

SOFTWARE
& SERVIZI

I big dell'outsourcing

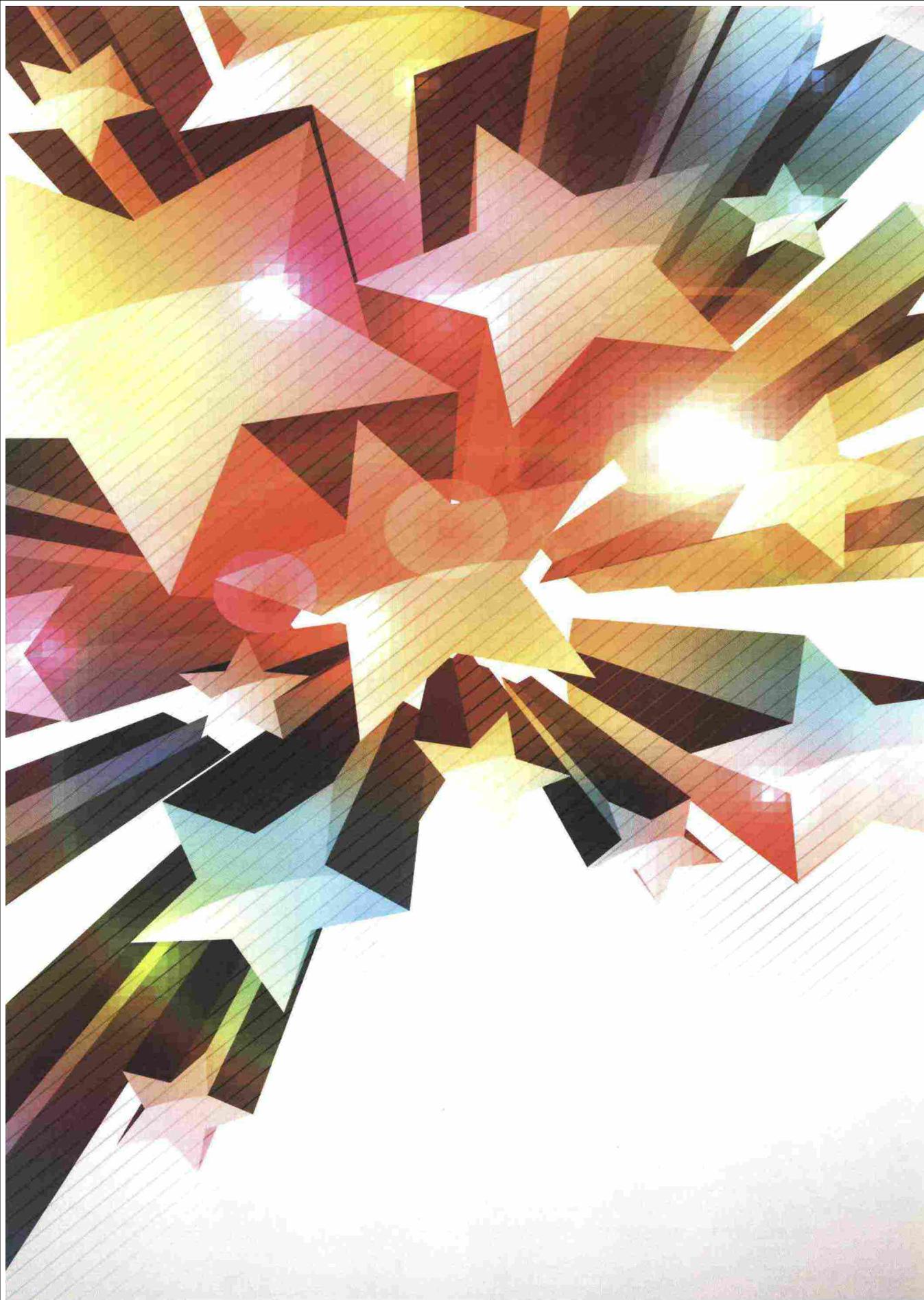
Chi sono e cosa fanno?

Nell'era della Terza Piattaforma, anche l'outsourcing cambia, sulla spinta di una trasformazione del mercato che vede nel cloud un asso sempre più pigliatutto. Ma i vendor non stanno a guardare, e rilanciano con proposte in grado di esprimere un solido valore di business

di **Edoardo Bellocchi**

Come molti settori, anche l'ICT vede alternarsi fasi diverse, con fenomeni che durano una stagione e altri meno effimeri. Appartiene senz'altro a questa seconda categoria l'outsourcing, che da qualche tempo non riguarda più la sola gestione delle infrastrutture informatiche, ma abbraccia anche altre aree gestionali. Si parla quindi di outsourcing puro, di application management, di servizi di human capital management, di supply chain, di servizi tout court, e così via. Perché non sono pochi gli ambiti in cui l'outsourcing di IT trova terreno fertile per esprimersi, alla luce del fatto che nelle azien-





Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

SOFTWARE & SERVIZI

de è sempre incessante la ricerca delle migliori performance, oltre che di risparmi dei costi e di maggiore flessibilità. In questo quadro, il rapporto tra fornitori e utenti si evolve continuamente, alla luce delle trasformazioni in atto nell'ICT nel suo complesso e che vedono notevoli cambiamenti sia nelle scelte delle aziende sia nella composizione delle offerte dei vendor.

MERCATO ITALIANO IN TRASFORMAZIONE

Secondo IDC, sono i fenomeni legati alla Terza Piattaforma, composta come noto da cloud, mobile, big data & analytics e social business, che stanno rivoluzionando il modo di fruire l'IT non solo a livello consumer, ma anche e soprattutto a livello business. Un impatto negativo si è verificato in particolare sul mercato dei servizi di outsourcing: a livello italiano, IDC prevede infatti che «nel corso dei prossimi cinque anni tale mercato sia destinato a segnare un tasso di crescita medio annuo (CAGR) pari al -0,7%, passando da 3,4 miliardi di euro nel 2014 a 3,3 miliardi di euro nel 2019, a fronte di un mercato complessivo dei servizi IT destinato a crescere di uno 0,7% nello stesso periodo passando da 9,8 miliardi di euro a 10,2 miliardi di euro» – spiega a *Data Manager* Sergio Patano, research & consulting manager di IDC Italia (www.idcitalia.com).

Più in dettaglio, questo andamento del mercato complessivo dell'outsourcing è il risultato di due trend differenti: «Se da un lato abbiamo i servizi di hosting (applicativo e tradizionale) che fanno registrare un CAGR 2014-2019 del 7,6%, passando complessivamente da 690 milioni di euro a 990 milioni di euro e un mercato del Network and Desktop Outsourcing (NDOS) sostanzialmente flat (CAGR 2014-2019: 0,1%), dall'altro abbiamo un mercato



Sergio Patano
research & consulting
manager di IDC Italia



Alberto Tavani
direttore operations
di Basilichi

La Terza Piattaforma cambia il modo di fruire l'IT e influenza il mercato dei servizi di outsourcing

dell'outsourcing infrastrutturale in forte contrazione, visto che nel quinquennio 2014-2019 è destinato a calare del 4,7%, passando da circa due miliardi di euro nel 2014 a 1,6 miliardi di euro nel 2019». Tra le cause di questa trasformazione del mercato ci sono in primo la crescente adozione del cloud computing come modello di delivery. «Sebbene allo stato attuale sia soprattutto la versione "private" a catalizzare gli investimenti delle aziende – continua Patano – le analisi mettono in evidenza un crescente livello di attenzione verso modelli "standard hosted private cloud" o "virtual private cloud" per applicazioni anche business critical, a sottolineare come il cloud stia maturando velocemente come principale modello di delivery di servizi IT anche all'interno delle aziende italiane».

VANTAGGI IN PRIMO PIANO

In questo quadro, dove il mercato vede affermarsi sempre più le modalità di erogazione dei servizi di tipo cloud e "as a Service", l'outsourcing continua ad avere un

suo spazio, anche alla luce dei vantaggi che continua a garantire. Perché – come noto – il ricorso alla gestione esternalizzata di alcune funzioni permette per esempio di focalizzarsi maggiormente sul core business aziendale, al quale dedicare più risorse a favore della competitività sul mercato, oppure consente di avere accesso a tecnologie sempre aggiornate e a risorse specializzate, senza dover necessariamente investire in formazione. Non va infine dimenticato che, per le aziende strutturate su scala globale, l'outsourcing rimane anche un importante strumento che permette di adottare un modello di servizi IT omogeneo in tutto il mondo. È proprio su questi aspetti che si concentra l'attenzione dei vendor di rilievo che guidano il mercato, in un'evoluzione dell'offerta che non conosce soste.

TRA CLOUD

E OUTSOURCING TRADIZIONALE

Allarga decisamente il discorso al cloud, Alberto Tavani, direttore operations di Basilichi (www.basilichi.it), spiegando che «va fatta prima di tutto una distinzione tra l'outsourcing IT in cloud (nel senso proprio del termine, cioè una soluzione nella quale uso risorse condivise) rispetto all'outsourcing di parte delle funzioni IT che rimangono comunque dedicate». In questo senso, le ragioni principali di una azienda per scegliere l'outsourcing IT in cloud (nelle sue varie declinazioni, SaaS, PaaS, IaaS) possono essere principalmente tempo e costo. «Infatti – continua Tavani – i tempi di realizzazione di una soluzione in cloud sono sicuramente inferiori a quelli di una realizzazione "on premise" sia che si tratti di un SaaS sia nel caso di IaaS, in cui gioca un ruolo fondamentale l'approvvigionamento dell'infrastruttura. Per quanto riguarda i costi, trattandosi di soluzioni che,

SOFTWARE & SERVIZI

a vari livelli, condividono risorse hardware e software, per il singolo utilizzatore possono ridursi notevolmente nella fase di predisposizione e anche in quella di mantenimento e gestione. Altro discorso è invece l'outsourcing di parte delle funzioni IT, in cui le componenti tempo e costo si sfumano a favore delle componenti capacità e opportunità» – spiega Tavani – precisando che «in questo contesto assumono sempre più un ruolo strategico le figure di "service integrator", ovvero le aziende che hanno la capacità di intervenire su interi processi del cliente con un approccio globale, integrando soluzioni tecnologiche all'avanguardia e servizi evoluti in modo da offrire una piattaforma unica. In questi casi, il cliente può concentrare gli investimenti e le risorse sul proprio core business con la sicurezza di trovare un unico punto di riferimento per il progetto di outsourcing».

INTEGRARE I SERVIZI

Il fenomeno outsourcing è ben inquadrato da **Nicola Uva, strategy & marketing director di ADP Italia** (www.it-adp.com), quando spiega che «le aziende che iniziano a esternalizzare i propri processi sono spesso spinte dalla necessità di agire sulla salvaguardia dei costi. Nel momento in cui questa decisione viene attuata, esse si rendono però conto che i vantaggi sono molteplici e quello del risparmio non è l'unico, ma diventa uno dei driver della scelta verso l'outsourcing per promuovere il processo di innovazione dell'azienda». Ecco dunque che il concetto di "risparmio" viene ad assumere un'accezione più ampia poiché trova applicazione in diversi ambiti dell'azienda in fase di cambiamento apportandovi ingenti benefici. «Attuare politiche di salvaguardia dei costi – rileva Nicola Uva – vuol dire anche limitare gli investimenti in sicurezza, risparmiare sull'acquisizione di know-how che



Nicola Uva
strategy & marketing
director
di ADP Italia



Linda Gilli
presidente
e amministratore delegato
di Inaz

Come andare oltre l'outsourcing? Maggiore flessibilità per i CIO e certezza di budget per i CFO

viene messo a disposizione dallo stesso fornitore, risparmiare sull'acquisto di tecnologie, agire sulla riduzione del tempo dedicato a gestire internamente i processi. L'avvio di un percorso di outsourcing solitamente apre la strada anche al coinvolgimento dei dipendenti e dei manager con il conseguente vantaggio che essi stessi possono intervenire nel processo e diventarne parte integrante». Ma non bisogna perdere di vista il fatto che in questo scenario c'è «il rischio per le aziende di credere che portando all'esterno servizi o processi, il fornitore, al quale si affidano, li faccia finalmente funzionare». Affinché la scelta dell'outsourcing sia vincente – avverte Nicola Uva – occorre che il servizio sia completamente integrato nei sistemi di un'azienda, altrimenti c'è un'alta probabilità di vanificare l'investimento fatto. È necessario considerare quel servizio all'interno di una mappa più ampia di processi e capire come si colloca, quali cambiamenti è in grado di apportare e come comunica con gli altri sistemi, producendo, infine, il coinvolgimento delle persone».

LA GESTIONE DELLE HR

Linda Gilli, presidente e amministratore delegato di Inaz (www.inaz.it) non ha dubbi: «Nel mondo delle *Human Resources*, il principale driver nella scelta dell'outsourcing è la possibilità di affidare a esperti la parte di routine amministrativa. Gli effetti immediati sono l'accesso a competenze specifiche, una semplificazione gestionale e una migliore organizzazione delle risorse tecnologiche e umane. Inoltre, questa scelta permette all'ufficio del personale di avere più tempo per compiti strategici, quali l'organizzazione e lo sviluppo dei talenti».

Ma non solo. «Scegliere fornitore e modalità di servizio è un processo da governare con attenzione, considerando alcune variabili importanti. La prima è la sicurezza dei dati, che devono essere custoditi entro infrastrutture affidabili, di proprietà di un outsourcer certificato ISO e ISAE, in modo da garantire processi sicuri e affidabili. Priorità dell'outsourcer è quella di garantire al cliente un flusso informativo costante, con strumenti di analitiche per la lettura dei big data. Avere a disposizione sempre e ovunque dati, statistiche e report, nonostante il servizio payroll sia affidato all'esterno, vuol dire non perdere mai di vista la situazione e poter prendere con consapevolezza le decisioni strategiche» – prosegue Linda Gilli. «Anche perché la nostra esperienza ci ha insegnato che è fondamentale la relazione che si instaura tra l'azienda e il fornitore di servizi, che deve rispettare lo stile e la cultura del cliente e operare con trasparenza e ottica collaborativa, con un team dedicato, che si trovi in Italia, disponibile a seguire tutte le evoluzioni dell'organizzazione aziendale. E nel caso di Inaz, questo è un compito facile, poiché siamo anche sviluppatori software, in grado di soddisfare per i nostri clienti in outsourcing qualunque richiesta di personalizzazione» – conclude Linda Gilli.

SOFTWARE & SERVIZI

EVOLUZIONI TECNOLOGICHE

Per **Roberto Manini**, responsabile direzione gestione clienti e sviluppo commerciale di Cedacri (www.cedacri.it), le evoluzioni tecnologiche legate a cloud, big data, mobile e social rappresentano per le organizzazioni una sfida importante, che implica un impegno rilevante di risorse, in termini sia professionali sia economici, che spesso le società di minori dimensioni non riescono a sostenere da sole. «Scegliere un outsourcer come Cedacri – spiega Manini – rappresenta, per oltre 150 organizzazioni, suddivise fra banche, compagnie assicurative, utility e aziende industriali, la soluzione vincente per gestire i processi di innovazione in modo sostenibile. Come Cedacri, infatti, ci proponiamo ai nostri clienti quale abilitatore tecnologico in grado di sostenere la loro evoluzione verso nuovi modelli di business, utilizzando le nostre economie di scala per realizzare investimenti che essi non riuscirebbero ad affrontare da soli: basti pensare che nel 2014, Cedacri ha allocato circa 39 milioni di euro per l'innovazione di sistemi, applicazioni e tecnologie e ha già pianificato altri 38 milioni di euro di investimenti per il 2015».

Lo scopo è quello di «accompagnare in modo armonico l'evoluzione delle organizzazioni verso i nuovi paradigmi tecnologici e di business. Per esempio, abbiamo messo a punto un sistema completo di piattaforme che consente alle banche di gestire a 360 gradi la relazione con il cliente in mobilità, dando vita a una customer experience ricca e coerente su molteplici canali e in diversi ambiti: dall'erogazione dei servizi bancari alla gestione del ciclo commerciale e di cura del cliente, fino ai pagamenti» – sottolinea Manini.

INFRASTRUTTURA E SERVIZI

Secondo **Giovanni Mocchi**, vicepresidente di Zucchetti Group (www.zucchetti.it), le aziende ricorrono all'outsourcing non solo per ridurre i costi, ma per aumentare la propria efficienza, in particolare nei processi di gestione del personale e di gestione contabile e fiscale. «Per questo motivo, in Zucchetti, oltre a fornire gli applicativi, mettiamo a disposizione dei nostri clienti dei sistemi di monitoraggio delle performance delle soluzioni per garantirne l'utilizzo al massimo delle potenzialità, con personale dedicato 24 ore su 24, 7 giorni su 7». Ma c'è di più. «Le aziende – spiega Mocchi – chiedono un'offerta chiavi in mano in grado di abbracciare l'infrastruttura IT necessaria e tutti i servizi legati alla gestione delle soluzioni e all'assistenza. Inoltre, per garantire i più elevati standard dal punto di vista delle performance e della sicurezza dei dati, Zucchetti ha investito molto nel proprio data center, certificato secondo gli standard internazionali ISO 27001:2013 e realizzato in un ex-caveau bancario blindato e dotato di sistemi antincendio e antintrusione» – prosegue Mocchi, citando anche il caso di Banca Popolare di Milano, che «ha scelto l'offerta cloud di Zucchetti per rinnovare il suo sistema di gestione del personale: paghe, presenze, note spese e altro. Il modello SaaS ha permesso a Banca Popolare di Milano di delegare a Zucchetti tutte le responsabilità di carattere amministrativo e normativo e di migliorare notevolmente le sue performance grazie agli HR Analytics, indicatori di performance integrati agli applicativi Zucchetti, che permettono ai manager di intervenire tempestivamente su anomalie e inefficienze. Per esempio, la banca è riuscita ad azzerare il valore del fondo ferie con un risparmio di milioni di euro, e tale progetto è valso a BPM il Premio Innovazione ICT 2014 assegnato a Smau».



Roberto Manini
responsabile direzione
gestione clienti e sviluppo
commerciale di Cedacri



Giovanni Mocchi
vicepresidente
di Zucchetti Group

Il private cloud avanza come principale modello di delivery di servizi IT anche nelle aziende italiane

zucchetti.it), le aziende ricorrono all'outsourcing non solo per ridurre i costi, ma per aumentare la propria efficienza, in particolare nei processi di gestione del personale e di gestione contabile e fiscale. «Per questo motivo, in Zucchetti, oltre a fornire gli applicativi, mettiamo a disposizione dei nostri clienti dei sistemi di monitoraggio delle performance delle soluzioni per garantirne l'utilizzo al massimo delle potenzialità, con personale dedicato 24 ore su 24, 7 giorni su 7». Ma c'è di più. «Le aziende – spiega Mocchi – chiedono un'offerta chiavi in mano in grado di abbracciare l'infrastruttura IT necessaria e tutti i servizi legati alla gestione delle soluzioni e all'assistenza. Inoltre, per garantire i più elevati standard dal punto di vista delle performance e della sicurezza dei dati, Zucchetti ha investito molto nel proprio data center, certificato secondo gli standard internazionali ISO 27001:2013 e realizzato in un ex-caveau bancario blindato e dotato di sistemi antincendio e antintrusione» – prosegue Mocchi, citando anche il caso di Banca Popolare di Milano, che «ha scelto l'offerta cloud di Zucchetti per rinnovare il suo sistema di gestione del personale: paghe, presenze, note spese e altro. Il modello SaaS ha permesso a Banca Popolare di Milano di delegare a Zucchetti tutte le responsabilità di carattere amministrativo e normativo e di migliorare notevolmente le sue performance grazie agli HR Analytics, indicatori di performance integrati agli applicativi Zucchetti, che permettono ai manager di intervenire tempestivamente su anomalie e inefficienze. Per esempio, la banca è riuscita ad azzerare il valore del fondo ferie con un risparmio di milioni di euro, e tale progetto è valso a BPM il Premio Innovazione ICT 2014 assegnato a Smau».

OLTRE L'OUTSOURCING

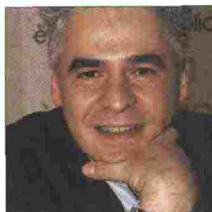
«La crescente esigenza di soluzioni di accesso ai dati in modalità mobile e cloud ha accelerato il cambio del modello di gestione del budget ICT. Le componenti hardware sono soggette a veloce obsolescenza e le esigenze di mercato o strategie di business cambiano repentinamente» – osserva **Luciano Caffi**, service manager di Chg-Meridian Italia (www.chg-meridian.it).

Per venire incontro a questa esigenza con logica pay-per-use o rent, rispetto a quella di acquisto, «la locazione operativa risponde all'outsourcing dei beni e servizi legati ai propri asset ICT, offrendo flessibilità al CIO e certezza del budget al CFO». La soluzione di locazione operativa di CHG-MERIDIAN si differenzia grazie a TESMA Online - il sistema web based proprietario di service management complementare e facilmente integrabile con i processi e sistemi già esistenti sul cliente - e consente di mantenere la governance

SOFTWARE & SERVIZI



Luciano Caffi
service manager
di CHG-MERIDIAN Italia



Ruggero Fortis
direttore generale
di Solutions 30 Italia

Puntare sull'innovazione. L'outsourcing permette di adottare un modello omogeneo di servizi IT

e la trasparenza dei costi fino all'automazione della fatturazione stessa, suddivisa per centro di costo. «Inoltre, permette a CIO e CFO di pianificare il cambio di tecnologie nel rispetto dei budget definiti in modo lineare senza picchi di spesa per le fasi di transizione da vecchie a nuove tecnologie» - spiega Caffi, citando gli esempi di successo come Randstad Group Italia e SIAD Group. «Nel primo caso, l'azienda gestisce i propri notebook su oltre 180 sedi con multi-fatturazione dinamica, un aspetto necessario in quanto diversi asset e costi sono soggetti a cambio di sede e centro di costo durante il loro ciclo vita». Nel secondo caso, SIAD Group ha integrato i dati di fatturazione nel proprio ERP con validazione dei pagamenti e ribaltamento dei costi alle diverse business unit» - conclude Caffi.

AMPIO VENTAGLIO DI SERVIZI

Per **Ruggero Fortis**, direttore generale di **Solutions 30 Italia** (www.solutions30italia.it), focalizzarsi sul *core business*, che era il principale driver nella esternalizzazione delle attività *non-core*, significava - fino a ieri - cede-

re a terzi l'operatività dei propri sistemi. «Oggi, quei sistemi sono in buona parte le leve più manovrabili dell'intera gestione aziendale sia back office sia front office». Ma è corretto ritenerle *non-core*? In virtù della loro grande complessità e interrelazione, è verosimile gestirle internamente? «La risposta - spiega Fortis - sta nella strategia d'impresa, nella disponibilità di partner qualificati, nella capacità di questi ultimi di evolvere, apprendere e fare più velocemente e meglio dei propri clienti, ed è in tal senso che Solutions 30 si muove con la sua rete capillare ma anche altamente specializzata». Anche perché va osservato che il concetto di outsourcing abbraccia un ventaglio talmente ampio di possibili servizi che si fa una certa fatica a classificarli in maniera esaustiva e distinta. «Il mondo della tecnologia sta ampliando i suoi confini e proprio per questo - continua Ruggero Fortis - il Gruppo Solutions 30 ha progressivamente diversificato l'offerta dagli originari pc alle reti, dai POS ai sistemi di sicurezza, videosorveglianza e altro.

Il novero dei servizi potenzialmente fruibili in outsourcing da parte dei clienti sta crescendo, non solo nello strato tecnologico puro, ma anche a livello di chi la tecnologia la integra, la razionalizza o addirittura la utilizza. Con il crescere della disponibilità di dati, cresce anche la complessità di interpretarli correttamente, di focalizzarsi su quelli davvero rilevanti per il business, di correlarli in modo da trarne indicazioni significative per chi, in azienda, prende decisioni di investimento. E il mercato del lavoro - non solo in Italia - ancora non offre un numero sufficiente di professionisti esperti in questo ambito. Esiste quindi un enorme spazio per la fornitura di servizi a elevato valore aggiunto, non solo di installazione, configurazione, manutenzione, ottimizzazione e gestione di apparati fisici» - conclude Fortis. **DM**