în prezent, peisajul IMM-urilor suferă transformări semnificative, determinând tot mai mulți furnizori de tehnologii să-și îmbunătățească relațiile cu acestea și să-și sporească nivelul vânzărilor în acest sector al pieței. Cum pot realiza acest lucru companiile mari? Furnizorii trebuie să înțeleagă modul de funcționare și prioritățile omologilor lor de mai mici dimensiuni.

Piața IMM-urilor are un caracter complex și distinct. Obiectivele și motivațiile IMM-urilor diferă în mod semnificativ de cele ale companiilor mai mari, obiectivele lor strategice variind de la dorința de dezvoltare până la simpla asigurare a unor fluxuri de venituri stabile. Frecvent, în cazul IMM-urilor, necesitatea soluționării problemelor curente – satisfacerea cerințelor clienților și menținerea competitivității – umbrește „imaginea” strategică de perspectivă. Furnizorii trebuie să-și concentreze eforturile asupra adaptării produselor și serviciilor pe care le oferă în vederea satisfacerii acestor cerințe specializate și să ajute IMM-urile să identifice problemele esențiale pe care trebuie să le depășească.

Conform unui studiu comandat de Cisco Systems și efectuat în luna octombrie a anului 2005 de firma de studii de piață Coleman Parkes, datorită numărului mare de companii concurente din piața europeană a IMM-urilor, nu este deloc surprinzător că acest tip de companii citează ca prioritate principală menținerea poziției concurențiale pe care o dețin în prezent. Având în vedere că problemele de competitivitate sunt generate atât de companiile mai mici, cât și de cele mai mari, lipsa resurselor poate afecta grav capacitatea IMM-urilor de a face față presiunilor concurențiale. Dorința de contracarare a concurenței este, într-adevăr, cauza „insomniei” permanente a IMM-urilor europene, fiind considerată ca fiind ca principalul catalizator al investițiilor în tehnologii atât în prezent, cât și în viitorul previzibil.

Unul dintre aspectele de primă însemnătate pentru IMM-uri este alegerea produselor sau a serviciilor care poate asigura avantaje comerciale maxime. Implementarea tehnologiilor noi este recomandabilă și utilă, însă dacă dobândirea pregătirii profesionale adecvate utilizării lor se dovedește dificilă sau dacă efortul investițional este prea mare, avantajele tehnologizării se diminuează dramatic – companiile nu vor beneficia de un randament semnificativ al capitalului investit. La nivelul întregii Europe, tehnologiile vitale joacă un rol esențial în poziționarea concurențială a companiilor.

IMM-urile împărtășesc, într-o foarte mare măsură, aceleași deziderate de tehnologizare ca și companiile mai mari. Conform unui studiu efectuat de firma de studii de piață Coleman Parkes în 12 țări din Europa Centrală și de Est, IMM-urile consideră că, în următorii trei ani, tehnologiile „esențiale” vor fi acelea care vor facilita optimizarea comunicațiilor de bandă largă, securizarea rețelelor și implementarea de soluții wireless. În prezent, accesul rapid la Internet este considerat drept o tehnologie esențială pentru implementarea aplicațiilor comerciale critice. Mai mult de 80% dintre companiile studiate au citat această tehnologie ca fiind „esențială”, considerând-o un element obligatoriu pentru eficientizarea proceselor comerciale și pentru obținerea de avantaje concurențiale. IMM-urile utilizează Internetul drept sursă principală de informații despre tehnologiile noi, multe dintre aceste companii considerându-l elementul-cheie pentru dezvoltarea abordărilor de tipul *e-commerce*.

În contextul necesității flexibilizării proceselor de muncă, 60% dintre IMM-uri vizează tot mai mult aspectele legate de mobilitatea operațională, considerând accesul la distanță la rețeaua companiei drept o tehnologie „esențială”. Numeroase companii și-au stabilit drept obiectiv soluționarea principalelor probleme sociale de la locurile de muncă, utilizând tehnologiile noi pentru a spori mobilitatea și flexibilitatea operațională și concentrându-se asupra unor aspecte precum „echilibrul muncă-nivel de trai”. În prezent, tehnologiile mai sofisticate pentru mobilitate – cum ar fi cele încorporate în telefoanele inteligente și în sistemele pentru

videoconferințe – sunt considerate de IMM-uri drept tehnologii „dezirabile”, însă prognozele arată că acestea vor fi implementate pe o scară mai largă în următorii trei ani.

Una dintre tehnologiile „fierbinți” care pare a fi deja pregătită să se răspândească în comunitatea IMM-urilor este telefonia IP. Deși această tehnologie poate contribui la sporirea productivității, la flexibilizarea comunicațiilor și la reducerea costurilor operaționale, ea are încă un caracter de noutate pentru piața IMM-urilor. Doar 25% dintre IMM-urile studiate au recunoscut valoarea potențială pe care o poate adăuga această tehnologie companiilor care o implementează. Alte 37% dintre IMM-uri au demonstrat că dețin unele cunoștințe despre telefonia IP și manifestă un interes tot mai crescut pentru această tehnologie, care, conform estimărilor studiului, va cunoaște o extindere semnificativă în următorii trei ani. Având în vedere că tot mai multe IMM-uri conștientizează tot mai mult potențialul impact al acestei tehnologii asupra dezvoltării comerciale, generând astfel resurse investiționale suplimentare, se estimează că piața telefoniei IP va suferi o extindere explozivă.

Securitatea IT continuă să reprezinte un aspect esențial. Zilnic, amenințările la adresa securității informaționale – *phishing*-ul, fraudele de identitate și virușii de rețea – fac cap de afiș în presa europeană. Reflectând această realitate, securitatea informațională capătă o importanță crescândă pentru IMM-urile europene, în prezent, 75% dintre companii înțelegând că o afacere de succes este o afacere securizată și recunoscând că *backup*-ul și stocarea datelor reprezintă niște cerințe obligatorii. În pofida acestui lucru, se pare că mai multe de 25% dintre IMM-uri (cca. 5 milioane de companii) preferă să rămână în continuare vulnerabile, neinvestind suficient în securitatea necesară protejării împotriva pierderilor irecuperabile de informații.

Deși majoritatea IMM-urilor recunosc importanța tot mai mare a acestor tehnologii noi, acceptând ideea că ele vor avea un rol major în dezvoltarea companiilor, adoptarea lor continuă să fie împiedicată de o serie de obstacole. Pentru aceste companii de dimensiuni mai mici, factorul limitator principal îl constituie costurile. Mai mult de 40% dintre IMM-uri consideră costurile drept limitarea majoră a eforturilor investiționale, în timp ce 35% susțin că problema principală este integrarea tehnologiilor noi în infrastructurile existente. Un alt obstacol citat, mai ales în Europa de Nord, este ritmul evoluțiilor tehnologice și necesitatea adaptării la tehnologiile noi. În întreaga Europă, principalul obstacol de natură tehnică este marea complexitate actuală a produselor și a serviciilor oferite. În acest context, furnizorii de tehnologii trebuie să-și concentreze eforturile în direcția oferirii de soluții rentabile și intuitive, adaptate cerințelor specifice ale IMM-urilor, și a facilitării integrării și implementării rapide a lor.

Este cert că IMM-urile din Europa se confruntă cu o gamă largă de probleme economice, tehnologice și organizaționale. În prezent, acest tip de companii recunosc faptul că tehnologia reprezintă un factor de stimulare a avantajelor concurențiale. Îmbunătățirea productivității, reducerea costurilor operaționale, dezvoltarea structurală, sporirea calității serviciilor oferite clienților și menținerea avantajelor concurențiale arată că tehnologiile noi, precum cele pentru comunicații wireless și securizare, nu mai sunt doar „dezirabile”, ci „esențiale”. Studiile de piață arată că tehnologiile de optimizare a proceselor comerciale, precum telefonia IP, vor suferi o extindere „explozivă”, a cărei pondere reală va putea fi observată în următorii trei ani.