

Aria di novità in Sistemi Informativi

Prossimità alle esigenze del cliente, evoluzione organizzativa e valorizzazione delle competenze presenti in azienda: nominato da poche settimane alla guida di Sistemi Informativi, Maurizio Ragusa presenta le linee guida della società per i prossimi anni, in questa prima presa di contatto con Data Manager

di **Edoardo Bellocchi**

Arrivato in azienda prima della pausa estiva, **Maurizio Ragusa**, nuovo **amministratore delegato e direttore generale** di **Sistemi Informativi** (www.sistinf.it) si è subito messo all'opera per proseguire il rinnovamento della nota società romana. Nata nel 1979 e parte integrante del gruppo **IBM Italia**, Sistemi Informativi ha oggi circa 1.500 persone ed è attiva nella progettazione e nella realizzazione di soluzioni It per numerosi settori di mercato, dall'area Banca e finanza alla Pubblica amministrazione, passando per le Telecomunicazioni e le Utilities. Non ancora cinquant'anni, di natali siciliani, e con una carriera interamente svolta all'interno di "mamma" IBM, Ragusa è particolarmente entusiasta della nuova sfida manageriale alla quale è stato chiamato. «Le qualità di Sistemi Informativi, e soprattutto delle sue persone, mi sono note da molto tempo, dato che nel corso della mia vita professionale ho avuto modo di apprezzarne il ruolo primario per IBM

in numerosi progetti». Essere nella grande famiglia di Big Blue, inoltre, consente a Sistemi Informativi di partecipare al network internazionale delle capabilities IBM, con positivi riflessi sull'offerta di soluzioni. «Siamo in grado di sviluppare intere architetture applicative con le nostre competenze e con le risorse globali di IBM – spiega Ragusa –, ma non ci sono sovrapposizioni in quanto le nostre soluzioni sono complementari alla vasta offerta di IBM». In effetti, il business di Sistemi Informativi nasce per l'80% circa dalle due grandi aree della Pubblica amministrazione e del mondo Finance (banche e assicurazioni soprattutto), mentre il restante 20% riguarda il mondo delle Telecomunicazioni e delle Utilities.

I successi di Sistemi Informativi nell'ambito delle soluzioni per la Pubblica amministrazione, scanditi da importanti esperienze di conduzione progettuale e di sviluppo di nuove tecnologie specifiche (Inail, Ministero del Lavoro, Ministero dell'Interno), consentono alla società di porsi quale punto di riferimento per tutte le amministrazioni centrali e locali. L'intenzione, sottolinea Ragusa, è quella di «consolidare ulteriormente la nostra presenza nello sfidante mondo della Pubblica amministrazione, facendo leva sulle nostre ricche competenze». Anche sul mondo del finance, sottolinea Ragusa, «i nostri prodotti hanno una posizione consolidata grazie alle soluzioni già implementate su clienti di dimensioni importanti». Il riferimento è agli asset applicativi Banking solutions e XF, che sta per eXtended Financial services, che da un lato forniscono soluzioni bancarie verticali e di alto profilo e dall'altro un sistema informativo bancario completo e allo stesso tempo modulare e integrato, che grazie alla sua architettura applicativa e alla struttura a servizi a supporto, è in grado di garantire notevoli vantaggi competitivi. «XF è pienamente apprezzato, oltre che per la flessibilità, per l'opportunità



Maurizio Ragusa, amministratore delegato e direttore generale di Sistemi Informativi

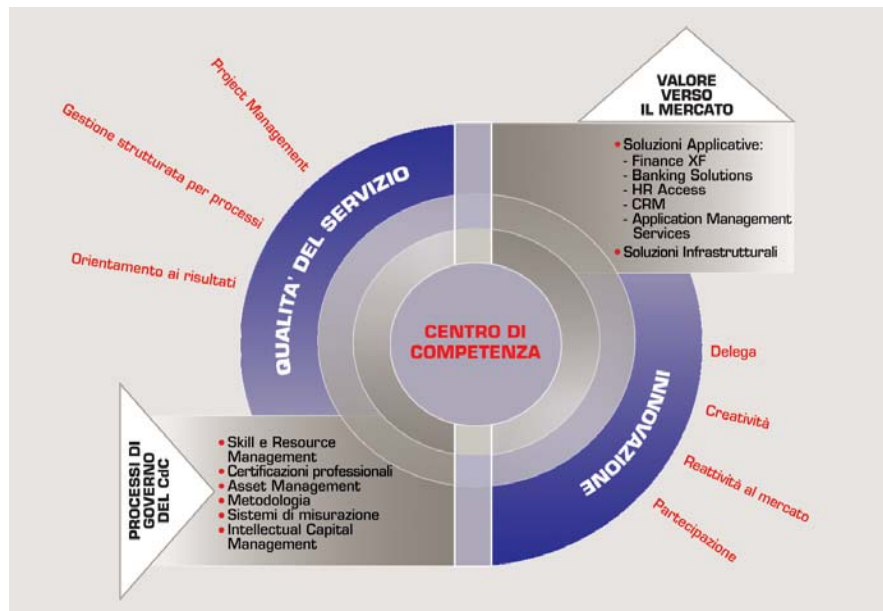
che consente agli istituti di credito di mantenere il pieno controllo dei diversi canali di vendita e per la sua scalabilità».

Riorganizzarsi sulle competenze

Sono queste qualità che consentono alla società romana di affrontare con fiducia le nuove sfide del mercato It. Soprattutto attraverso un nuovo assetto organizzativo, concentrato su una valorizzazione delle competenze presenti in azienda in modo da essere sempre più vicini al cliente. L'opera di Ragusa si sta infatti focalizzando su una riorganizzazione basata su sei centri di competenza che valorizzano le esperienze già acquisite da Sistemi Informativi. Non si tratta, secondo Ragusa, di una riorganizzazione impegnativa: «Stiamo semplicemente valorizzando ciò che abbiamo già in casa, in modo da sfruttare al meglio l'equilibrio tra il modello strutturato proposto da IBM e il modello flessibile tipico di una azienda con la storia e la dimensione della nostra». Lo scopo è quello di «proporsi al mercato con idee e soluzioni nuove, nate dalla capacità delle risorse di ingegnerizzare le soluzioni sviluppate precedentemente, diventando consulenti dei clienti e suggerendo sempre la migliore strada da seguire basandosi su una visione futura del loro business – spiega Ragusa –. Oggi non basta limitarsi a rispondere al mercato offrendo quanto viene richiesto, ma è fondamentale proporre soluzioni nuove in grado di fare la differenza».

Un altro elemento chiave della riorganizzazione del nuovo numero uno di Sistemi Informativi è la vicinanza al cliente: «Questa azienda dispone di un notevole capitale intellettuale che deve essere costantemente proposto al mercato attraverso la capacità gestionale e progettuale dei centri di competenza». L'idea di Ragusa è quella di un «percorso di trasformazione che porti a livelli di servizio sempre più sfidanti: la migliore risposta a un mercato che sembra attento al solo taglio dei costi è proprio quella di proporre soluzioni in grado di creare valore anche da una semplice richiesta di presidio di un'applicazione già sviluppata».

La rivisitazione dell'organizzazione per centri di competenza ha anche lo scopo di portare il management più vicino alle persone, razionalizzando la struttura su due soli livelli. «L'organizzazione più snella renderà più efficace la nostra azione sul



mercato – sottolinea Ragusa –. Essere in presa diretta consente di agire al meglio, attrezzando in tempo quasi reale i valori da portare ai clienti per aiutarli a raggiungere i loro obiettivi di business». Una dimostrazione di quanto questo elemento sia considerato della massima importanza è data dal fatto che il rinnovamento di Sistemi Informativi «passerà anche da modelli contrattuali più innovativi. I Kpi (Key performance indicators) - indicatori legati direttamente agli obiettivi di business - sostituiranno gli Sla, (Service level agreement), che prevedono il monitoraggio basato sui soli livelli di servizio», spiega Ragusa.

L'importanza delle persone

Ma c'è un altro punto importante che sta molto a cuore al nuovo numero uno di Sistemi Informativi: la valorizzazione del capitale umano, che passa anche per una attenta valutazione della responsabilità sociale ed etica dell'azienda. Si tratta di un tema che nei tempi recenti ha assunto crescente importanza, ed è diventato oggetto di una certificazione specifica, la SA 8000 (www.sa8000.info), rilasciata da un apposito ente che verifica l'aderenza a standard internazionali piuttosto stringenti. Gli standard si riferiscono ad aspetti quali l'utilizzo del lavoro minorile; il ricorso al lavoro obbligato o forzato; il diritto di aderire ai sindacati e alla contrattazione collettiva; la garanzia di un luogo di lavoro sicuro, con misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute; e infine l'importanza di consentire

a tutti le stesse opportunità di carriera e sviluppo professionale e personale. Non è un mistero che all'accentarsi della concorrenza sul mercato e alla conseguente ricerca di costi sempre più competitivi, alcuni di questi elementi vengano posti in secondo piano da parte di molte aziende, con riflessi negativi oltre che sulla qualità della vita lavorativa delle persone, anche sul livello del servizio offerto. Anche per questo la certificazione SA 8000, che ha come primo scopo quello di verificare la rispondenza delle aziende alle norme etiche, comincia a essere indicata in importanti bandi di alcune Pubbliche amministrazioni, proprio per premiare le aziende che prestano attenzione alla qualità dell'organizzazione.

Sistemi Informativi ha ottenuto lo scorso mese di settembre la Certificazione SA 8000, con grande soddisfazione dell'intera organizzazione: «Siamo convinti che il benessere emotivo influenzi fortemente l'efficienza nel lavoro e le logiche di profitto, per questo quello che per noi conta prima di tutto è assicurare la soddisfazione delle nostre persone – sottolinea Ragusa –. Sistemi Informativi è inoltre impegnata socialmente: agevola la preparazione dei giovani al mondo del lavoro attraverso stage formativi; partecipa al World Community Grid, volto a sostenere ricerche in campo scientifico e comunitario; supporta le classi disabili grazie a iniziative specifiche e infine attua una procedura molto severa per la scelta dei fornitori, in linea con le politiche applicate da IBM». **DM**