



FOCUS/ Grazie alle tecnologie di trasmissione più evolute, la **Accenture** potenzia i suoi 'global delivery center' e dall'India gestisce i business più diversi

In rete l'outsourcing avanzato

LAURA KISS

Lo schermo è identico a quello usato da Tom Cruise nel film *Minority Report*, la sua funzione però è diversa: è installato negli aeroporti e indicando, senza toccarlo, con la mano la parola che interessa, si attiva proprio come se qualcuno cliccasse con un mouse. E' stato battezzato *Interactive Wall* ed è solo una delle sorprendenti sperimentazioni che sono state realizzate nel Global Delivery Center di **Accenture** a Bangalore, in India, dove circa 27.000 persone lavorano per soddisfare la domanda crescente di servizi che proviene da ogni parte del mondo. Molti dei dipendenti **Accenture** in India sono impiegati in progetti di Bpo (*Business process outsourcing*) ma anche in gruppi di ricerca applicata come quello appunto dell'*Interactive wall*, diretto da Lynn Chase, che arriva da Palo Alto e che trova che quello di Bangalore sia davvero un centro di eccellenza:

«L'azienda dovrà continuare ad assumere personale per stare al passo con le richieste di servizi dei clienti e si prevede che le persone impiegate nelle 4 diverse location indiane entro agosto 2007 cresceranno di altre 7.000 unità».

Un giro d'affari che per **Accenture** sfiora i 17 miliardi di dollari di ricavi netti. L'accelerazione coinvolge tutte le maggiori aziende occidentali che dalla delocalizzazione hanno creato un grande giro d'affari, anche se l'*outsourcing* proviene soprattutto dai paesi anglosassoni che con l'India hanno un retaggio culturale importante.

Dislocati in più di trenta paesi nel mondo, oggi sono 44 i Global Delivery Center di **Accenture**, che producono servizi e soprattutto consentono tempi più rapidi per processare il lavoro a prezzi competitivi. Il sistema di outsourcing globale di **Accenture**,

di cui il 65% dei clienti rientra nelle prime 500 aziende di

Fortune, funziona così: il cliente stabilisce l'obiettivo da raggiungere e **Accenture**, attraverso il proprio circuito di consulenza aziendale realizza i processi e la

metodologia di lavoro. «La crescita del fatturato e del market share - spiega Bruno Ronchetti, responsabile del System Integration di **Accenture** per l'area Igem (Italia, Grecia, Centro Est Europa, Medio Oriente) - è da at-

tribuirsi alla nostra strategia, alla solidità delle nostre partnership con i principali vendor di software e alla situazione del mercato decisamente migliorata». Secondo l'ultimo rapporto Idc, l'anno passato è stato molto favorevole per i servizi System Integration a livello mondiale. Il miglioramento dell'economia, la maggiore specificità della domanda e il desiderio di allineare i processi di business ai sistemi It hanno incoraggiato la spesa. **Accenture** ha aumentato l'attività nell'*outsourcing*, che oggi rappresenta il 41% dei ricavi

globali, con un incremento del 14% rispetto all'anno precedente. E grazie alla rete, non importa da dove i servizi vengono erogati. Come nel caso della Thomas Cook che viene seguita da **Accenture** per tutto il settore amministrativo dal *global delivery center* di Bangalore. Lì si processano tutti i passaggi amministrativi che avvengono non solo nella sede centrale inglese ma in tutte le altre sedi del mondo. «Certo - riprende Ronchetti - le barriere linguistiche e culturali resteranno sempre ed è per questo che ad esempio in India si svolge il lavoro di clienti di lingua inglese e in Italia, nel nostro centro di Napoli, si seguono clienti tra gli altri, come Fiat, Telecom e Intesa San Paolo. Perché la vicinanza culturale facilita il lavoro. A Napoli ad esempio per i nostri clienti sviluppiamo soprattutto software e lavorano con noi 600 persone. I risultati ci lasciano ben sperare perché il tasso di crescita dell'occupazione sale di circa il 6% in più all'anno».

accenture

High performance. Delivered.

Scopri come i risultati di business possono dettarsi. Scopri come i risultati di business possono determinare alte performance. Le imprese sono pronte per non perdere tempo? www.vtasformando.it

i settori industriali. Superano la concorrenza, e se stesse. La nostra innovativa ricerca mostra come ci riesce.

Nel 2006, Accenture ha lanciato un innovativo programma di ricerca per determinare in modo empirico gli ingredienti ottimali delle imprese ad alte performance. Il programma è stato analizzato oltre 6.000 aziende, tra cui oltre 500 che si qualificano come imprese ad alte performance. I risultati ottenuti per Accenture, le imprese ad alte performance sono quelle che riescono a ottenere in modo efficace il bisogno di oggi con le risorse di domani.

Scopri di più su www.vtasformando.it

Il Sole 24 Ore

News & Media

Viaggi virtuali nei luoghi sacri cristiani

In rete l'outsourcing avanzato

Il Sole 24 Ore