

# Servizi It

## ripresa e novità

Nei servizi informatici si consolidano i segnali di ripresa degli investimenti intravisti a fine anno scorso. Il 2007 si avvia quindi al giro di boa con alcuni motivi di ottimismo, anche se la domanda da parte degli utenti prosegue nella selettività che privilegia i progetti a sostegno dei nuovi paradigmi di business come Soa e Rfid

di Luca de Piano

I recentissimi dati di consuntivo degli investimenti informatici nel 2006 lo hanno confermato: l'inversione di tendenza nell'area dei servizi è realtà, anche se con andature differenziate che vedono in pole position la dinamica dei servizi in outsourcing, seguiti dall'integrazione dei sistemi e dalla consulenza, mentre perdura la tendenza al declino fisiologico dei servizi di assistenza tecnica. Queste differenze di passo fanno intravedere le linee di evoluzione della domanda, sempre più guidata da nuovi paradigmi informatici. Secondo alcuni,

la ripresa pare essere sostenuta in particolare dai servizi che rispondono alle nuove esigenze dell'economia globalizzata e alle nuove opportunità per le industrie globali, anche di quelle piccole e medie. Infatti, i settori che più crescono sono quelli legati ai servizi che offrono nuove applicazioni per soddisfare le esigenze emergenti di crescita della produttività e di innovazione, sia di modello di business sia di prodotto e di processo, da parte delle imprese di ogni dimensione. In particolare, si fa notare, i driver che stanno guidando questo percorso di

crescita sono le soluzioni verticali dedicate a mercati specifici, come le applicazioni Rfid, mobility, Business Intelligence, e quelle guidate dai modelli Soa e It governance (vedi al riguardo *Data Manager* di dicembre 2006), con l'applicazione delle best practice indicate dai principali standard di mercato.

### **CERTIFICAZIONE SA8000 ANCORA POCO RICHIESTA**

Pare invece essere ancora presto per ritenere generalizzata la tendenza verso la Certificazione SA8000, che va piuttosto



## La certificazione SA8000 è riconosciuta in tutto il mondo e prevede lo sviluppo e la verifica di sistemi di gestione interni che promuovano attività lavorative socialmente accettabili, con vantaggi per l'azienda e per tutta la catena di fornitura

considerata ancora allo stadio embrionale pur se in fase di crescita, con qualche sporadica preferenza da parte dei clienti verso i vendor di servizi che abbiano ottenuto tale certificazione. Emessa circa venti anni fa, nell'ottobre 1987 da parte dell'agenzia indipendente di accreditamento americana SAI (Social Accountability International), la normativa SA8000 è infatti il primo standard universale che misura la responsabilità sociale di un'azienda. La norma si basa sulle Convenzioni dell'OIL, Organizzazione Internazionale del Lavoro, sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, sulle

Convenzioni adottate nell'ambito dell'ONU per i diritti del bambino e per l'eliminazione di ogni forma di discriminazione verso le donne. In sostanza, la SA8000 rappresenta uno strumento a disposizione delle imprese per misurare e dimostrare che il proprio sistema è socialmente responsabile. Anche perché la certificazione di conformità allo standard SA8000 è riconosciuta in tutto il mondo e prevede lo sviluppo e la verifica di sistemi di gestione interni che promuovano attività lavorative socialmente accettabili, con vantaggi per l'azienda e per tutta la catena di fornitura, in termini di miglioramento nella gestione dei "rischi aziendali", nelle relazioni con le parti interessate interne ed esterne all'organizzazione aziendale. In sostanza, la certificazione SA8000 tenderebbe anche a promuovere il miglioramento generalizzato della reputazione, che costituisce il vero valore dell'impresa. Ma la maggior parte delle aziende interpellate da *Data Manager* si è da tempo data codici etici di

condotta ai quali ci si attiene senza eccezioni. Facendo però capire che qualora se ne ravvisasse la necessità, non sarebbe un problema insormontabile ottenere la certificazione nello standard SA8000. Unica eccezione, la romana **Sistemi Informativi** ([www.sistinf.it](http://www.sistinf.it)), azienda del gruppo IBM, che fa sapere di essere certificata SA8000 da tempo. Al riguardo, **Maurizio Ragusa**, amministratore delegato della società spiega che «per noi si tratta di un traguardo conseguito quando ancora ne parlavano in pochi. Tengo a sottolineare che, seppur ci siano stati casi di amministrazioni che

### LA PAROLA AI PROTAGONISTI

Ma torniamo ai servizi e allo stato attuale del mercato. Cominciando da **IBM** ([www.ibm.it](http://www.ibm.it)), che fa sapere che «oggi le aziende preferiscono sempre più acquistare soluzioni che risolvano i loro problemi di business, basate su competenze specialistiche per ottimizzare, trasformare e gestire le funzioni aziendali di supporto, quali risorse umane, finanza e contabilità, supply chain, gestione del rischio e sviluppo di nuovi prodotti», come sottolinea **Ugo Di Pietro**, **marketing and strategy executive di IBM Global Technology Services**. Ma al tempo

stesso, molte aziende tendono a rivolgersi a una pluralità di fornitori, anziché siglare grandi contratti di servizi con solo uno o due partner. E questo succede perché spesso è più facile investire su progetti ridotti. «Per questo IBM, facendo leva sull'integrazione di competenze di industria e



**Maurizio Ragusa**  
Sistemi Informativi



**Ugo Di Pietro**  
IBM Global Technology Serv.



**Ilaria Orlando**  
HP Services di HP Italia

in fase di gara ne abbiano fatto esplicita richiesta, non abbiamo voluto conseguire tale certificazione nella sola prospettiva di business: per quanto ci riguarda, ritengo che per un'azienda responsabile sia un diritto-dovere offrirsi sul mercato con valori morali propri, irrinunciabili e non obbligati da esigenze di mercato. E se questo vale da un punto di vista etico, ha una sua valenza anche a livello industriale, dato che rispettare certe regole permette anche di dare la possibilità, a tutte le persone che entrano in rapporto con l'azienda, di esprimere sempre il massimo delle loro potenzialità personali e della professionalità, mettendoli nella condizione di dare il meglio e offrire un contributo concreto alla produttività dell'azienda».

di processo e su una rinnovata gamma di servizi It, ha sviluppato un portafoglio standardizzato di soluzioni di servizi It e di consulenza differenziati, che utilizzano hardware, software e servizi – spiega Di Pietro –. Puntando sulla standardizzazione, la re-ingegnerizzazione e l'automazione dei processi di delivery per aumentare la soddisfazione dei clienti a costi competitivi».

Sempre nell'ambito dei colossi del settore, **HP** ([www.hp.com/it](http://www.hp.com/it)) fa notare come si stia estendendo anche alle medie aziende «la richiesta di consolidamento e virtualizzazione di infrastrutture It, inizialmente considerata dalle grandi imprese». **Ilaria Orlando**, **product marketing manager HP Services di HP Italia**, spiega an-

I settori che più crescono sono quelli legati ai servizi che offrono nuove applicazioni per soddisfare le esigenze emergenti di crescita della produttività e di innovazione, sia di modello di business sia di prodotto e di processo, da parte delle imprese

che come stia crescendo «l'interesse verso soluzioni di valore, apprezzate dai clienti perché in grado di ridurre i costi globali di gestione, incrementando le prestazioni e la disponibilità dell'infrastruttura It e rispondendo alle necessità di razionalizzazione, efficienza e gestione dei dati».

## LA SPINTA DELLE NUOVE ARCHITETTURE APPLICATIVE

Maurizio Ragusa, di **Sistemi Informativi**, non ha dubbi: «Come succede da tempo anche nel settore Ict, è difficile fare previsioni di lunga portata, ma posso dire che almeno in un orizzonte di medio periodo si scorgono segnali di una crescita di carattere non occasionale. Un segnale importante è dato anche dalla tipologia di servizi oggi più frequentemente richiesti dal mercato: mi riferisco alla sempre maggiore attenzione verso prodotti e servizi che richiedono l'uso di nuove tecnologie abilitanti, come per esempio

la Soa, attraverso cui indirizzare progetti di razionalizzazione delle architetture applicative (Eai, Enterprise application integration, cioè l'integrazione di applicazioni di livello enterprise) o di cooperazione applicativa tra ambienti diversi (Porta di Dominio)». Ma non solo: «Sono in espansione anche i progetti di datawarehouse dinamico che, attraverso strumenti di Business Intelligence, riescono a effettuare analisi avanzate in grado di prendere in considerazione informazioni non strutturate come le e-mail, i file audio-video, o altro. Notevole aumento anche della richiesta di servizi Ams (Application management service) o di outsourcing, che rispecchiano l'attuale interesse dei clienti

a ottenere nel lungo periodo un maggiore equilibrio tra costi di investimento e costi operativi». Insomma, si torna sempre all'annoso conflitto tra quelli che in molte aziende vengono chiamati "capex", cioè "capital expenses" e "opex", cioè "operating expenses". In questo ambito, sottolinea Ragusa, «le global resources rappresentano un fattore differenziante e un elemento di vantaggio competitivo, grazie al quale mettere a disposizione del mercato un team di professionisti altamente qualificati, efficienti e, soprattutto, capaci di offrire percorsi di trasformazione volti a valorizzare il patrimonio applicati-

provider di servizi trovano risolte molte delle problematiche che altrimenti richiederebbero risorse e know-how specifici all'interno dell'azienda». Anticipando la tendenza del mercato, il Gruppo Byte ha virato energicamente nella direzione dei servizi già da alcuni anni, come testimoniato dalle acquisizioni delle società Servizio Titoli e Hro: la prima è specializzata in servizi di outsourcing per la gestione dell'azionariato, la seconda nella terziarizzazione del payroll management e dell'amministrazione del personale. Lo scopo è proprio quello di «soddisfare la domanda da parte delle aziende, che sta rapidamente

evolvendo dai servizi di puro processing al vero e proprio Business process outsourcing, nel senso di affidamento all'esterno di un intero processo aziendale, in particolare nelle aree amministrative e logistiche, non core-business».

L'outsourcing è da tempo un cavallo di battaglia anche per **Zuc-**

**chetti** ([www.zucchetti.it](http://www.zucchetti.it)). **Giuseppe Stoppa**, responsabile HR outsourcing dell'azienda lodigiana spiega infatti che Zucchetti «non ha mai registrato una diminuzione di richieste di servizi, che hanno da sempre rappresentato un punto di forza della nostra offerta e per i quali garantiamo lo stesso livello di qualità delle nostre soluzioni: infatti, offriamo un supporto totale sia per attività di consulenza a progetto sia per l'erogazione di servizi in modalità outsourcing».

## NUOVE POSIZIONI

Sostanzialmente allineata la posizione di **Sergio Barbonetti**, amministratore delegato e direttore generale di **Easynet Italia** ([www.easynet.it](http://www.easynet.it)) che nota il fenomeno



**Piero Ricaldone**  
Gruppo Byte



**Sergio Barbonetti**  
Easynet Italia



**Stefano Regazzoni**  
BASF It Services

vo a disposizione dei clienti. In questo **Sistemi Informativi** è già propositiva da tempo, grazie alla possibilità di accedere al network di risorse internazionali del gruppo IBM».

## INVESTIRE NEI SERVIZI PIÙ CHE NEI PRODOTTI

Da parte sua, **Piero Ricaldone**, direttore generale HRO del Gruppo Byte ([www.byte-sh.com](http://www.byte-sh.com)) sottolinea che la richiesta di servizi anziché di prodotti è una tendenza destinata a crescere e perdurare nel tempo. «Gli upgrade tecnologici sempre più frequenti, la crescente richiesta di sicurezza e la necessità di certificazioni importanti (sono indubbiamente tra gli acceleratori più significativi di questo orientamento da parte delle aziende, che nel

in base al quale «negli ultimi anni molte imprese, soprattutto quelle manifatturiere, hanno perseguito una strategia basata sulla diminuzione dei costi per rimanere competitive, tentando di arginare i fenomeni recessivi e far fronte agli alti e bassi di un panorama economico sempre più dinamico. La ripresa economica ora è una realtà confermata non solo a livello nazionale e le imprese hanno trasformato il proprio assetto, e stanno continuando a farlo, verso strutture sempre più decentralizzate, aprendosi anche a soluzioni di terziarizzazione dei servizi strategici». Si tratta di un fenomeno che, per quanto riguarda l'Ict, lascia intravedere un'interessante opportunità. Anche perché a questa spinta di delocalizzazione e terziarizzazione si somma l'adozione di risorse applicative centralizzate che consentono una più efficiente manutenzione e un maggiore controllo da parte dei dipartimenti It delle aziende. «Un fenomeno che, inevitabilmente, suggerisce l'adozione di solide infrastrutture di rete dati per il collegamento fra centro e periferia, la cui funzione viene fortemente critica per la continuità dei servizi applicativi e dei processi aziendali stessi», spiega Barbonetti.

Anche **Stefano Regazzoni, manager sales Italy & Middle East di Basf It Services** ([www.basf-it-services.com](http://www.basf-it-services.com)) ha la sensazione che «sia in atto un consolidamento della tendenza emersa negli ultimi tempi, che vede sempre più premiate le idee innovative proposte da parte di chi sa esprimere professionalità ed esperienza in grado di fare la differenza sul mercato. Questo è ancora più valido in un momento come quello attuale, nel quale le aziende sono alla ricerca di un Roi ragionevolmente certo, cioè di un ritorno sui loro investimenti che non sia solo un'enunciazione teorica. I casi di progetti ambiziosi, che non hanno poi soddisfatto le aspettative iniziali, sono ancora vivi nel ricordo di tutti. Sulla base di queste

esperienze, la ripresa in atto è condizionata dalla ricerca della qualità e della conoscenza specifica dei settori di mercato in cui si opera. In Basf It Services notiamo come la nostra esperienza, più che consolidata e riconosciuta nell'ambito dell'industria di processo, soprattutto nell'ambito chimico, farmaceutico e petrolchimico, sia oggi in grado di fare la differenza sul mercato».

### L'IMPORTANZA DEL SUPPORTO

Per quanto riguarda le aziende che operano più direttamente nei servizi di supporto, **Fabio Bruschi, country general manager di APC Italia** ([www.apc.com/it](http://www.apc.com/it)) è ottimista: «Finalmente dopo anni di sensibilizzazione sull'importanza dei servizi nell'ambito della qualità globale di un progetto o anche di una fornitura, il mercato sembra

reperibilità; per esempio, mentre fino a ieri il tipo di Sla (Service level agreement, cioè il livello concordato di servizio) di un contratto di manutenzione era spesso focalizzato sul tempo di intervento, oggi i clienti ci chiedono Sla sui tempi di ripristino: ecco perché ormai da anni offriamo sistemi di continuità completamente ridondati, dove il tempo di ripristino è pari a zero».

**Roberto Cao Pinna, amministratore unico del Gruppo Mediacon** ([www.mediacon.it](http://www.mediacon.it)), ritiene positivi «i segnali di ripresa in atto. Se, però, non si prova seriamente ad aiutare l'impresa, attraverso un concreto programma governativo di sostegno alle piccole e medie imprese, questo tentativo di ripresa avrà la strada di certo corta». D'altro canto, la domanda si sta «dirigendo verso settori e servizi ad alto valore aggiunto.

La nostra azienda già da tempo ha una sezione altamente specializzata in particolare nel settore Wi-Max. Curiamo da anni una sperimentazione molto attenta sul territorio e, con la liberalizzazione delle frequenze, potremo concretizzare quanto fino adesso abbiamo fatto sulla carta. In questo



**Fabio Bruschi**  
APC Italia



**Roberto Cao Pinna**  
Gruppo Mediacon



**Maurizio Camurani**  
Vem Sistemi

modo, saremo certamente in grado di soddisfare le esigenze di quei clienti che vedono nello sviluppo di Internet senza fili, a banda larga, veloce e protetto un'esigenza basilare per la propria struttura organizzativa». Infine, **Maurizio Camurani, presidente di Vem Sistemi** ([www.vem.com](http://www.vem.com)), riafferma l'importanza di un «portafoglio di servizi di monitoraggio delle reti tramite una piattaforma sviluppata internamente basata sul protocollo Snmp. Questi servizi, gestiti tramite il portale [myvem.com](http://myvem.com), sono stati progettati e creati con l'obiettivo di rendere le reti dei clienti più affidabili, performanti e di aumentarne al massimo la disponibilità. Il portafoglio viene continuamente alimentato con funzionalità volte a semplificare la quotidiana gestione e supervisione delle infrastrutture Ict».

DM