

FOCUS

> accenture

I servizi di Accenture

OUTSOURCING D'ECCELLENZA

Information technology, risorse umane, contabilità, servizi, fondi pensione, formazione: Accenture propone soluzioni che interessano gran parte delle attività aziendali. Con un obiettivo preciso: supportare, con efficienza e flessibilità, i clienti a crescere, innovare e a raggiungere alte performance. Ecco come

Tra i suoi clienti conta otto dei 10 maggiori gruppi bancari, compagnie che coprono circa l'80% del mercato assicurativo ed ha fatto registrare un tasso di vendite che è cresciuto in maniera composta del 70% nell'ultimo triennio: sono numeri importanti quelli dell'outsourcing di Accenture Italia per il mercato finanziario. Quali sono le cause di questa crescita vertiginosa? "Direi che i servizi alle imprese sono ormai diventati una parte importante di Accenture: costituiscono il 40% dei ricavi globali, 7,8 miliardi di dollari, con una crescita a 2 digit a livello mondiale che ha superato le nostre aspettative", afferma Salvatore Anello, responsabile outsourcing per l'area Financial Services di Accenture Italia. "Ma nel nostro Paese l'incremento è stato più ampio..."

Perché il nostro mondo imprenditoriale conosceva poco e non utilizzava meno l'outsourcing rispetto alle altre economie avanzate? "A mio avviso due sono i fattori principali che possono aver determinato il 'boom' dell'outsourcing Accenture", risponde Anello. "Da una parte abbiamo intercettato la domanda crescente, innescata non solo dalla ricerca di efficienza e di riduzione-razionalizzazione dei costi, ma anche particolari dinamiche, come le fusioni-acquisizioni che hanno interessato il settore finanziario-assicurativo, con le relative esigenze di integrazione tra piattaforme e sistemi diversi. Dall'altra, c'è la peculiarità dell'offerta Accenture: noi abbiamo puntato sull'industrializzazione (una serie di processi che possono adattarsi a diverse applicazioni o implementare i sistemi con facilità e bassi co-

sti), sulla competenza degli oltre 4 mila professionisti che lavorano in questo settore in Italia e sulla disponibilità totale (24 ore su 24) della nostra rete mondiale di 44 Delivery Center. Inoltre, le nostre soluzioni contengono le indicazioni e le best practice internazionali di Accenture sviluppate tramite l'esperienza maturata con i nostri clienti in tutto il mondo". Un valore che fa parte delle tre principali offerte delle società:

- **Infrastructure Management:** disegno, sviluppo e gestione di servizi e di infrastrutture tecnologiche "end-to-end": dall'hosting applicativo al supporto tecnologico in locale e remoto. L'obiettivo è quello di conseguire eccellenza di processi, allineamento al business, riduzione dei costi e della complessità infrastrutturale aumentandone la capacità di controllo e sulle diverse componenti tecnico/applicative. Come? Attraverso un sistema flessibile ed orientato a soddisfare le esigenze di business con specifici modelli di servizio e schemi implementativi scalabili - studiati in funzione dei reali fabbisogni del cliente - ed in maniera indipendente dalle diverse tecnologie hardware e software dei vari vendor.

- **Application Management:** sistemi e assets per l'implementazione e la gestione di soluzioni applicative comples-

se a supporto di tutti i processi aziendali, per accrescere, in particolare, efficienza e riduzione di tempi e costi. In genere, l'azienda-cliente resta proprietaria di hardware e software e decide l'investimento. Accenture assume la responsabilità del funzionamento delle applicazioni in modo efficiente e di garantire il raggiungimento dei livelli di servizio precedentemente concordati.

- **Business Process Outsourcing (BPO)** gestione di processi di supporto all'azienda per conto dei clienti che danno ad Accenture la conduzione di alcune delle proprie attività che vengono svolte con personale Accenture rivedendo l'impostazione organizzativa e liberando risorse da dedicare al core business. Quindi personale e applicazioni vengono forniti in maniera congiunta.

"Quest'ultima linea di servizi, nata in Italia nel 1994 in Italia, comprende diverse, tipologie di Bpo", spiega Anello. "Accenture Finance and Accounting (AF&A) offre un'ampia gamma di servizi di bilancio e amministrativi, anche transazionali, e gestisce i processi amministrativi di oltre 20 società con il contributo di 500 professionisti. Accenture Insurance Services (AIS) fornisce servizi di gestione amministrativa dei fondi pensione e delle



SALVATORE ANELLO

DALLA CONSULENZA AL NETWORK DI COMPETENZE

Quotata alla Borsa di New York, Accenture è una azienda globale di consulenza direzionale, system integration & technology e servizi alle imprese, nella quale lavorano oltre 175 mila professionisti in 49 nazioni. Ha 4 mila clienti che appartengono a tutti i settori industriali, tra cui 94 delle aziende di Fortune Global 100 (le aziende più importanti a livello mondiale), e collabora con le agenzie governative di 24 Paesi. Nata come società di consulenza, Accenture, per rispondere alle richieste della sua clientela e del mercato in generale, ha nel corso degli anni gradualmente ampliato le competenze e i servizi fino ad essere oggi un network di competenze globale caratterizzato da una molteplicità di esperienze, ampiezza e varietà di offerte e dalla capacità di mettere in campo sempre nuove sinergie, coniugando le competenze e l'esperienza dei suoi professionisti nei diversi settori di mercato: Communications & High Tech, Financial Services, Public Service, Products, Resources - Per integrare il lavoro svolto presso i clienti, Accenture ha creato un'ampia rete di centri tecnologici a supporto costante, 24 ore su 24, dell'operatività e dell'efficienza dei servizi offerti. Dislocati in più di trenta Paesi nel mondo, sono 44 i delivery center - come, per citarne alcuni, quelli di Praga, Madrid, Bratislava, Bucarest, Napoli, Mumbai, Bangalore e Manila - che producono risultati di qualità, in tempi brevi e a prezzi competitivi. Per sostenere la crescita delle persone e l'innovazione continua, Accenture investe annualmente, a livello globale, 250 milioni di dollari in ricerca & sviluppo e 776 milioni, sempre di dollari, in formazione. I ricavi netti della società nell'anno fiscale conclusosi il 31 agosto 2007 sono stati di 19,70 miliardi di dollari.



Servizi alle imprese:
trasformare per competere

compagnie di assicurazione nell'area previdenziale (gestione delle adesioni, raccolta dei contributi, erogazione delle prestazioni...) dell'area assicurativa (portafoglio polizze, nuovi prodotti, gestione attuariale) della contabilità titoli (calcolo della quota, valorizzazione del patrimonio) della contabilità generale (bilancio, incombenze fiscali, reportistica di vigilanza) e della relazione con i soci (call center, sito web). Abbiamo 17 fondi pensione di 18 mila aziende, che hanno 900 mila aderenti, per un patrimonio gestito di 5 miliardi di euro. Gestiamo annualmente 25 mila prestazioni e 100 mila chiamate ai call center. Accenture Customer Contact è molto più di un call center: i 300 dipendenti seguono una formazione approfondita per la gestione di servizi complessi, contatti telefonici inbound e outbound per servizi commerciali e amministrativi, di post vendita e as-

sistenza tecnica "end-to-end". Poi c'è il servizio dedicato alle risorse umane, Accenture Hr Services (AHRs), che supporta la gestione e lo sviluppo del personale. I 400 dipendenti, attraverso una tecnologia d'avanguardia, seguono 120 mila dipendenti, producono 1,5 milioni di fogli paga l'anno, 50 mila modelli 730 (assistenza fiscale, effettuano 35 mila verifiche per l'assistenza previdenziale. Infine, Accenture Learning Services, sul quale puntiamo molto: concentriamo le nostre attenzioni sull'e-learning sulla facilità di accesso e fruibilità e ovviamente sui contenuti, tenendo conto della necessità di aumentarne l'efficacia e razionalizzando e riducendo le spese". Insomma, la gamma dei servizi di Accenture copre quasi tutte le attività delle aziende. "Per noi non può essere diversamente", dice Anello. "Il nostro obiettivo è quello di affiancare i clienti nello sviluppo, assisterli nei momenti di cambiamento e trasformazione, aiutare le imprese a diventare business ad alte performance, flessibili secondo le esigenze del mercato ed operativamente eccellenti utilizzando best practice ed economie di scala di Accenture".

La sfida della competitività: trasformare i processi organizzativi

