



SPECIALE  
EXPO  
2015

# ERP, BI, BPM

## OBIETTIVO EXPO

Le Pubbliche amministrazioni locali e numerose aziende saranno coinvolte nella realizzazione delle infrastrutture e dei servizi per l'Expo 2015, in un'ottica di innovazione. Per questo dovranno utilizzare, e sfruttare al meglio, "strumenti" in continua evoluzione come Erp, Bi, Bpm, outsourcing e SaaS. E' importante capire quali saranno gli sviluppi attesi nel prossimo quinquennio

di Carlo Forlani e Michele Lovati

## La crescente domanda di Bpo nel terziario avanzato obbligherà gli outsourcer a essere anche system integrator

**Q**uando un sistema informativo risponde in modo adeguato alle esigenze dell'impresa, chi l'ha realizzato ha raggiunto il proprio obiettivo, ma non può sentirsi appagato perché il mercato presenta continui mutamenti e opportunità cui l'impresa deve adeguarsi con tempestività: per coglierli bisogna guardare al futuro, ma avendo l'esperienza per capire se le novità che si prospettano nelle tecnologie, nelle applicazioni e nella strumentazione sono da afferrare con immediatezza o se saranno effimere e quindi da non considerare per investimenti rilevanti.

Sono molte le innovazioni che sono state introdotte in questo primo decennio del nuovo millennio nel mondo dell'IT e sulla base di quanto avvenuto, tentiamo di capire che cosa e, con quale probabilità di

ta del prodotto; ogni volta che si è stati costretti a fare cambiamenti significativi si è cercato di trovare il modo di salvare il più possibile di quanto disponibile. Dal mainfra-

so successo, di salvare l'esistente.

Oggi si parla di architetture Soa e di cloud computing e viene logico chiedersi: sarà il passo finale?

No, sicuramente no, però possiamo dire che saranno validi per un tempo abbastanza lungo per ritenerli riferimenti stabili, ma a due condizioni: ■ che si abbandoni l'architettura a silos e si passi a quella basata sui servizi; ■ che si veda l'azienda non più suddivisa in aree separate per competenze e responsabilità, ma come rete collaborativa, dove ciascun componente è chiamato a dare il suo contributo per il raggiungimento degli obiettivi.

### LE NOVITÀ

Cloud computing e Soa sono due tecnologie emergenti, alle quali un numero crescente di imprese, Pmi comprese, guarda con

## Oggi si parla di architetture Soa e di cloud computing e viene logico chiedersi: sarà il passo finale?

successo, cambierà nello scenario futuro.

Il dato fondamentale da cui partiamo è economico: produrre software costa molto, spesso troppo, se si fa riferimento alla dura-

me si è passati alle reti di personal computer con soluzioni client/server, poi si è affermato il modello Web centrico e ogni volta si è tentato, spesso con molte difficoltà e scar-

interesse, anche se la Soa, per sua natura non può ancora considerarsi adeguata alle esigenze delle Pmi in quanto prevede progetti troppo grandi e costosi, quindi criti-

ci in un momento di recessione economica come quello attuale.

A subentrare sarà certamente il cloud computing, che permette alle imprese di accedere a servizi ospitati sui server di terze parti attraverso Internet: mentre la Soa consente di sviluppare nuove applicazioni, la "nuvola" (cloud) fornisce già un ambiente pronto per l'hosting dei servizi.

Le due tecnologie dovrebbero interagire tra loro: in pratica l'adozione della Soa preparerebbe le imprese al cloud computing: entrambe richiedono una profonda comprensione dei processi ed entrambe aiutano a ottimizzare le attività di business, individuando le migliori tecnologie per operare sulle reti aperte. Il cloud computing è un'architettura di distribuzione mentre Soa è un approccio architettonico. Negli ultimi anni è maturata la consapevo-

controllo: questo impone alle aziende l'interrogativo se il proprio sistema informativo sia in grado o meno di supportare l'impresa in uno scenario mutevole dove ogni giorno

ad acquisizioni, fusioni, incorporazioni e avere la massima flessibilità.

Di fatto l'Erp va considerato l'elemento fondamentale per un qualunque sistema informativo aziendale, anche se, in questi anni, l'esperienza ne ha evidenziato i limiti in termini di flessibilità e di capacità di evoluzione in tempi compatibili con la velocità del business e con le necessità di integrazione derivanti dalle sempre più frequenti operazioni di merger & acquisition e di internazionalizzazione delle attività d'impresa.

I sistemi Erp tendono per loro natura a fornire una mole eccessiva di dati: la capacità di individuare quelli vitali per la gestione dell'impresa e la realizzazione di modelli interpretativi corretti, possono rappresentare la differenza tra un progetto vincente e uno semplicemente funzionante.

## Se si vogliono benefici durevoli nel tempo occorre ragionare e operare in un'ottica di forte integrazione

lezza che se si vogliono trarre benefici durevoli nel tempo occorre ragionare e operare in un'ottica di forte integrazione, non solo operativa, ma anche di pianificazione e di

occorre recuperare competitività, efficienza, qualità e credibilità, se sia in grado di definire, ottimizzare e gestire i processi, garantire l'integrabilità dei dati, per essere pronti



**Marco Durante** amministratore  
delegato di PhonEtica

non ci siano alternative al tradizionale "make": sentiamo alcune opinioni al riguardo.

L'alternativa al fare arriva da una soluzione di tipo outsourcing: al riguardo ci

sata sulla quantità di operazioni e l'altra sulla qualità. Nel primo caso, è l'azienda a governare la società di outsourcing, assumendosi tutti gli oneri direttivi e organizzativi e il parametro di base per la scelta è il mero costo orario della prestazione. Nel secondo caso, è l'outsourcer stesso a dover mettere in campo il proprio know how, affinché l'organizzazione del lavoro porti benefici qualitativi, migliorando la performance del servizio.

La crescente domanda di soluzioni di Bpo in moltissimi settori del terziario avanzato obbligherà le società di outsourcing a essere contemporaneamente system integrator nell'ambito Ict o, perlomeno, a essere in grado di proporre soluzioni tecnologiche che nascano dall'analisi dei processi che si vogliono terziarizzare.

## Gli strumenti analitici si possono utilizzare con profitto anche nell'ambito di manifestazioni come l'Expo 2015

### OUTSOURCING E SAAS

Considerando le incertezze, i rischi anche economici legati a quanto detto finora, credo venga abbastanza naturale chiedersi se

sono varie tipologie di offerta, come sottolinea **Marco Durante, amministratore delegato di PhonEtica** ([www.phonetica.it](http://www.phonetica.it)), riconducibili comunque a due: una ba-