

Primo Piano

La congiuntura economica negativa che si è abbattuta sul settore dell'Information and Communications Technology non ha provocato una reale diminuzione dei budget dedicati all'It, che si sono mantenuti mediamente stabili negli ultimi due-tre anni. Piuttosto, alle aziende sono rimasti sempre meno soldi da investire in nuovi progetti perché, anno dopo anno, una parte sempre più consistente di essi sono stati assorbiti dai costi fissi di gestione di infrastrutture, sia di tipo diretto, come i canoni di manutenzione, sia indiretto, fra cui i costi del personale dedicato. Costi che, in alcuni casi, hanno coperto fino al 90% del budget annuale It, con un conseguente misero 10% a disposizione per nuovi investimenti.

Questa situazione è frutto da una parte di scelte culturali delle aziende, convinte del fatto che in ambito informatico la qualità non paghi. Una convinzione che le ha portate inevitabilmente a ritrovarsi con applicazioni pesantissime, realizzate male, che necessitano di un'enorme mole di lavoro per la propria amministrazione, e che utilizzano infrastrutture dispendiosissime, con spropositati costi di gestione. Dall'altro lato, essa deriva da scelte tecnologiche focalizzate più sul prodotto e sul fornitore piuttosto che sulle conseguenze che l'inserimento di un determinato tipo di soluzione all'interno dell'architettura comporta. Proprio il fornitore, paradossalmente, ha così assunto per le aziende il duplice ruolo di interlocutore di riferimento per la scelta delle strategie migliori da attuare, e quello di venditore di soluzioni, ovviamente più attento a piazzare il proprio prodotto che a soddisfare gli interessi reali del cliente.

Di tutto questo è fortemente convinto Claudio Bergamini, amministratore unico di Imola Informatica, società specializzata nella fornitura di "consulenza collaborativa" alle aziende di fascia enterprise per la realizzazione di progetti mission critical. Una consulenza che prevede un supporto sia metodologico sia tecnologico. "La nostra offerta - spiega Bergamini - si basa su un'efficiente combinazione di assistenza, sviluppo del progetto e skill transfer. Per quanto concerne la parte metodologica, ci occupiamo di razionalizzare l'organizzazione, il controllo e lo sviluppo dei processi, partendo dalla convinzione che i progetti delle aziende vanno male mediamente



proprio per il fatto che sono male organizzati, per nulla controllati e non si basano su processi stabiliti in modo da poter essere controllati. Dal punto di vista tecnologico, invece, aiutiamo il cliente a fare delle scelte che siano oculate rispetto alle proprie strategie, relativamente al tipo di fornitore

Creare collaborazioni vincenti con i propri clienti combinando efficacemente supporto metodologico e tecnologico, sviluppo di progetti e skill transfer: è la "consulenza collaborativa" che offre Imola Informatica.



Claudio Bergamini, amministratore unico di Imola Informatica

da scegliere e all'impatto architettuale ed economico che queste scelte tecnologiche possono avere. I vantaggi della nostra consulenza collaborativa derivano dal fatto che affianchiamo il cliente nei momenti critici nei quali il management prepara e prende le decisioni tecniche, offrendo loro una visione e una competenza sugli scenari tecnologici che mediamente essi non possono avere. In questo modo le scelte diventano più consapevoli e meno figlie della pressione dei fornitori. La nostra consulenza permette alle aziende di farsi un quadro preciso su come organizzare, controllare, gestire e mappare i processi migliori in

base al progetto da sviluppare, che può basarsi sia sui prodotti che i clienti hanno già in casa, sia su quelli che hanno intenzione di acquistare".

Le esigenze delle aziende che Imola Informatica soddisfa sono, come detto, frutto della situazione del mercato degli ultimi anni, che ha portato a nuove e più pressanti necessità, tra cui soprattutto un maggiore bisogno di risultati, ovvero di dimostrare che la parte del budget spesa in innovazione serva davvero a qualcosa, con una conseguente riduzione dei rischi. Questo si traduce, nello specifico, in progetti di ristrutturazioni architetture e di infrastruttura, tesi in prima istanza ad abbassare i costi di gestione. L'aspetto realmente positivo di questa situazione è la nascita, presso le aziende, di una nuova tendenza a guardare le cose con una mentalità più aperta, spalancando la porta a una serie di possibili soluzioni fino a oggi ignorate più per pregiudizio che per vera conoscenza della realtà del mercato. Un atteggiamento questo che, grazie alla consulenza di Imola Informatica, può portare a dei risparmi effettivi che possono raggiungere fino al 30% dei costi annui. "Una buona parte dei progetti che abbiamo aiutato e stiamo aiutando a sviluppare – conferma l'amministratore unico – promettono un abbassamento dei costi di gestione nell'arco di due anni. Un programma di ristrutturazione dei costi, mediamente, può portare a notevoli risultati nel giro di 24 mesi, anche se le singole operazioni possono essere portate a termine nell'arco di sei mesi. Senza contare poi che esistono anche dei livelli di parallelismo, e cioè è possibile lavorare contemporaneamente da più parti, riducendo il tempo complessivo dell'intero programma. Un

Primo Piano

Chi è *Claudio Bergamini*

Claudio Bergamini nasce a Imola, il 26 maggio 1955. Laureato in Ingegneria Elettronica presso l'Università di Bologna nel 1983, fonda lo stesso anno Imola Informatica, società di consulenza di cui oggi è amministratore unico.

Dal 1984 organizza e tiene corsi di Software project management e Software development. Dal 1991 è responsabile del supporto tecnico ai servizi di Symantec e dal 1996 di Borland. In Imola Informatica è stato project manager di oltre 50 progetti, tra i quali quelli con Banca d'Italia e Banca Popolare di Milano.

Dal 1996 è anche collaboratore di alcune riviste editate da Edizioni Infomedia sulle tematiche Java, C++, Corba techniques e architettura software, e di Mokabyte.it, un magazine online che parla di sviluppo software aziendale.

Attualmente è principal contact dell'Object Management Group (OMG) e il main reference per la Professional Services Organization di Imola Informatica per Symantec e Borland. Dal 1999 è infine membro del Board di Mokabyte Srl, e dal 2003 ne è diventato il CEO.

sto programma". Obiettivo dichiarato di Imola Informatica è di creare collaborazioni vincenti con i propri clienti, con la finalità di renderli, al termine dell'attività, autonomi nella gestione del progetto. "Noi vogliamo che il nostro cliente impari a camminare da solo - ribadisce Bergamini - Per questo un asse portante della nostra offerta è proprio lo skill transfer che caratterizza sempre la nostra consulenza. Anche perché sono convinto che più i clienti sono consapevoli, più comprano i nostri servizi. La politica di giocare a carte scoperte con loro ha sempre pagato. Lo dimostra il fatto che Imola Informatica non esce quasi mai da un cliente acquisito. Questo succede non certo perché continuiamo a vivacchiare con le cose che abbiamo realizzato anni prima, ma perché ci sono sempre nuovi obiettivi da aggredire, e se uno ha lavorato bene, i suoi servizi vengono sempre richiesti.

22

progetto in particolare che stiamo gestendo in questo momento consente un ritorno degli investimenti a tredici mesi. Quando si parla di spese per diverse centinaia di migliaia di euro l'anno in canoni di manutenzione, come in questo caso, il discorso si fa davvero interessante. In altri casi, poi, togliendo parti di infrastruttura usati a sproposito e onerosissime, si risparmiano costi pari a un quarto del budget annuale di manutenzione di quell'infrastruttura. Uno dei nostri clienti più grossi è la Banca Popolare di Milano, con la quale abbiamo sviluppato attività da cinque anni. Come si sa, la Banca è stata l'azienda, nel suo settore, che più si è spinta nel rinnovamento del proprio sistema informativo, rilasciando il primo vero multicanale bancario costruito da zero. Questo ha richiesto la creazione di modelli di architettura e lo sviluppo di ben 29 progetti di grandi dimensioni, che hanno richiesto importanti decisioni e pianificazioni dal punto di vista delle scelte tecnologiche, del controllo, e di lavoro preparatorio. Noi abbiamo supportato il cliente dalla nascita dell'idea fino a oggi, quando è praticamente finito il roll out del 70% delle applicazioni. Si tratta di un progetto gigantesco, in cui sono stati coinvolti tutti i maggiori fornitori italiani da Ibm a Engineering, fino a TxT, ognuno con responsabilità ben precise su progetti ben precisi. Dal canto nostro, abbiamo supportato gli uomini della Banca Popolare a portare avanti que-

Oltre il 50% dei nostri clienti sono clienti da più di tre anni, gli altri sono tutti clienti nuovi, a testimonianza del nostro ritmo di crescita che si aggira sul 20% annuo. Durante il periodo di crisi degli ultimi anni noi, al contrario di molte altre realtà, siamo cresciuti moltissimo, proprio per quello che dicevamo prima, ovvero che essendoci meno soldi e più bisogno di risultati, quello che prima nell'abbondanza si poteva concedere ai fornitori, oggi lo si può fare sempre di meno. Nello specifico, rimanendo sempre sul nostro core business, e con la previsione di mantenerlo almeno per i prossimi quattro anni, lo scorso anno abbiamo realizzato circa 4 milioni di euro di fatturato, per un totale di 60 dipendenti. L'anno scorso il fatturato è cresciuto del 23% rispetto al 2003, in aumento rispetto al 20% del 2003 sul 2002. In cinque anni siamo passati da 1,5 milioni di euro di fatturato ai 4 milioni di oggi. Questo è stato reso possibile anche dal fatto che noi il personale ce lo autoforniamo, e quindi la crescita del fatturato deriva semplicemente dall'alzarsi di ruolo di quelle persone che diventano in grado di generare più ricavi. In particolare, nella Ricerca & Sviluppo e nella formazione investiamo più del 30% del fatturato complessivo. Negli ultimi 14 mesi abbiamo assunto 19 persone da tutta Italia, di cui 16 sono neolaureati con 100 e lode".

Il successo di Imola Informatica si basa anche, e

Primo Piano

soprattutto, su un'ampia e precisa conoscenza del mercato. Una conoscenza che scaturisce direttamente dall'esperienza sul campo. "Negli ultimi quattro-cinque anni - conferma Claudio Bergamini - abbiamo seguito mediamente una cinquantina di progetti mission critical. Questo ci ha permesso di avere oggi una grande visibilità sul comportamento effettivo dei vari fornitori e sulla ricaduta che certe scelte dei clienti hanno avuto nel tempo, rendendoci in grado di comprendere e individuare quali siano, caso per caso, le scelte migliori. In pratica, quelli che normalmente per i nostri clienti sono piani di contingenza, per noi si trasformano anche in acquisizioni di know how, che poi possiamo restituire al cliente nel momento più opportuno. Per questo motivo, noi ci vediamo bene dal vendere prodotti, perché sarebbe in conflitto di interessi con il fare consulenza sulle scelte migliori da effettuare. Proprio su questo campo, da un paio di anni a questa parte, è nata la diffidenza delle aziende nei confronti dei fornitori".

Un approccio questo che si ritrova anche nella parte del core business aziendale relativa alla sicurezza, divisione nata dall'allargamento delle attività di accompagnamento di Symantec iniziate 18 anni fa. Fino a al 2003, Imola Informatica ha infatti gestito tutti i servizi tecnici in Italia del colosso della sicurezza, abbandonando poi tutti i servizi retail per concentrarsi su quelli enterprise, e allargando il campo d'azione a 360 gradi. "Oggi - conclude Claudio Bergamini - ci occupiamo di sicurezza da un a

parte gestendo i progetti di implementazione che Symantec realizza in Italia, dall'altra ci muoviamo sulla parte metodologica e di livelli di servizio, ovvero ci occupiamo di tutto ciò che un business continuity plan deve chiedere alla tecnologia. Inoltre, trattiamo anche tutta la parte legale, occupandoci del rapporto fra It, nuove leggi e nuovi standard. E' un'attività che gestiamo sia in Italia sia all'estero, perché la parte legale principalmente ha come mercato le multinazionali che hanno sedi importanti in Italia. Per quanto riguarda il nostro Paese, la situazione della sicurezza è piuttosto immatura. La ragione, anche in questo caso, deriva dal fatto che le aziende dimostrano troppa attenzione sui prodotti per la prevenzione, e molto poco interesse a capire da che cosa ci si deve davvero proteggere, e come lo si può fare con un costo equo. Esattamente quello che cerchiamo di portare noi come contributo attraverso la nostra attività. Molte volte mi è capitato di vedere personalmente nelle imprese tantissimi Firewall venduti e installati, mal configurati e presidiati da nessuno. In più, esiste una visione stretta della sicurezza limitata alla volontà di protezione del perimetro, che trascura il fatto che oggi le infrastrutture non sono più quelle di una volta, e che la sicurezza deve partire nel momento in cui si pensa a un progetto da realizzare, diventandone parte integrante. Quando ciò non succede, spesso ci si ritrova con l'illusione di essere protetti, ma di fatto non si è in grado di garantire livelli di servizio perché si avranno per esempio difficoltà di problem determination, ovvero non si riuscirà a sapere se un problema proviene dall'infrastruttura, dalle applicazioni o da un attacco informatico. E' fondamentale oggi per un'azienda individuare i punti dove c'è più interesse ad avere garanzie di sicurezza, e su questi spendere la maggior parte del budget It a disposizione. A peggiorare le cose, c'è infine la tendenza a preferire che esista qualcuno che si prenda la responsabilità, ovvero il fornitore, piuttosto che cercare la soluzione migliore. Che poi, all'atto pratico, nessuna azienda abbia mai portato in tribunale un fornitore quando è emerso un problema, nessuno sembra considerarlo. Basta vedere ciò che è successo quando c'è stato il famoso black out. Alcune banche sono rimaste chiuse addirittura per una settimana, ma nessuno si è mosso per vie legali. Questo perché, chiaramente, nessuno ha interesse a far sapere in giro che ha avuto un grosso problema di sicurezza. E' più che altro un problema di mentalità, che noi, con la nostra consulenza, cerchiamo di affrontare e risolvere

Luca de Leone

24