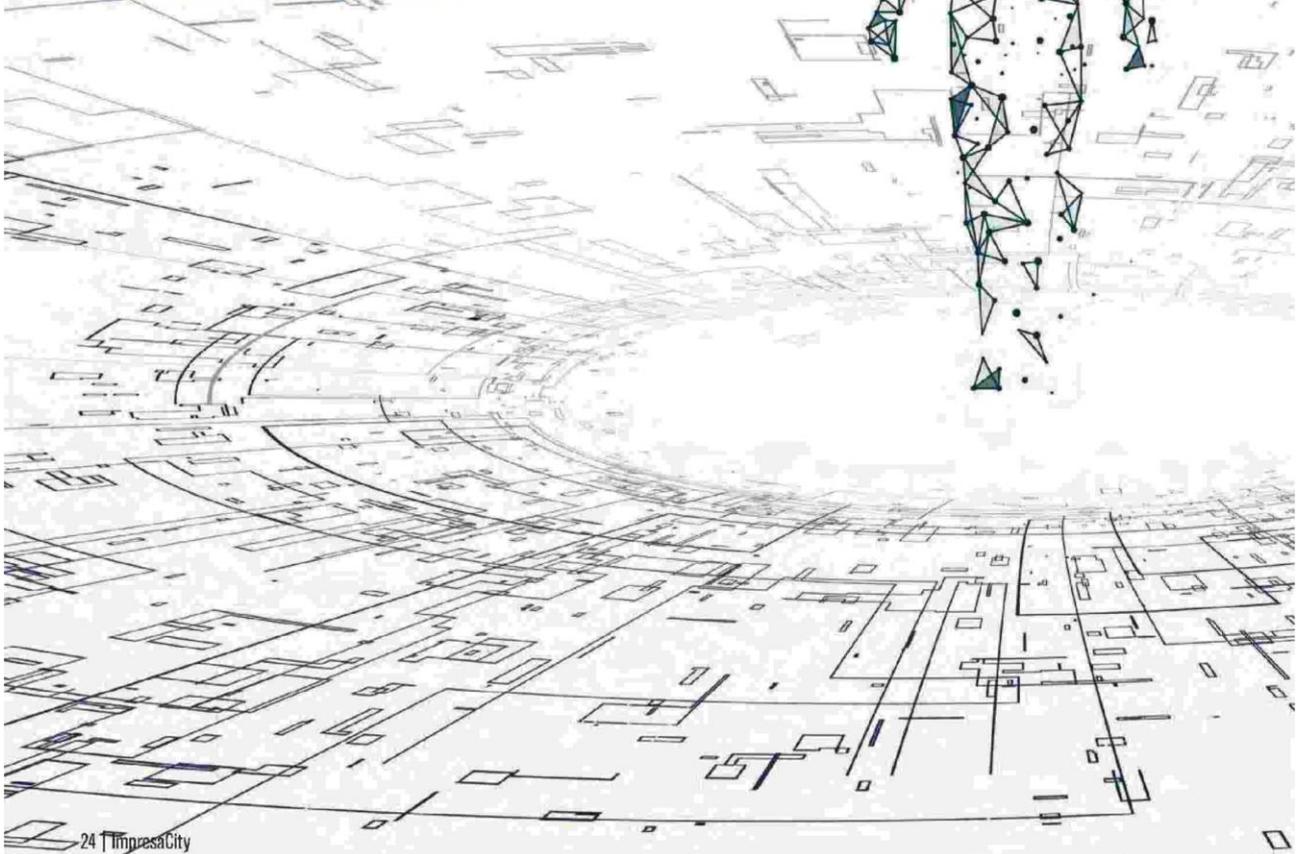


SPECIALE | Integratori

di Edoardo Bellocchi

SYSTEM INTEGRATOR: DARE VALORE ALLA DIGITAL TRANSFORMATION

I nuovi ruoli e le nuove competenze di una figura
ancora centrale nel panorama IT



N

ello scenario in continua evoluzione del mondo IT, il messaggio che le aziende ricevono spesso riguarda alle potenzialità della Digital Transformation è che i sistemi e le tecnologie IT siano ormai diventati utility, quasi equiparando l'IT aziendale a quella consumer. Talvolta passa anche l'idea che lo staff, anche non IT, delle aziende utenti possa attivare e disattivare con semplicità di tutto, dalle singole funzioni applicative sino a interi sistemi infrastrutturali.

Ma la realtà, come sempre, è un'altra cosa: non sono poche le

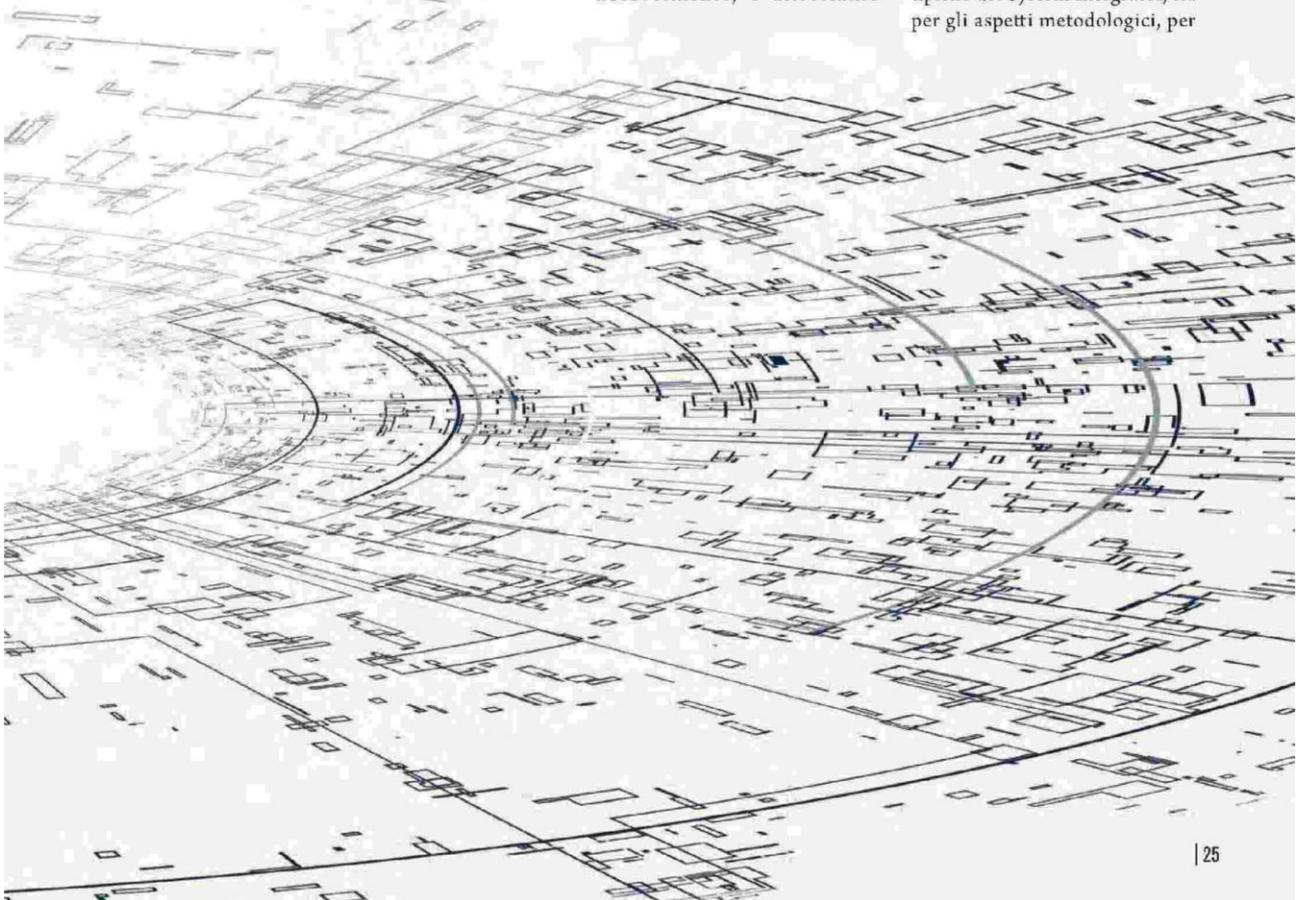
aziende che si sono rese conto di prima mano che questa visione, formalmente anche corretta, è solo parziale. Mette in secondo piano il concetto stesso di integrazione dei sistemi, anche se è proprio in questa parte di integrazione che nascono gli ostacoli principali in una buona percentuale di progetti di Digital Transformation.

UN RUOLO CRUCIALE

Oggi, infatti, l'evoluzione dell'IT mette di fronte a una contraddizione da risolvere: se la soglia di accesso alle nuove tecnologie si è abbassata notevolmente, è altrettanto

notevolmente aumentato il numero delle opzioni tecnologiche possibili. È anche questo fattore ad aver contribuito alla maggiore complessità nella scelta delle soluzioni più adatte alle proprie necessità, anche se poi tali soluzioni sono più semplici da implementare, almeno teoricamente.

In questo scenario, il ruolo dei System Integrator, che nel passato anche recente è stato da alcuni sminuito, diventa sempre più importante. Sia dal punto di vista tecnologico, per l'esperienza diretta e la capacità di scouting tipiche dei System Integrator, sia per gli aspetti metodologici, per



SPECIALE | Integratori

tradurre cioè l'adozione di nuove tecnologie in una creazione di valore.

INTEGRARE GLI INTEGRATOR

Dalla ricognizione operata da ImpresaCity, che ha interpellato per questo approfondimento una decina tra i System Integrator più rappresentativi in Italia, emerge un ruolo in netta evoluzione, a iniziare proprio dalle dimensioni stesse dei singoli operatori.

Se un tempo i System Integrator erano prevalentemente costituiti da grandi attori con presenza internazionale, oggi le dimensioni non sono più un elemento fondamentale: l'evoluzione del mercato e dei rapporti tra i diversi attori del canale ICT ha portato alla ribalta della system integration anche realtà di minori dimensioni, che si sono rivelate vincenti sul mercato grazie alla loro specializzazione.

È anche per questo che oggi il singolo System Integrator deve rafforzare sempre più la sua capacità di fare integrazione, e fin qui sarebbe quasi ovvio, ma non lo è se si riflette sul fatto che questa integrazione non riguarda solo i vendor di tecnologia, ma anche altri System Integrator: proprio quelli specializzati e attivi in aree complementari.

SERVE ORCHESTRAZIONE

È un altro elemento che dimostra come il concetto di "one stop shopping" non prevalga più, non solo nell'ambito dei vendor ma anche in quello del canale ICT, favorendo l'affermazione di nuovi paradigmi.

Si tratta di un riflesso diretto dell'evoluzione in atto da tempo nello scenario sia tecnologico

sia delle aziende, dove la digitalizzazione richiede soluzioni innovative che permettano di rispondere alle crescenti esigenze di competitività, customer experience e personalizzazione spinta di prodotti e servizi.

Dall'aspetto tecnologico, l'accelerazione che negli ultimi anni stanno vedendo fenomeni quali il cloud, i Big Data, l'intelligenza artificiale o l'IoT, ha anche determinato cambiamenti sulle strategie sia dei vendor sia dei System Integrator, che si dimostra sempre più un vero e proprio orchestratore di questa trasformazione digitale.

DIALOGO ALLARGATO

L'evoluzione, come non hanno mancato di mettere in luce le aziende interpellate, riguarda sempre più anche l'interazione tra System Integrator e clienti, e il perché è anche chiaro: per essere un vero partner del cliente nella trasformazione digitale, che come noto non è solo tecnologica ma riguarda anche i processi, occorre che il System Integrator abbia competenze sempre maggiori sia ovviamente sulle tecnologie sia soprattutto sugli specifici processi di business del cliente, anche perché ogni settore verticale declina la digital transformation in maniera diversa.

Non solo: andando oltre su questo nuovo percorso, tra gli elementi di valore che contraddistinguono oggi il System Integrator deve necessariamente esserci anche la capacità di interfacciarsi a livelli diversi con l'organizzazione del cliente. Il dialogo non è più solo con la classica funzione IT, ma si estende anche a Marketing, Risorse Umane, Customer Care e Business.

È anche per questo che da più parti si sottolinea la crescente importanza di competenze in ambito advisory, proprio per il fatto che tra i ruoli che assegnano maggior valore ai System Integrator c'è anche quello del porsi come vero e proprio advisor per le scelte tecnologiche del cliente, in grado di accompagnarlo nel percorso verso la digitalizzazione, svolgendo un ruolo ancora più attivo nel disegno e nell'implementazione delle infrastrutture che abilitano i nuovi paradigmi di business.

Domande

1 Dal vostro punto di vista, come considerate sia cambiato in generale il ruolo del System Integrator all'interno delle strategie di digitalizzazione delle imprese clienti?

2 Più in dettaglio, quali sono i principali elementi di valore che oggi un System Integrator può portare alle aziende?

3 Quanto conta oggi, per un System Integrator, la capacità di fare scouting di nuove tecnologie e di nuovi vendor da portare sul proprio mercato?

IL VALORE DELLE COMPETENZE SVILUPPATE “IN HOUSE”

Oltre alle conoscenze specifiche legate alle tecnologie e ai processi aziendali, un System Integrator oggi deve mettere in campo anche visione strategica e creatività



Massimo Missaglia,
Amministratore
Delegato di SB
Italia

1 Il nostro punto di osservazione come SB Italia è per certi versi privilegiato perché non solo siamo System Integrator che integrano tecnologie esterne, ma abbiamo un team di duecento professionisti che sviluppano internamente soluzioni innovative che diventano riferimento sul mercato.

Quello che vediamo in termini di evoluzione del ruolo è che il System Integrator sempre più deve essere in grado di trovare, tra le soluzioni disponibili, quelle in grado di avere impatti positivi sui processi di business delle aziende e delle organizzazioni. Sempre

più infatti i clienti chiedono, oltre alla maggiore efficienza derivante dall'ottimizzazione dei processi, un supporto nell'individuare nuovi business model. Il System Integrator deve mettere in campo visione strategica e creatività, oltre ovviamente alle competenze specifiche.

2 Nell'esperienza di SB Italia contano la conoscenza dei processi aziendali oltre che la competenza tecnologica, il saper padroneggiare le tecnologie più avanzate, l'esperienza progettuale e la capacità di innovazione.

SB Italia ha fatto una scelta ben precisa: essere un System Integrator a valore, con un portafoglio di competenze prevalentemente in-house. Infatti,

i team di progetto sono composti da risorse interne, che seguono percorsi di formazione e certificazione sulle principali tecnologie e soluzioni di mercato, e solo quando necessario

sono integrati da competenze specializzate prese sul mercato in una logica di best of breed. Questo assicura al cliente la massima affidabilità e il miglior supporto. È importante poi che il System Integrator conosca sia i processi del cliente, in modo da proporre

e realizzare soluzioni che ben si adattano alla singola realtà, sia ciò che di innovativo è disponibile sul mercato, con un occhio ai trend, per essere in grado di proporre, nell'ottica della protezione degli investimenti, soluzioni sempre “future proof”, che siano adatte oggi ma anche scalabili in funzione delle esigenze specifiche.

Oggi più che mai, le soluzioni e le tecnologie disponibili sul mercato, che a volte affrontano aspetti particolarmente specifici, nascono e si sviluppano a grande velocità. Il System Integrator a valore, come noi lo intendiamo, deve essere in grado con le sue competenze e conoscenze di proporre al suo cliente soluzioni sempre all'avanguardia, capendo e valutando come queste novità possano portare benefici immediati e prospettici all'azienda sia per il business sia per la gestione.

3 Nell'ottica del supporto consulenziale è fondamentale conoscere le soluzioni sul mercato per poter trovare sempre la migliore risposta alla domanda del cliente.

Ma oltre lo scouting, occorre costruire competenze tecniche sulle tecnologie che si ritiene essere le più adatte al proprio mercato per saperle utilizzare al meglio e anche saperle integrare con l'esistente, che costituisce nella maggior parte dei casi un patrimonio aziendale non sostituibile tout court ma invece da migliorare, integrare, arricchire.

IL SYSTEM INTEGRATOR SEMPRE PIÙ DEVE ESSERE IN GRADO DI TROVARE, TRA LE SOLUZIONI DISPONIBILI, QUELLE IN GRADO DI AVERE IMPATTI POSITIVI SUI PROCESSI DI BUSINESS DELLE AZIENDE CLIENTI