

La richiesta di servizi vira verso l'innovazione

Con **Accenture** analizziamo come sta cambiando la domanda da parte dei Cio: aumenta lo stimolo a diminuire i costi "non discrezionali" dell'It, per liberare risorse in nuovi progetti

Una analisi di Idc di fine anno ha rilevato che **Accenture** (azienda globale di consulenza e servizi) ha conquistato la prima posizione mondiale come società di system integration. Alla base del successo, secondo l'analista, sta l'impegno della società di aver puntato su innovazione, specializzazione e industrializzazione. E una ulteriore conferma della strategia avviata viene dalla recente apertura di un nuovo delivery center per servizi di outsourcing applicativo nella Repubblica Ceca, che va a integrarsi con altri 44 centri sparsi nel mondo, nei quali lavorano 50.000 professionisti.

A Bruno Ronchetti, responsabile System Integration di **Accenture** per l'area Igem (Italia, Grecia, Centro Est Europa e Medio Oriente) chiediamo se anche in Italia la consulenza ha conosciuto una ripresa della domanda. «Veniamo da un paio di anni di mercato difficile, - risponde Ronchetti - in quanto il board aziendale chiedeva agli It manager di ridurre a qualunque costo le spese, per cui sotto questa pressione gli investimenti erano piuttosto ridotti. Adesso che l'economia va un po' meglio, anche in Italia - c'è un lavoro arretrato da recuperare in fatto di investimenti. Dal nostro osservatorio vediamo che c'è da parte delle aziende una domanda "intelligente" che riguarda la possibilità di fare investimenti cercando innanzitutto di ridurre quella parte di spesa It che viene considerata "non discrezionale", cioè quella componente di spesa relativa alle licenze, alle Tlc, ai contratti di manutenzione sui server e via dicendo, che anche negli anni precedenti in fase di compressione degli investimenti è cresciuta quasi per inerzia».

Secondo il manager, infatti, oggi molti responsabili dei sistemi informativi si sono resi conto che se vogliono trovare degli spazi nel conto economico per fare veramente innovazione e servire meglio il business, devono ridurre la parte di spesa "non discrezionale". Quindi gli utenti stanno investendo in una serie di progetti che va dalla server consolidation alla rivisitazione delle infrastrutture di calcolo, al cambiamen-

to da piattaforme proprietarie a opensource e soluzioni Linux, con l'intento di arrivare a spendere meno sul corrente, per poter investire su cose nuove. «Fatta 100 la spesa It, - spiega Ronchetti - in media quella non discrezionale oggi si aggira sul 60/70% ma secondo noi si può ridurre di un ulteriore 20/30% e quindi arrivare a una più sana ripartizione che vede un bilanciamento fra spesa discrezionale e non discrezionale. Spesso, infatti, i clienti ci chiedono di aiutarli a ridimensionare proprio quest'ul-

di Maristella Rizzo

Bruno Ronchetti,
responsabile
System Integration
di Accenture
per l'area Igem
(Italia, Grecia, Centro
Est Europa e Medio
Oriente)



Il valore dell'Ip Tv

Riguardo all'affermarsi di nuove tecnologie, e al Volp in particolare, Bruno Ronchetti di **Accenture** osserva che si tratta di «un modo, peraltro molto saggio, di ridurre i costi interni all'azienda. Ma si inizia anche a vedere l'uso della Tv su Ip, che può servire a tantissimi scopi e non solo per trasmettere partite di calcio. Infatti, può essere utilizzata per la formazione alle persone o per la comunicazione nel punto vendita, per cui c'è tutto un mondo nuovo che si sta aprendo e verso il quale noi siamo già molto presenti». E la conferma viene dal fatto che alcune delle realizzazioni italiane più d'avanguardia in quest'ambito sono state effettuate da **Accenture**. «In genere, tuttavia, - sostiene il manager - sono aree ancora poco esplorate, in quanto non è stato ancora pienamente compreso il potenziale che l'uso quotidiano dell'Ip Tv può avere in azienda. Invece del Volp ormai si parla ovunque».

tima area. E i nostri interventi sono di varia natura e possono contemplare, oltre al consolidamento dei server, anche l'outsourcing, che comporta un certo beneficio, in quanto se si cede una parte delle proprie attività si sa almeno quanto è il prezzo per i prossimi anni e si ha la certezza che la spesa non cresca, per cui è già un passo verso il contenimento dei prezzi. Un altro modo, un po' più complesso e più impegnativo, per contenere i costi è quello di aggredire la spesa anno dopo anno, facendo un programma triennale o quadriennale di riduzione della spesa "non discrezionale" dell'ordine del 10% all'anno».

L'approccio alle Soa

Sul fronte Soa, che vanno viste come un modo di ripensare i sistemi nel medio termine e non come una soluzione che si consuma rapidamente, Ronchetti osserva che c'è attenzione da parte degli It manager al concetto della componentizzazione e del riuso delle soluzioni che già ci sono, impacchettandole in maniera da renderle fruibili anche nelle nuove architetture, secondo i concetti Soa. «Nel mondo Sap, per fare un esempio - sottolinea - tutta l'onda NetWeaver va in questa direzione, uno scenario che peraltro già il middleware immaginava da anni». Nel valutare i settori di mercato più dinamici verso l'innovazione, il manager ha osservato che c'è un certo fermento nel mondo dei servizi finanziari, come banche e assicurazioni, e in parte anche in quello product, inteso come industria e grande distribuzione. C'è, invece, una certa stagnazione di investimenti nelle società di Tlc, in quanto hanno investito in modo significativo negli ultimi 4/5 anni. Rimane stagnante la situazione nella Pa centrale e locale, dove la spesa è frammentata in mille rivoli. «Per dare un'idea - osserva Ronchetti - in molti casi l'anagrafe comunale viene appaltata da ogni singolo comune a centinaia di software house, che fanno tutte la stessa cosa, per cui la frammentazione della spesa va a beneficio delle micro-società, ma impedisce di fare sinergia e ottimizzare i costi».

E riguardo all'outsourcing, quali sono i servizi più richiesti in Italia?

«Dal nostro punto di vista - risponde il nostro interlocutore - nell'area It i più richiesti sono i servizi di manutenzione delle applicazioni con contratti pluriennali, ▶

► che qualche volta comportano anche il rinnovo delle applicazioni stesse. Inoltre, incominciamo a vedere una domanda per l'Italia nuova, ma che non lo è per il mercato dell'outsourcing, di infrastrutture, mentre per il settore non It, osserviamo una richiesta di processi amministrativi standard, come contabilità e paghe & stipendi. Visto che le nostre aziende clienti sono di grandi dimensioni, i Cio sono già ben consapevoli del ruolo dell'It come supporto al business, in quanto fanno parte di incontri al vertice ristretti. Tuttavia devo sottolineare che oggi dovrebbero iniziare ad avere un ruolo al servizio non tanto della propria azienda quanto della catena estesa del valore dell'impresa. Il cliente finale, soprattutto nel retail, è spesso tecnologicamente avanzato, per cui le aziende fornitrici fanno un po' fatica a colloquiare con i loro clienti allo stesso livello, per cui c'è un salto da fare per le aziende che operano con queste realtà, in quanto devono aprirsi di più a questa nuova comunicazione tecnologica. Mi riferisco, ad esempio, alle banche ma anche alle forze di vendita dell'industria manifatturiera, o ai punti di vendita che non sono tanto diversi da come erano trent'anni fa, mentre invece si possono ripensare gli approcci usando tecnologie che peraltro la gente usa già normalmente». ■■

■■■ Il problema degli skill

Le persone sono il valore di Accenture, per cui la società investe in maniera considerevole in formazione. Come ci spiega Bruno Ronchetti, responsabile System Integration di Accenture «siamo dei grandissimi recruiter e nel 2007 pensiamo di assumere in Italia quasi 2.000 persone, dal momento che il nostro piano è di arrivare a circa 10.000 esperti a fine del fiscal year 2008 (che chiude a fine agosto, ndr). Devo però sottolineare che non è molto di qualità la formazione che i giovani ricevono dalle università, per cui quando entrano in Accenture il nostro lavoro di training è piuttosto impegnativo. Tuttavia gli investimenti in formazione che facciamo alla fine ci ritornano indietro, in quanto se le nostre persone sono preparate, poi vengono apprezzate dai clienti. Ci scontriamo però con il fatto che la cultura tecnologico-informativa in Italia non è forte, confermata anche dal fatto che le iscrizioni universitarie stanno diminuendo, per cui quando è possibile portiamo il lavoro all'estero e con l'allargamento della comunità europea, pensiamo di assumere anche in Italia persone che vengono da altri paesi che hanno una maggior offerta di laureati. Questa carenza di cultura, purtroppo, è uno dei tanti problemi del nostro Sistema Paese». ■■■