

# Itali@Oggi.it

IL PRIMO SETTIMANALE DELL'ECONOMIA INTERNET

www.italiaoggi.it

ItaliaOggi7+Itali@Oggi.it: L. 3.000 (1,55 euro) - Spedizione in a.p. 45%, art. 2, comma 20/b, legge 662/96 - Filiale di Milano - Lunedì 2 Ottobre 2000

All'interno ItaliaOggi7



Arriva l'anagrafe dei conti correnti  
Quesitario e Pagine Gialle

Questa settimana

L'inchiesta pag. 9

- I segreti per salvare il proprio business B2C

Aziende 18

- Le iniziative di Sviluppo Italia per le pmi on-line
- Dall'università un nuovo angelo per le start up

Professioni 21

- Così gli agenti immobiliari fanno affari on-line

Normativa 23

- Le regole per le assicurazioni del web

Le cifre 26

- L'andamento del mercato computer e telecomunicazioni

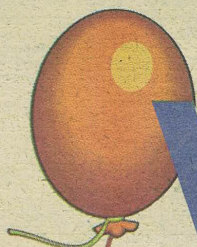
Formazione 51

- Un master Bocconi per i consulenti It

Computer & tlc 35

- I lettori Mp3 e altre offerte tecnologiche per le imprese

# LEGGGERI & VINCENTI



a pag. 15



James Carter, ceo di ewap.it

Come organizzare la propria struttura aziendale in modo efficiente e flessibile grazie all'outsourcing



Foto Alberto Zanni

## E - M A I L

di Pietro Bonazza

### La rivoluzione di Internet cancella il vecchio sindacato

Nell'articolo «Il marketplace si sostituisce alle associazioni imprenditoriali» pubblicato in *Itali@Oggi.it* del 25/9/2000, Claudio Mori affronta il delicato problema del pericolo di una nuova mappa dei poteri e degli effetti che il crescente sviluppo di Internet può provocare sui rapporti delle imprese, in particolare delle pmi. Quest'ultimo effetto non ha avuto, sin qui, le dovute attenzioni ed è merito di *Itali@Oggi.it* e del suo condirettore, aver aperto la discussione sul settore delle pmi, certo per sola passione giornalistica e amore dei principi di libertà economica, visto che, a mio avviso e per

quanto mi riguarda, quelle imprese non dimostrano nemmeno una qualche rara condivisione nei confronti di chi da anni dibatte a loro vantaggio.

Mori sviluppa più osservazioni, ma certo le intuizioni più inquietanti riguardano il futuro dei distretti industriali, almeno nella definizione consolidata, e delle stesse associazioni di categoria, che potrebbero essere rimpiazzate da nuovi rapporti di aggregazione nei gangli informatici, che Internet è in grado di sviluppare.

Su Internet discettano ormai in troppi, con o senza originalità, pro o contro, richiamando, a mo' di esempi, esperienze americane, che non sono facilmente importabili in Europa e in Italia in particolare senza gli opportuni adattamenti. Per avere un'idea di quante verità e di quante mistificazioni, illusioni o invenzioni circolano su Internet, basta leggere di Rifkin il recente saggio *L'era dell'accesso*. Nel libro c'è parecchio da sfrondare, ma ciò che resta è comunque illuminante.

continua a pagina 5

**BusinessTech**  
Una pubblicazione  
McGraw-Hill Itali@Oggi.it  
da pag. 43

**Offro Lavoro 400**  
POSTI SPECIALIZZATI  
da pag. 55



*Come le imprese  
si riorganizzano  
per risparmiare*



# TUTTO IL PESO E' IN outsourcing

Pagine a cura DI ROBERTO FABEN

**C**resce l'utilizzo di servizi e risorse esterne all'azienda per lo snellimento dei processi produttivi e l'ottimizzazione dei risultati sul mercato. La parola inglese outsourcing (composta dai termini outside e resourcing) sta assumendo un'importanza fondamentale nel quadro delle grandi trasformazioni che si stanno verificando nell'organizzazione delle

imprese e nelle loro strategie con l'avvento della new economy. Anche se il ricorso a servizi esterni all'impresa non è certamente una novità, se si considera che è dagli anni 80 (quindi ancora in epoca precedente al boom dell'e-business) che il sistema della subfornitura viene utilizzato come sistema di razionalizzazione del sistema produttivo delle aziende. Oggi, però,

il concetto di subfornitura è in corso di aggiornamento, in considerazione dell'aumento della complessità delle sue forme e dei suoi contenuti, anche come conseguenza della gamma di idee che ruotano attorno al circuito di Internet, del commercio elettronico e della information and communication technology.

*Continua a pag. 16*



# Crescono i contratti nel settore dell'Ict

Segue da pag. 15

Da qui l'inglesismo outsourcing, termine che significa esternalizzazione, per usare un sinonimo italiano ormai entrato nell'uso corrente. In altre parole, nella strategia di organizzazione della produzione delle imprese nei più svariati settori, è diventata tendenza sempre più diffusa esternalizzare la produzione o la gestione di determinati servizi indispensabili nel cammino delle aziende. E quindi affidarne la realizzazione, su commessa, ad altre aziende: le outsourcer, cioè le imprese esterne che forniscono la merce o il servizio.

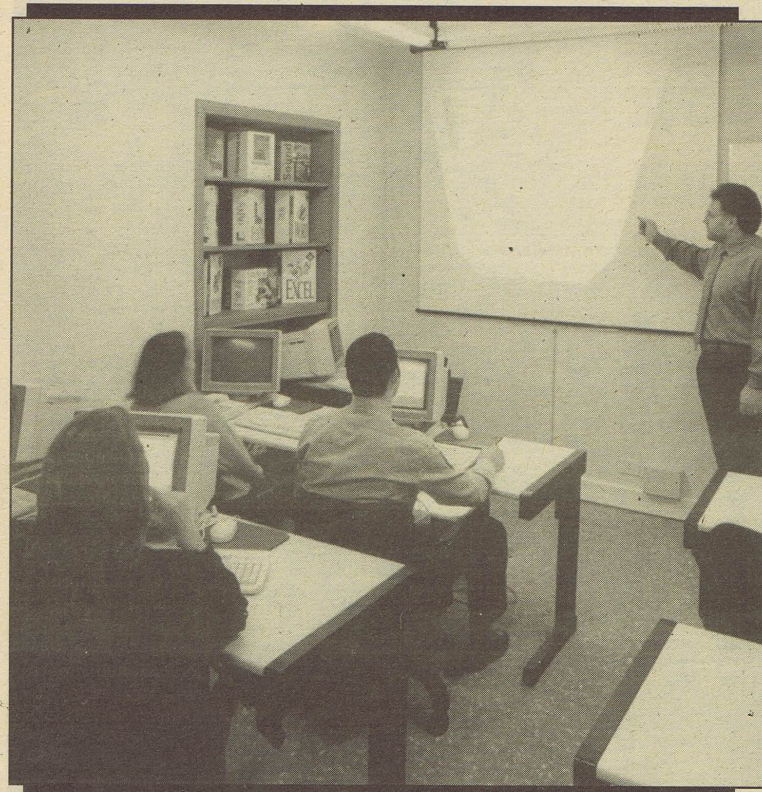
Basta scorrere le cronache economiche degli ultimi tempi per comprendere quanto la strategia dell'outsourcing sia andata assumendo un peso così rilevante nei processi di produzione, tanto da diventare un aspetto costitutivo del modus operandi nel mercato delle aziende grandi e piccole. L'utilizzo dell'outsourcing riguarda soprattutto la stipula di contratti con aziende esterne per servizi legati all'information and communication technology e, dunque, l'ampio spettro di servizi legati a Internet e all'e-business, ma anche per servizi più tradizionali. Ecco alcuni esempi. Per la diffusione e il potenziamento dei propri servizi sul mercato europeo la società Scoot, attraverso un'alleanza stipulata a Londra, ha scelto Ibm global service come partner che realizzerà una piattaforma in gran parte orientata al web: l'accordo è basato sulla delega della gestione e dello sviluppo delle attività in rete a Ibm per un periodo di tempo di cinque anni.

Nel settore della formazione del personale la Global Knowledge network, società di punta nel campo dell'Ict, ha raggiunto un accordo con Nortel networks, leader nelle soluzioni per la telefonia, l'e-business e l'e-communication, per la fornitura in outsourcing della gestione dei servizi di training, corsi di studio e soluzioni di e-learning per i dipendenti americani e canadesi della Nortel: a seguito di questo contratto la Global (1.700 dipendenti e un fatturato di circa 400 milioni di dollari, pari a circa 800 miliardi di lire) è diventata il primo provider nordamericano nel settore della formazione. Ancora, il colosso telefonico statunitense At&t ha affidato al provider di information technology Csc per un periodo di sette anni la gestione informatica del customer service: il contratto prevede la ristrutturazione e lo sviluppo della piattaforma informatica per la gestione di crediti, fatturazioni e servizio alla clientela.

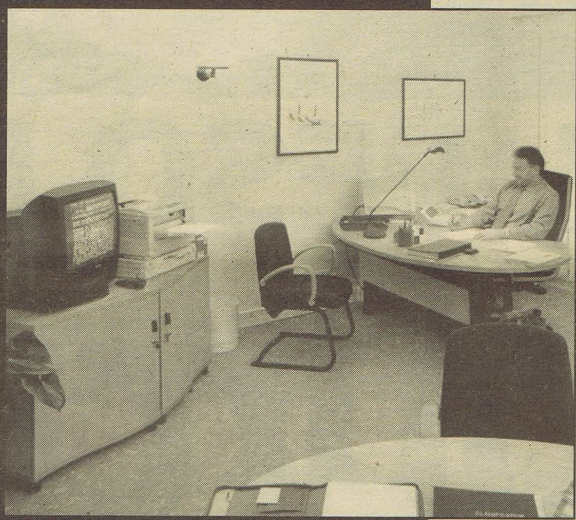
Un esempio di outsourcing nel settore dell'e-banking, cioè dell'e-business bancario, viene dall'Italia: la Banca popolare di Verona ha firmato un accordo con il provider di servizi e telecomunicazioni Unisource Italia, che consente all'istituto di credito scaligero di usufruire della piattaforma di commercio elettronico di Unisource per mettere a disposizione della clientela uno sportello on-line a pieno servizio. Nel settore ospedaliero, invece, l'ospedale San Raffaele di Milano ha dato in outsourcing la gestione del patrimonio immobiliare a una società esterna. Nel settore automobilistico, nel Regno Unito, l'accordo stipulato tra la Volkswagen Uk e la Tnt logistics (del gruppo Tpg, specializzato nei settori della logistica e del delivery) prevede l'affidamento in outsourcing dei magazzini che gestiscono i pezzi di ricambio della parte inglese del colosso automobilistico tedesco alla Tnt. E poi, come non ricordare l'esempio della Fiat, la cui politica di produzione si basa sull'affidamento in outsourcing di compiti a una serie di ditte fornitrici per la realizzazione di alcuni segmenti della catena produttiva?

Di esempi se ne potrebbero fare mille altri. Le modalità di ricorso all'esternalizzazione dei servizi sono dunque svariate. Per scendere più approfonditamente nel campo operativo, *Itali@Oggi.it* ha interpellato un'impresa che si occupa di servizi informatici che fa largo utilizzo di questa modalità di decentralizzazione, la Se.Di.In di Roma. «Outsourcing significa affidamento a fornitori esterni all'azienda di alcune delle attività che prima erano svolte da fornitori interni», chiarisce Ovidio Francesconi, presidente del consiglio d'amministrazione. «Questo significa per un'azienda potersi liberare sia di servizi operativi interni che riguardano la parte informatica, dall'operatore che utilizza le macchine ai sistemisti che le fanno girare, sia di servizi relativi alla parte global service, ossia tutto ciò che riguarda la gestione della manutenzione degli ambienti di produzione, siano essi uffici, laboratori o magazzini. Per quanto riguarda i sistemi informatici, l'outsourcing si riferisce non solo alla gestione degli aspetti informativi e del software, ma anche alla parte relativa all'help-desk. C'è poi», prosegue Francesconi, «la parte più materiale, che riguarda l'affidamento in outsourcing degli aspetti della logistica e degli approvvigionamenti. La nostra società, che si occupa di servizi informatici e che ha un organico di 70 dipendenti, è coinvolta in varie operazioni in cui svolge il ruolo di outsourcer. Molti nostri clienti ci chiedono per esempio la totale gestione dell'aspetto sistemistico e di software: la loro tipologia va dai privati alle grosse associazioni di categoria».

Nella riflessione della saggistica economica che si sta sviluppando attorno al concetto di outsourcing, sono stati conosciuti altri due termini, ovviamente anglosassoni: sole-sourcing e co-sourcing. Con il primo termine si intende non soltanto la soluzione tradizionale di produzione monostrutturata (in pratica, l'azienda che fa tutto da sola senza ricorrere all'affidamento di servizi a organizzazioni esterne), ma anche una forma particolare di outsourcing unilaterale (cioè l'azienda che affida in outsourcing la realizzazione di un servizio a un unico fornitore) che si distingue dal cosiddetto sistema della doppia fornitura o della fornitura plurima (quando l'azienda affida in outsourcing la realizzazione di servizi a due o più fornitori, come spesso avviene nel settore automobilistico o degli elettrodomestici. Per co-sourcing si intende invece il superamento del sistema di delega, verso un sistema che cerca un rapporto di partnership e di cooperazione tra l'azienda committente e l'azienda che fornisce il servizio. (riproduzione riservata)



**Il sistema del co-sourcing instaura un rapporto di partnership tra le imprese coinvolte**



**In questa pagina, gli uffici della società romana Se.Di.In**

