

Servizi a valore: l'approccio di T-Systems



VALENTINO BRAVI
AMMINISTRATORE DELEGATO,
T-SYSTEMS ITALIA

T-SYSTEMS SI DISTINGUE PER L'APPROCCIO ORIENTATO ALLA CREAZIONE DI VALORE, CALIBRATO SULLE SPECIFICHE ESIGENZE DEI CLIENTI E FORTEMENTE ORIENTATO ALL'INNOVAZIONE. I CLIENTI RICONOSCONO A T-SYSTEMS UNA PECULIARE CAPACITÀ DI ARMONIZZARE IN MODO EFFICACE LE SOLUZIONI DI IT CON I SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONI (REAL ICT), CONSENTENDO ANCHE SENSIBILI BENEFICI ECONOMICI LEGATI ALLA RIDUZIONE DEI COSTI.

Attualmente le aziende italiane si trovano nella condizione di dover potenziare la propria competitività attraverso soluzioni flessibili, in grado di ridurre la complessità dei processi aziendali, di diminuire i fattori di rischio facilitando i processi decisionali che conducono allo sviluppo del business. Spesso questi traguardi si rivelano estremamente complessi da raggiungere. Su questo e altri temi abbiamo sentito il parere di Valentino Bravi, Amministratore Delegato di T-Systems Italia.

Qual è la "vision" di T-Systems nell'evoluzione dei servizi di outsourcing?

Nello scenario attuale si assiste alla costante riduzione delle tariffe determinata dal diffondersi di servizi di outsourcing performanti (Nearshore e Offshore). L'esecuzione delle operations viene sempre più dirottata su Paesi dove il costo del personale tecnico è inferiore a quello Europeo. È un fenomeno irreversibile che ci ha portato a ridefinire i nostri assetti e a puntare su fattori differenziali ben precisi, come l'incremento dell'efficienza e lo sviluppo di nuove expertise e soluzioni architetturali centralizzate, orientate ai servizi altamente innovativi. La nostra strategia punta ad incrementare la qualità dei servizi di consulenza accrescendo i livelli di competenza nei vari settori verticali di mercato in cui operiamo. È con questo obiettivo che abbiamo effettuato di recente acquisizioni di aziende con forte componente di know-how verticale, come ad esempio l'acquisizione di Gedas, società del Gruppo Volkswagen che ha potenziato le nostre competenze nel settore automotive.

Come vede l'evoluzione delle esigenze dei clienti?

Siamo convinti che nei prossimi anni assisteremo ad un sempre maggiore interesse da parte dei clienti verso soluzioni che facilitino lo sviluppo globale delle imprese. Le aziende si troveranno a fronteggiare processi critici di internazionalizzazione derivanti dalla globalizzazione dei mercati. Se è vero che nel far east milioni di ingegneri sono pronti a sviluppare sw a costi molto contenuti è altrettanto vero che alle imprese servono soluzioni basate su architetture disegnate ad hoc sulle specifiche esigenze. La nostra sfida sarà quella di sviluppare costantemente competenze all'avanguardia e di applicare la nostra esperienza di system integrator su scala internazionale unitamente ad una giusta dose di creatività, un fattore necessario per aiutare le imprese a competere con successo anche grazie a nuovi paradigmi di sviluppo dei processi di business.

Ci può parlare dei servizi innovativi e dei progetti più significativi avviati con clienti italiani?

Certo, T-Systems offre un'ampia serie di servizi innovativi per svariati ambiti applicativi. Particolare riguardo merita il nostro offering "chiavi in mano" destinata alle imprese che intendono sviluppare propri Network Mobili Virtuali finalizzati alla fidelizzazione della clientela e al mobile marketing. Le nostre esperienze su scala internazionale ci consentono di offrire pieno supporto e soluzioni mirate anche alle imprese del nostro Paese che, solo recentemente ha varato normative in materia, al passo con quanto avviene da anni in Inghilterra, Germania, Francia, Olanda. Brand come Coop e

Carre four sono tra i primi ad avere deciso di strutturarsi in questo senso, "attrezzandosi" a diventare Operatori Mobili Virtuali (MVNO). T-Systems è pronta a affiancare le imprese che aspirano a diventare MVNO con un ruolo di abilitatore, ovvero fornendo tutta la tecnologia e i servizi necessari per raggiungere questo obiettivo in modo sicuro e rapido. Un altro segmento d'offerta che merita un'evиденza particolare è quello correlato alle applicazioni per lo sviluppo di processi tracciabilità delle merci tramite tecnologie RFID.

In quest'ambito T-Systems mette a disposizione soluzioni ICT innovative e competenze verticali che consentono di raccogliere e gestire in modo integrato le informazioni provenienti dai punti vendita e trarre un miglior servizio al consumatore attraverso l'incremento della qualità complessiva dei processi distributivi.

Concluderei con la soluzione P³ (Paper, Pen & Phone), una pen drive con funzione di scanner delle dimensioni di una normale penna, studiata per digitalizzare e memorizzare in modo semplice ed immediato i documenti cartacei e di trasmetterne copia al proprio ufficio in tempo reale.

Il tutto utilizzando semplicemente il cellulare e la connessione Bluetooth. P³ è sicuramente una soluzione "smart" per le organizzazioni dotate di vaste reti di vendita, per consulenti o agenti distribuiti sul territorio e permette di ottenere in brevissimo tempo una cospicua riduzione dei costi dei processi di gestione documentale.

Ci può parlare del progetto Cities for Next Gen (e-government), degli obiettivi e delle possibili ricadute, magari anche in Italia.

Siamo convinti che il settore pubblico debba poter offrire in tempi brevi i servizi a valore ai cittadini. In questo particolare ambito T-Systems e il Gruppo Deutsche Telekom sono sicuramente i player di riferimento a livello internazionale. Il nostro progetto T-City sviluppatoper Friedrichshafen (NDR: città di lingua tedesca sul Lago di Costanza) è la dimostrazione concreta di come una municipalità possa trasformarsi in vero e proprio Service Provider al servizio della cittadinanza. T-City testimonia come l'utilizzo di soluzioni ICT innovative consenta di generare un enorme valore determinando efficienza ed eliminando tanti costi che oggi gravano sulle spalle dei contribuenti.

La chiave del successo è l'innovazione. L'obiettivo raggiunto è preciso: armonizzare i processi di ICT con le esigenze pratiche dei cittadini, attraverso l'integrazione, in un'unica infrastruttura moderna,

dipartimenti ed enti amministrative che normalmente non interagiscono tra loro.

Recentemente si è formata la nuova squadra italiana di T-Systems. Cosa è cambiato e quali compiti dovrà affrontare il team?

La squadra si è arricchita di figure di provata esperienza nel settore. L'Executive Board, oltre al sottoscritto può contare della professionalità di Fausto Plebani (COO) e di Alexander Hauser (CFO). La responsabilità del business è stata affidata ad Augusto Coriglioni in qualità di CSSO (Chief Sales and Services Officer) che grazie alla sua provata esperienza collaborerà direttamente con me per lo sviluppo del business e delle relazioni con i principali gruppi industriali e le istituzioni. Recentemente a Silvio Angeleri è stata affidata la Direzione HR.

Abbiamo, inoltre, consolidato una prima linea di manager davvero qualificata e molto focalizzata sul business che contribuirà al raggiungimento degli importanti obiettivi che ci siamo prefissati per diventare uno dei principali ICT player presenti sul mercato. Un'altra iniziativa, nuova per le aziende che operano nell'ICT, è stata la costituzione di un Advisory Board composto da personalità di spicco che, siamo certi, rappresenterà un vettore importante per il futuro sviluppo strategico di T-Systems. L'Advisory Board è presieduto dal Prof. Giancarlo Elia Valori, Presidente di Sviluppo Lazio e Presidente Onorario dell'Accademia delle Scienze di Francia e conta sulla partecipazione di prestigiosi esponenti delle istituzioni e dell'economia italiana.

Ci parla della sua esperienza professionale e dei motivi che l'hanno portata in T-Systems?

T-Systems è un brand di grande rilevanza nello scenario dell'ICT e fa parte di un grande Gruppo di primissimo piano a livello mondiale, quale è Deutsche Telekom. Possiamo contare su importanti risorse tecnologiche e su competenze all'avanguardia in numerosi settori industriali; fattori decisivi, che ci differenziano dai competitor.

Siamo inoltre una delle aziende del settore con le maggiori potenzialità di sviluppo a livello internazionale e, in particolare nel nostro Paese.

Questo insieme di fattori mi hanno portato ad accettare con entusiasmo una sfida importante, la responsabilità di portare T-Systems a diventare il top player del mercato ICT italiano entro il 2010. Sono convinto che la nostra squadra abbia tutte le qualità umane e professionali, le risorse e le giuste esperienze per operare in modo snello e focalizzato al fine di centrare questo ambizioso obiettivo. ■