

Finanza e formazione, corre l'outsourcing

Dove cresce, e con quali figure professionali, il business del lavoro affidato fuori azienda

Dal punto di vista di un lavoratore, outsourcing non è una bella parola. Significa "mettere fuori", affidare a una società esterna, le attività che non sono del "core business" aziendale. Si teme di perdere il posto di lavoro, di non essere "assorbiti" negli organici della società che svolgerà il compito dall'esterno. O quanto meno di essere professionalmente smiuniti. In realtà oggi, mentre la "terziarizzazione" sta crescendo a ritmi accelerati dopo una stasi durata fino a un paio di anni fa, l'outsourcing appare più come un'occasione di miglioramento che come un'ombra incombente. Prendete ad esempio un addetto agli acquisti di un'impresa metalmeccanica: sa tutto di attrezzi, bulloni e ingranaggi. Ma se la sua azienda va in crisi e deve trovare un altro posto? Magari c'è l'occasione di un'impresa alimentare, ma comprare verdure e formaggi è tutta un'altra cosa e l'azienda vuole uno che conosca i canali giusti, senza dover spendere per riciclare un ex metalmeccanico. Insomma, la "monocanalità" in un mondo che cerca professionisti eclettici è ad alto rischio. «Un rischio che viene ridotto dall'outsourcing — sostiene il presidente e amministratore delegato di Eds Italia Antonio Chiveri —, perché quando un dipendente viene assorbito ha la possibilità di lavorare con più aziende clienti invece che con i soli colleghi interni, come succedeva nella sua vecchia impresa. E per renderlo capace curiamo molto la sua formazione». Il risultato è un accrescimento professionale più facilmente spendibile sul mercato del lavoro: il contabile che lavorava con un programmino informatico fatto su misura per la sua

azienda, nella società che l'assorbe userà sistemi complessi adattabili a tutte le situazioni.

Eds ha oggi in Italia 3.300 dipendenti, il 75% dei quali viene dalla terziarizzazione di personale di imprese clienti. Ma se l'azienda americana è forte nell'outsourcing tecnologico, quello che si prende in

carico gli apparati informativi, un'altra multinazionale di casa madre statunitense, **Accenture**, opera in tutte le nuove frontiere dell'outsourcing. E conferma che non solo la terziarizzazione rende più spendibili le vecchie competenze, ma crea nuove professionalità in forte crescita. «Per esempio — spiega il responsabile dell'outsourcing Alessandro Marin — quelle del "transition manager" e del "service manager", che sono molto richieste non solo nella terziarizzazione, ma anche

nelle fusioni e acquisizioni e in ogni altra occasione di cambiamento aziendale».

Professionisti per i quali si apre un mercato in forte crescita. Secondo la società di indagine Idc, nel 2006 l'outsourcing italiano ha accumulato un giro d'affari di 1,372 miliardi di euro. Un tetto rag-

giunto dopo una crescita del 10,3% sul 2005 e del 9,3% del 2005 sul 2004. «Ma i segmenti emergenti — commenta Marin — promettono tassi di crescita ancora maggiori, del 15-17% nei prossimi cinque anni. Tra questi prima di tutto "l'accoun-

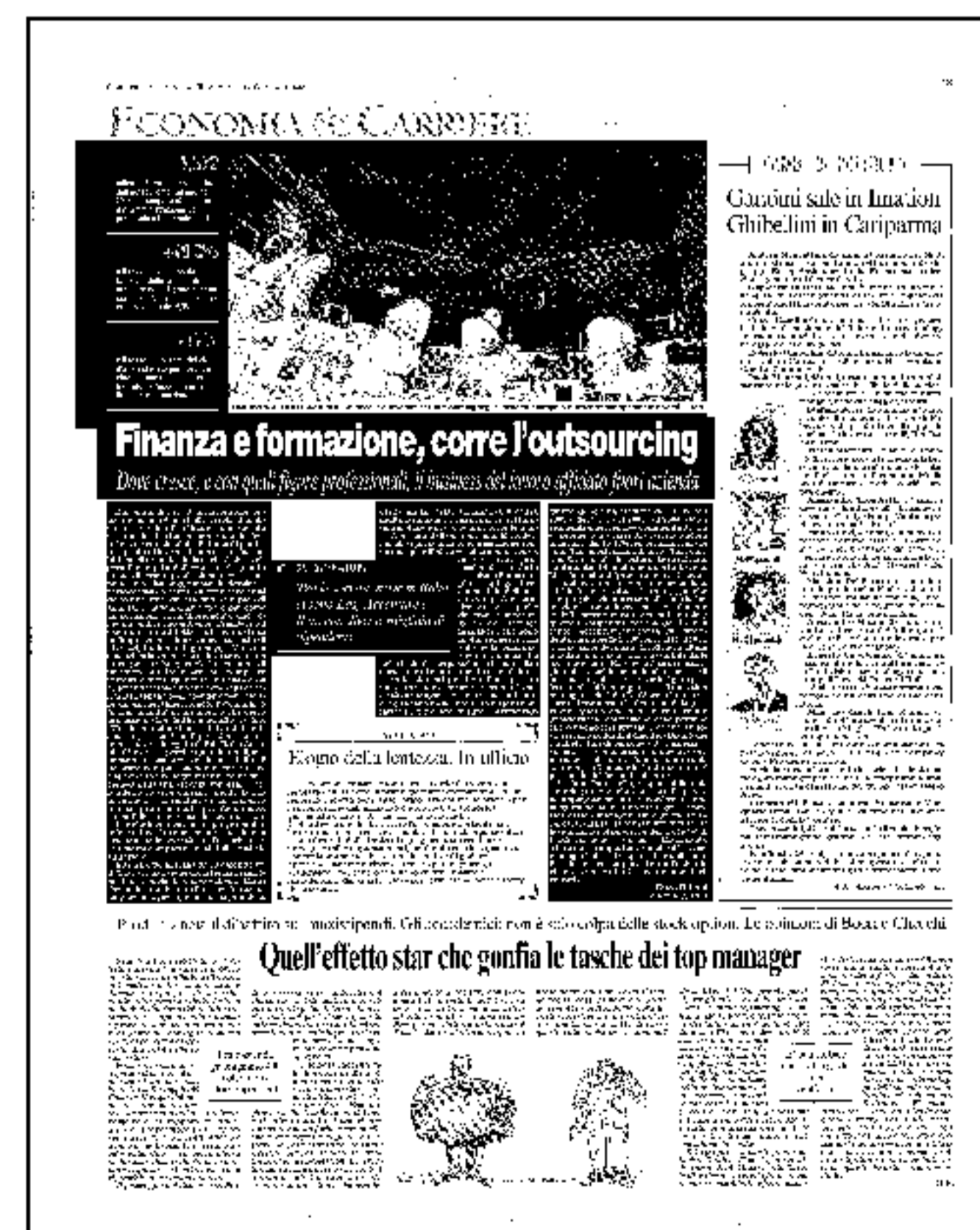
ting & finance", che esternalizza fatture, contabilità, bilanci e supporto fiscale. Ma c'è anche il "procurement", l'acquisto del materiale di consumo aziendale, ed è in forte crescita il "learning", perché sempre più aziende esternalizzano la formazione». Sono invece sostanzialmente stabili i settori maturi dell'outsourcing: "payroll" (stipendi), tecnologie It e call center. **Accenture**, che conta 7.300 dipendenti, ne impiega 2.300 nell'outsourcing, buona parte dei quali (1.500 negli ultimi quattro anni) sono stati assorbiti dalle aziende clienti. Ed è nella fase di passaggio dalla vecchia azienda alla società di outsourcing che si inserisce la figura professionale più emergente, il "transition manager". Pierluigi Di Cioccio in **Accenture** è il responsabile del team di transizione, quello che deve garantire sia un'adeguata motivazione delle persone che vengono terziarizzate, sia che il nuovo servizio soddisfi il cliente. «Siamo dei traghettatori di persone e di business — spiega — e cominciamo ad operare prima ancora che parta l'operazione di outsourcing, affiancando la direzione del personale dell'azienda cliente».

Stefano Patarnello, responsabile outsourcing di Ibm (che conta 2 mila persone impiegate nell'area), conferma come la figura del transition manager o "transformation manager" sia oggi molto ricercata. «Ha la responsabilità di tutta la fase iniziale del servizio e del processo di trasformazione — spiega —. Ma accanto a lui è molto importante anche il "service manager", che è il responsabile della qualità del processo passato dall'azienda cliente a noi, e di tutti i cambiamenti richiesti».

Enzo Riboni
enzribo@tin.it

GLI OPERATORI

*Tra le società attive in Italia ci sono Eds, **Accenture** e Ibm, con diverse migliaia di dipendenti*



1,372

miliardi di euro: il giro d'affari dell'outsourcing italiano nel 2006, in comparti che vanno dall'amministrazione del personale alle tecnologie It

+10,3%

è il tasso di sviluppo del fatturato delle società di outsourcing nell'anno appena concluso. Nel 2005 il business era cresciuto del 9,3%

+17%

è il tasso di crescita del giro d'affari stimato per i prossimi cinque anni: uno sviluppo trainato da "accounting & finance" e formazione



UN LAVORO, TANTE AZIENDE Chi sceglie di lavorare nell'outsourcing segue i sistemi informatici di aziende che operano in diversi settori