

A portrait of Massimo Missaglia, a middle-aged man with short, graying hair, smiling warmly at the camera. He is wearing a dark blue suit jacket over a white shirt and a dark tie. His arms are crossed, and he is wearing a gold watch on his left wrist and a silver watch on his right. The background is a blurred office setting with a large screen displaying text.

## MASSIMO MISSAGLIA

Per non perdere terreno le aziende di ogni dimensione devono analizzare e, se è il caso, rivedere i propri processi, trasformandoli grazie alle innovazioni offerte dalle tecnologie digitali. SB Italia entra in gioco per accompagnarle in questo percorso.

# ABILITARE IL CAMBIAMENTO

“In elettronica e in informatica, qualifica che, in contrapposizione ad analogico, si dà ad apparecchi e dispositivi che trattano grandezze sotto forma numerica, cioè convertendo i loro valori in numeri di un conveniente sistema di numerazione (di norma quello binario, oppure sistemi derivati da questo)”. È questa la definizione che il dizionario Treccani dà del termine digitale. Di fatto l'uso dei sistemi digitali è in atto ormai da decenni, per cui quando oggi si parla più nel dettaglio di 'trasformazione digitale' non si deve intendere il semplice impiego di sistemi informatici né la loro concreta applicazione in termini di digitalizzazione dei processi, bensì una vera e propria trasformazione di questi ultimi conseguente all'introduzione di innovazione. Questa è sostanzialmente la sfida e opportunità che secondo SB Italia, realtà della system integration specializzata nello sviluppo di soluzioni IT destinate alla gestione, integrazione, ottimizzazione proprio dei processi aziendali, bisogna attualmente indirizzare. “Il presente di oggi ci dice che, perlomeno in Italia, c'è ancora molto da fare quando parliamo di trasformazione digitale, quella vera. Se da un lato esistono certamente dei casi virtuosi di grandi aziende che sono più avanti su questo fronte, altre hanno comunque investito di più sull'automazione della parte amministrativa e di produzione, curando invece meno quella focalizzata sulla parte di business e indirizzata al cliente finale. Le tecnologie odierne, applicative e infrastrutturali e di rete, permettono invece di introdurre una vera innovazione andando a cambiare in modo dirompente e sostanziale anche modelli consolidati ma che ormai sono diventati inefficienti”, spiega in tal senso Massimo Missaglia, Amministratore Delegato di SB Italia.

## IL PERCORSO DA SEGUIRE

Tra il dire e il fare di solito c'è anche il mare, che nel caso della trasformazione digitale significa anche avere ben chiari i punti sui quali bisogna andare a intervenire e lavorare, se e come conviene, e con quali strumenti effettivamente a supporto. “Di fatto – prosegue Missaglia – non esiste una ricetta valida per tutti. Ogni settore ha le sue caratteristiche, così come ogni singola azienda e tipo di attività al suo interno, per cui l'approccio della trasformazione digitale varia in funzione delle priorità e delle aspettative di ogni singola entità o del rispettivo mercato di riferimento. Ecco che come SB Italia stiamo facendo leva sull'esperienza fatta direttamente sul campo per portare l'innovazione su ambiti completamente diversi tra loro, partendo da una prima comprensione dei processi del cliente, declinando quindi l'applicazione di tecnologie digitali all'interno di essi, e solo di quelle che veramente rispondono al caso in esame. È esclusivamente da una profonda conoscenza delle tecnologie disponibili, degli approcci metodologici, e di una comprensione delle singole realtà che possiamo poi declinare al meglio una soluzione e strutturare delle best practice capaci di generare il massimo valore possibile dai progetti digitali. Detto questo, dovessi comunque fornire una 'ricetta generica' suggerirei di partire da una focalizzazione su quei processi che impattano direttamente sui clienti per riuscire a sviluppare al meglio mercato e business nel loro complesso”.

Nel suo percorso di partnership con le aziende con cui collabora SB Italia si propone come una realtà pragmatica e concreta, che si affida alle metodologie Agile, e che mette sul piatto due ingredienti principali: “Il primo è quello della governance com-



## Chi è MASSIMO MISSAGLIA

Massimo Missaglia è Amministratore Delegato e socio di SB Italia da lui creata nel 2004 con un'operazione di management buy out della Divisione Soluzioni di TC Sistema. Ha passato oltre 30 anni facendo business con la media e grande impresa, nel ruolo di direttore vendite prima, di Responsabile di Business Unit poi, fino a diventare Ceo nel 2004 con il progetto e la creazione di SB Italia, che ha saputo far crescere costantemente fino a raggiungere la dimensione attuale. La passione, la conoscenza delle tecnologie e la ricerca continua dell'innovazione dei processi sono caratteristiche che si è impegnato a trasmettere alla sua squadra e che sono diventate DNA di SB Italia, per creare e continuare a creare innovazione vera per numerose aziende clienti che ne riconoscono il valore nel tempo.

pleta del fronte tecnologico per poterne sfruttare appieno le potenzialità. Ecco che la nostra organizzazione ha al suo interno risorse specializzate su alcuni ambiti, che comprendono ad esempio mobile, data analytics, social, cloud computing. Stiamo poi portando avanti progetti importanti, ad esempio sul fronte firma elettronica tenendo conto che entro tre anni il 75% dei contratti verrà firmato digitalmente. E ancora parliamo dell'uso di strumenti semantici e di automazione dei processi ripetitivi, per arrivare alla sicurezza. Un ambito importantissimo e che rappresenta il rovescio della medaglia della digitalizzazione, e che deve tener conto di regolamenti come il GDPR per la tutela dei dati personali, ma non solo", prosegue Missaglia introducendo poi il secondo fronte operativo, quello della conoscenza dei processi: "È questo che ci permette di avere anche un occhio critico rispetto alla trasformazione digitale per capire, insieme, se e come cambiare".

## IL CIO RESTA AL CENTRO

Trasformazione digitale, come abbiamo visto, significa andare a toccare i diversi processi aziendali, i quali sono supportati dai sistemi informativi, per poter svolgere al meglio le attività a cui sono deputati. E che possono essere quindi già stati in passato digitalizzati. "Oggi un progetto può riguardare tante figure e stakeholder, può essere la direzione generale il dipartimento risorse umane o il reparto marketing di un'organizzazione. Al centro però resta sempre il Cio o direttore dei sistemi informativi come nostro interlocutore di riferimento e che fa da coordinatore del team di lavoro del progetto. È lui il motore di quel cambiamento di cui noi siamo abilitatori, e che deve però sviluppare nuove competenze non solo tecnologiche, per capire al meglio le richieste delle altre aree aziendali a cui poi si dovranno applicare le nuove tecnologie e provocare le conseguenti trasformazioni", commenta Missaglia. Ecco che SB Italia mette sul piatto, in termini organizzativi, un team di oltre 200 professionisti inseriti in una struttura su due livelli. "Sul fronte commerciale abbiamo gli account manager come unici referenti del cliente, in grado di intercettare le varie opportunità e promuovere azioni e idee, monitorando la soddisfazione e operando secondo logiche proattive. Poi ci sono le Business Unit specializzate che hanno il compito di costruire competenze super specialistiche e soluzioni innovative e attrattive per il mercato. In esse si trova tutta la filiera che va dalla progettazione, al delivery, e quindi alla gestione e monitoraggio del progetto realizzato. Parliamo di competenze e conoscenze elevate frutto della nostra spinta su una formazione specifica, tecnica e metodologica e di approccio", continua Missaglia.

## TEMI ED ESPERIENZE

Le business unit di SB Italia sono quattro. La prima, che opera su Document Management, Workflow Management e Business Process Outsourcing, è quella più coinvolta sui temi della digital transformation. "Aiutiamo le aziende – sottolinea Missaglia – a digitalizzare sia la parte documentale e informativa che quella dei processi aziendali. Posso citare due casi di società specializzate nella ricerca di personale, Manpower e Randstad, per le quali abbiamo introdotto un nuovo modello di ingaggio. Nel dettaglio, attraverso il web, il mobile e le firme digitali su più livelli (online, grafometrica, ecc) azienda e lavoratore possono firmare i contratti senza nessun tipo di contatto fisico. Abbiamo inoltre digitalizzato completamente la parte documentale nei negozi del Gruppo Miroglio, mentre sul versante Sanità, per l'Ospedale San Raffaele di Milano abbiamo digitalizzato il flusso

operatorio di oltre 40 sale operatorie attraverso l'uso della tecnologia mobile e di firma elettronica, dalla creazione dell'equipe, all'avvio dell'operazione, al suo monitoraggio e conclusione, per la maggior tutela dei pazienti e degli operatori. Creando qualcosa di nuovo e alternativo ai processi già esistenti”.

La seconda BU si occupa invece di Erp e sistemi informativi, un'area dove SB Italia ha competenze storiche sia su soluzioni di terzi come SAP Business One e Panthera, che sviluppate internamente e posizionate sulle medie imprese italiane. “Qui lavoriamo su diversi processi gestionali che comprendono anche note spese, la fornitura di rapporti su app, la gestione delle scadenze, la consuntivazione di attività, e altro ancora. Una trasformazione digitale che avviene in un contesto più tradizionale”, prosegue Missaglia, introducendo poi la terza BU destinata al mondo della Business Intelligence e degli Analytics. “Qui siamo partner di offerte come Qlik, Microsoft Power BI e IBM Cognos e stiamo realizzando progetti soprattutto nell'ambito controllo e predittivo. Le richieste delle aziende ci stanno spingendo su un uso dei dati non solo tradizionale ma anche prospettico di business. Esempi sono quelli del progetto realizzato per CGT per un cruscotto di controllo veicolato online e su smartphone, e di un altro ancora per Solo Italia in ambito di controllo della produzione dolciaria”. Quarta e ultima focalizzazione delle BU di SB Italia è l'IT Service Management, attraverso il quale la società fornisce servizi che comprendono disegno, realizzazione, gestione delle architetture e conseguente responsabilità del risultato: “Abbiamo messo a punto il modello HIT per cui ci confrontiamo con i clienti sulla base di livelli di servizio concordati, garantendo il risultato, prevedendo premi e penali. Oggi gestiamo su una logica di canone oltre 50.000 postazioni di lavoro. Tra i nostri clienti c'è infine Lapam, società di servizi di Reggio Emilia Confartigianato. Parliamo dell'“ufficio in tasca”, che permette



Massimo Missaglia con i responsabili di BU. Da sx: Pablo Pellegrini (Document Management, Workflow & BPO), Raffaele Lomele (ERP Panthera, AD SI Consulting – Gruppo SB Italia), Daniele Meneguzzi (ERP & Sistemi Informativi, CFO), Corrado Dati (IT Service Management), Moreno Simonetta (BI & Analytics)

di erogare servizi di amministrazione, gestione controllo del personale, gestione fatture, invio, conservazione sostitutiva, controllo e cedolini. Un progetto questa volta trasversale sulle diverse BU, che ci vede ancora una volta abilitatori di un vero cambiamento. Tenendo sempre presente che le tecnologie, se ben conosciute e governate, e in mano a persone con visione e conoscenza dei processi, portano risultati inaspettati. Insomma le opportunità sono tante per i nostri clienti così come anche per noi, come testimonia il fatto che abbiamo chiuso il 2018 con un fatturato in crescita del 30%, con nove anni di risultati positivi a due cifre”, conclude Missaglia.

Le opinioni riportate sono riferibili esclusivamente alla persona o organizzazione che le ha espresse; esse, inoltre, non impegnano e non sono fatte proprie né da Executive.it né da Gartner Italia, che non esprimono in questa sede giudizi sui prodotti o servizi oggetto di tali informazioni, tantomeno assumono responsabilità o garantiscono in alcun modo la veridicità delle stesse.

## Chi è SB ITALIA

SB Italia progetta, realizza e gestisce soluzioni IT per accompagnare le aziende nei progetti di digital transformation. Il fatturato di gruppo nel 2018 ha raggiunto i 29,6 milioni di euro e ha un team di circa 200 professionisti. SB Italia si dichiara un system integrator a valore, caratterizzato cioè per avere al suo interno le principali competenze necessarie per il disegno e la delivery dei progetti e per un team di sviluppo interno che lavora su soluzioni applicative diventate un riferimento sul mercato, sia in ambito Ecm, document management e workflow, che Erp e sistemi informativi. Inoltre è partner dei principali vendor di tecnologia e ha approfondite conoscenze delle tecnologie più innovative. Nel tempo ha sviluppato forti competenze e una grande esperienza sui processi, grazie ai tanti progetti realizzati, in tanti settori, con aziende di ogni dimensione.