

Nolan Norton conferma «La tecnologia è sempre un motore competitivo» di Alessandra Zamarra Da Linea Edp n. 31/2003

Per affrontare la tendenza in atto nelle aziende a ridurre i costi e limitare i rischi, il consulente punta sulla capacità del proprio personale e si focalizza per industry. Nelle parole dell'amministratore delegato, un disegno dell'attuale situazione nel mondo.

"L'It è ancora strategica e, conseguentemente, i servizi". Questa l'opinione di Sergio Fabris, amministratore delegato di Nolan Norton, società di management consulting collegata a Kpmg che, nell'analisi della difficile situazione tecnologica riscontra alcuni aspetti di rilievo. *"Il mercato italiano, nella definizione di domanda e offerta risente di quello che accade negli Stati Uniti e nell'indotto europeo - ha detto il manager -. Continuiamo e vivere in un clima generale di recessione che ha scatenato la guerra dei prezzi, con impatto sulla bottom line. Gli altri evidenti effetti della crisi sono il calo del fatturato e dei profitti. È difficile mantenere i giusti livelli di remunerabilità per le persone, anche quelle di alto profilo, e il problema di fornire qualità ai clienti diventa, quindi, rilevante".*

La tendenza riscontrata tra i Cio, infatti, è quella di un orientamento a ridurre i costi e a evitare i rischi piuttosto che a produrre innovazione.

"La crescita continuativa che ha caratterizzato gli anni 90 - ha specificato Fabris - derivava anche dall'approccio favorevole delle politiche governative. Scoppiata la bolla delle aspettative eccessive legate a Internet, alcuni analisti hanno indicato correlazioni sbagliate per quanto riguarda Roi e informatica". Il consulente è fermamente convinto che l'It rappresenti ancora un vantaggio competitivo e *"i servizi connessi vanno nella medesima direzione, in particolare se si prende in considerazione il modo in cui si organizzano l'architettura dei sistemi informativi, i processi e la crescita culturale delle persone che interagiscono con la tecnologia. Non è l'acquisto in sé a fare la differenza. Ciò che conta per raggiungere un posizionamento competitivo è che questi tre elementi siano tra loro armonici"*, ha proseguito Fabris.

La collaborazione con le grandi imprese (le medio-piccole non rientrano nel target in conseguenza del differente livello di maturazione della domanda e della capacità di spesa) spinge Nolan Norton a misurarsi anche con il consolidamento in atto, che, nella strategia aziendale, si concretizza secondo due differenti direzioni, vale a dire seguendo la strada delle acquisizioni o della crescita interna, magari grazie ad alleanze strategiche (con conseguente spostamento verso i servizi).

L'evoluzione in atto

I progetti da ampi e generali si stanno trasformando in parcellizzati, per ridurre i rischi e accrescere il controllo. *"Il cliente, normalmente, misura il valore sotto forma di ritorno sull'investimento - ha puntualizzato Fabris - e i progetti non sono più presi in considerazione in "ottica futura", come succedeva in un recente passato. Si è molto più oculati e anche i servizi sono analizzati con attenzione. Ci sono poi alcuni settori che risentono maggiormente del periodo difficile, come l'industria manifatturiera, e altri, tra cui le banche, che continuano a progredire, anche se i livelli della domanda sono ridotti rispetto al passato. Si sperava molto nel traino dell'e-government per il motore della ripresa ma la mancanza di fondi e l'alto costo richiesto per partecipare alle gare rappresentano ancora dei freni allo sviluppo".* Per affrontare i cambiamenti avvenuti, la società ha deciso di focalizzare la propria strategia su varie industry, puntando principalmente a quei settori che hanno maggiori possibilità di emergere. Finance e Pa ne sono i principali esempi.

Un'altra caratteristica che esprime il profilo di Nolan Norton fa perno sul tipo di prodotto. *"Non siamo molto legati ai singoli software applicativi - ha precisato Fabris -. Teniamo conto delle aree di interesse del cliente e ci occupiamo di valorizzare gli asset informatici, intendendo ridurre i costi e razionalizzare le scelte. In caso di merger, poi, interveniamo per quanto riguarda la riorganizzazione e l'ottimizzazione delle strutture informatiche, consigliando la soluzione migliore per creare il nuovo perimetro aziendale".*

Competenza e specializzazione

Per garantire servizi di qualità, Nolan Norton punta principalmente sulla competenza e sulla forte specializzazione delle proprie risorse, determinanti per affrontare i progetti dal lato della strategia e non esclusivamente da quello dell'implementazione. *"Una volta stabilito il percorso da seguire - ha indicato il manager -, operiamo a stretto contatto con i vendor, situazione che, invece, non si verifica nella fase decisoria, a garanzia della nostra indipendenza".*

Tra le aree di intervento, poi, il consulente si concentra sul business continuity management, sempre orientandosi alla riduzione dei rischi operativi, *"i quali - ha sottolineato Fabris -, una volta erano sublimati dalle procedure di back up e di recovery dell'azienda e ora, invece, sono visti in modo più tecnologico e organizzativo secondo una visione più allargata e integrata che tiene conto dei rischi potenziali".* Anche il Crm rientra nel core di Nolan Norton che viene affrontato con progetti a più livelli. *"In ambito logistica - ha continuato Fabris - notiamo un'importanza crescente delle applicazioni guidate dal global positioning system e dall'identificazione a radiofrequenza che impattano sulla supply chain e vanno a cambiare i processi".* Il consulente, infine, non si occupa

in modo organizzato di formazione, ma si limita a indirizzare i propri clienti verso il modo migliore di realizzare le architetture tecnologiche, come utilizzarle e come ottenere il Roi maggiore.