

Competitività. Sempre più aziende terziarizzano le funzioni operative che non rientrano nel core business

La rincorsa dell'outsourcing

In Italia il settore cresce del 2% a fronte di un aumento mondiale dell'8%

Andrea Curiat

Nuove opportunità per l'outsourcing in Italia. Le tendenze in atto nel settore pubblico e in quello privato potrebbero accelerare la crescita delle esternalizzazioni, sebbene lo scenario nazionale resti tuttora arretrato: le stime di crescita del mercato globale per il 2012 si attestano infatti all'8% annuo, a fronte di una media italiana del 2 per cento.

Secondo Alessandro Marin, responsabile technology e outsourcing di Accenture per Italia, Grecia, Europa dell'Est, Russia e Medio Oriente, «nel nostro Paese stiamo assistendo allo sviluppo di una forma più matura di outsourcing fondata su rapporti di lungo periodo con il cliente e su un approccio multifunzionale, nel quale in un singolo contratto si combi-

pre che hanno fatto ricorso all'outsourcing non si sono dimostrate in grado di gestire adeguatamente le esternalizzazioni».

In questo scenario, le funzioni date più spesso in outsourcing restano quelle operative. Monika Stoiber, partner di AtKearney Italia, rileva come «call center, logistica e servizi informatici rappresentano i classici esempi di funzioni interamente trasferibili all'esterno. Ce ne sono però anche altre, più strategiche, come il recupero crediti o l'attività di R&S per le farmaceutiche».

Secondo Giovanni Vaia, presidente della divisione italiana dell'International association of outsourcing professionals (Iaop), un'ulteriore tendenza positiva è legata al passaggio dall'*offshoring* al *nearshoring*, ovvero alla delocalizzazione dei servizi verso Paesi che si collocano in fasce geografiche e culturali vicine a quelle dei clienti finali. «Nell'Italia del Sud - aggiunge Vaia - il costo del lavoro è inferiore anche del 30% rispetto alle regioni settentrionali. Inoltre, apparteniamo alla stessa fascia oraria e al medesimo contesto culturale del Nord Europa, e vantiamo elevate competenze professionali. Possiamo quindi porci come fornitori diretti di outsourcing per i clienti occidentali, oppure diventare un ponte di mediazione per le esternalizzazioni europee nei paesi del Nordafrica».

Restano, però, alcuni ostacoli da superare perché l'outsourcing diventi la norma anche in Italia. Non ultima una cultura imprenditoriale ancora poco abituata a delegare funzioni all'esterno. «L'outsourcing - spiega Paolo Lavatelli, associate partner di Kpmg - è ancora appannaggio esclusivo delle medie e grandi imprese. La gestione delle risorse umane, poi, rappresenta un momento critico. Gli outsourcer migliori riescono a trasformare il timore del cambiamento in un'opportunità per i lavoratori: un professionista in It, ad esempio, può essere più valorizzato in un'azienda specializzata in servizi informatici, che non nella società di provenienza con un core business del tutto diverso».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Lo scenario globale

Controllore globale del mercato dell'outsourcing

1.000 miliardi di dollari (65% It, 35% Bpo)

Incidenza dell'Italia sul mercato globale dell'outsourcing IT

2 per cento (6 miliardi di dollari)

Crescita globale del mercato stime 2008-2012

+6-8% outsourcing IT - 6% su attività infrastrutturali, 8% applicative
+8-12% outsourcing Bpo - 12% su accounting e finance

Crescita annua per l'Italia stima 2008-2012
+2 per cento

Perché si ricorre all'outsourcing

60% - maggiore accesso alle expertise di funzione
40% - ottimizzazione costi e processi

Aziende che ricorreranno all'offshoring entro quattro anni

34 per cento

Aziende che ricorreranno all'outsourcing entro 4 anni

40 per cento

Aziende che svilupperanno funzioni di software as a service (SaaS)

90 per cento

Aziende pubbliche italiane che ha terziarizzato funzioni

43 per cento

Risparmio sulle funzioni esternalizzate
10 - 40 per cento

Aziende italiane che hanno terziarizzato qualche funzione
70 per cento



(*) Su un campione internazionale

Fonte: elaborazione Il Sole 24 Ore su dati Kpmg, Gartner, AtKearney, Deloitte

I casi. Cezanne Software e Idm Group

Per le aziende fornitrici è positivo il trend di fatturato

Outsourcing in controtendenza: anche in piena crisi, molte aziende che forniscono servizi esternalizzati hanno registrato crescita record di fatturato.

Cezanne Software, società di servizi It alle aziende, ha visto crescere la quota di fatturato generata dal *software as a service* (SaaS) a un tasso del 70% nel corso del 2009, con un'incidenza sulle entrate totali dell'azienda pari al 30 per cento. Nicola Uva, direttore commerciale dell'azienda per Italia e Francia, spiega così le ragioni del successo: «Già da qualche anno abbiamo

osservato una crescita a 3 cifre del SaaS. È una filosofia di esternalizzazione che piace molto alle aziende perché si avvicina alle innovazioni portate dal web 2.0. Il cliente non deve cercare un prodotto generico per poi adattarlo alle sue esigenze, ma può scegliere un software specifico e su misura per funzioni particolari. Inoltre, diviene fruitore di servizi supplementari. Riceve feedback diretti dalle utenze, può usare mezzi di comunicazione come le chat e l'istant messaging. Per non parlare del controllo dei costi, che si basa su un canone ed è molto più flessibile».

Crescita a due cifre anche per Integra Document Management (Idm) Group di Milano, specializzata nell'offerta di soluzioni per il business process outsourcing e la gestione documentale, che nel 2008 e 2009, in piena crisi, ha visto incrementi del fatturato del 91% e del 13 per cento. Marco Donnataro, direttore sales & marketing di Idm, osserva che: «Il mercato della terziarizzazione degli archivi è in crescita. I servizi più innovativi riguardano la tracciabilità dei documenti e la digitalizzazione di archivi tradizionali, sempre

più richiesti dalle aziende. Una delle chiavi di volta per il successo dell'outsourcing sta nel trasferimento degli oneri legati alla compliance normativa per la conservazione dei documenti».

Anche la società Organizzazione Aprile Gestione Archivi di Bari, attiva nel Sud Italia, ha registrato una crescita significativa: +15% sul fronte dell'archiviazione tradizionale e +10% nel campo digitale nel 2008 e 2009. Nunzio Aprile, amministratore unico della società, spiega che «una delle leve principali del successo risiede sicuramente nel contenimento dei costi: il risparmio per le aziende raggiunge picchi del 40 per cento. Il successo è tale che stiamo pensando di espandere le nostre attività sull'intero territorio nazionale».

An.Cu.

© RIPRODUZIONE RISERVATA