

DATA MANAGER

LA RIVISTA PROFESSIONALE DI

COMMUNICATION TECHNOLOGY



COVER STORY

Gruppo SESA NV

Alleanza per l'innovazione

Fabio Orfanini



**DOSSIER DATA CENTER, L'EVOLUZIONE SENZA SOSTA
BI ANALYTICS PER VALORIZZARE I TALENTI
SOFTWARE E SERVIZI LE NUOVE FRONTIERE DEL CRM
SICUREZZA CRESCE IL CLOUD, MA LE PMI SONO PRONTE?**

SB Italia

Informatica a misura di cambiamento



nella foto, da sinistra: **Massimo Missaglia** managing director, **Pablo Pellegrini** delivery manager, **Corrado Dati** IT service manager, **Daniele Meneguzzi** technical development manager

Competenza, qualità, attenzione ai processi. Con le sue soluzioni per la gestione dell'azienda e la dematerializzazione, SB Italia porta valore e trasformazione nel comparto della media e grande impresa **di Andrea Lawendel**

Il caso **SB Italia** (www.sbitalia.com), nata nel 2004 per management buyout, dimostra che un corretto bilanciamento tra competenze, qualità e solidità finanziaria garantisce maggiore continuità in un mercato competitivo come quello dei servizi informatici. Guidata da **Massimo Missaglia**, SB è un provider tecnologico di medie dimensioni: tra dipendenti e consulenti, il gruppo SB - che ha mantenuto a Garbagnate Milanese la sede centrale, aggiungendo nel tempo una presenza diretta a Gallarate e Genova - conta oltre cento risorse che indirizzano un portafoglio di oltre 500 clienti attivi. Una formula che nel panorama della system integration italiana gode di una fortuna decisamente meritata. È una realtà che presidia efficacemente la media e grande clientela italiana, in genere focalizzandosi su determinati aspetti dell'informatica aziendale. Si dedica anima e corpo a progetti concreti, produce valore e trasformazione in realtà che spesso e volentieri non sono allineate alle necessità del mercato e per questo svolge un ruolo davvero insostituibile anche sul piano culturale, disseminando buone pratiche all'incrocio tra tecnologia e processo.

Crescita controllata

«Sì, quando siamo partiti una decina d'anni fa, le incertezze non mancavano» - rievoca oggi Missaglia. Passare da una realtà quotata da mille e 300 dipendenti a una "newco" che inizialmente fatturava meno di un milione di euro sembrava una scommessa difficile. La grande esperienza e la motivazione dei manager, oggi soci operativi, che con Missaglia vollero partecipare a quella newco, hanno avuto ragione di quelle iniziali incertezze. Oggi, SB Italia è una realtà dinamica e matura, sicuramente pronta a un ulteriore rafforzamento. Il fatturato, poi, è più che decuplicato in dieci anni, attestandosi sui 12 milioni di euro nel consolidato che tiene conto della quota di controllo che SB vanta in una società di ERP, SIConsulting di Gallarate.

Il merito dell'attuale solidità è legato a una prima fase in cui SB Italia ha intenzionalmente evitato una crescita fine a se stessa. «Solo in seguito abbiamo messo in atto un piano di riorganizzazione, creando le attuali Business Unit» - spiega Missaglia. Una verticalizzazione che si è subito tradotta in un aumento del fatturato, del 40% nel 2012, di un altro 30% nel 2013. «In pratica, siamo più che raddoppiati in tre anni».

La creazione delle Business Unit, secondo Missaglia, ha permesso di superare l'iniziale ostacolo che impediva un efficace cross selling delle diverse competenze interne sui clienti che si erano affidati inizialmente a una delle soluzioni di SB. L'attuale organizzazione vede le diverse unità muo-

versi in modo molto autonomo e la sommatoria dei nuovi clienti acquisiti è decisamente positiva. «Il nostro focus iniziale riguardava il mondo delle soluzioni» - dice ancora Missaglia. «Ci siamo concentrati sui sistemi informativi per la grande e media impresa, in particolare la parte di Document and Workflow Management e la mobilità che sottende ad aspetti come la raccolta degli ordini, la tentata vendita e in generale il lavoro degli agenti sul campo». Le competenze in materia di Business Intelligence, che oggi rappresentano uno dei plus dell'expertise di SB Italia, e l'offerta sistemistica sono orientate al consolidamento dell'offerta in relazione ai processi aziendali. «Con i tre ambiti del Document Management, la raccolta di dati in mobilità e la Business Intelligence, riusciamo a rispondere alle principali necessità di un cliente. Siamo partiti dai sistemi informativi e progressivamente abbiamo costruito una strategia di integrazione con le tematiche di gestione documentale e l'analisi dei dati interni ed esterni» - sottolinea Missaglia.

Intelligenza nel workflow

Il comparto del Document and Workflow Management centrato sulla soluzione-ammiraglia di SB Italia, Docsweb, è cresciuto molto, anche sotto la spinta di normative come quella appena introdotta in relazione alla fatturazione elettronica verso gli uffici della PA. Anche la Business Intelligence genera un crescente volume di richieste da parte di aziende di grandi e medie dimensioni. Se si eccettua forse il mercato delle soluzioni ERP, decisamente meno frizzante, ma pur sempre bisognoso di servizi e consulenze di esperti, tutte queste aree, che SB Italia copre distribuendo le proprie conoscenze su una molteplicità di piattaforme e tecnologie, rappresentano un eccellente potenziale di sviluppo per l'azienda di Carbaghate. «Sul mobile, siamo andati molto avanti rispetto alle nostre origini» - aggiunge il suo amministratore delegato. «Per noi, mobilità vuol dire tre ambienti operativi e una forte propensione alle web app come filosofia conseguente alla capillare diffusione di connettività wireless». Uno spazio, questo, dove SB Italia ha già realizzato applicazioni innovative, come quella che una multiutility del milanese mette a disposizione dei suoi clienti per verificare e pagare i consumi di acqua, o un altro ambizioso progetto che permette a un importante player del lavoro interinale di ingaggiare il personale, con tanto di firma elettronica dei contratti, tramite messaggistica mobile. «Se un produttore di pane cerca un fornaio in più alle cinque del mattino - spiega Missaglia - parte la proposta e se il candidato accetta, firma il suo contratto sul mobile e si presenta al lavoro. Una trasformazione non da poco!»

La prima Business Unit risale alle origini del gruppo e comprende i sistemi informativi e l'ERP. La divisione IT Service Management si occupa di progettazione e manutenzione infrastrutturale, disegnando reti e offrendo servizi gestiti su misura, anche verso clienti che hanno una domanda ragguardevole, come ad esempio negli ospedali che utilizzano i servizi di fleet management di SB. Segue poi la Business Solution che presidia progetti di Gestione Documentale e Workflow, con una particolare attenzione all'outsourcing dei processi, che l'azienda gestisce con la propria infrastruttura interna, ridondata tra

Carbaghate e Genova. «Le soluzioni di Business Intelligence - prosegue Missaglia - vengono erogate sulle piattaforme di diversi provider: IBM Cognos, QlikView, Oracle e altri. Alle Business Unit tradizionali è stata affiancata una nuova area Consulting che non nasce per fare concorrenza ai consulenti puri, ma parte piuttosto dai processi del cliente per valorizzare specifici aspetti tecnologici mirati a risolvere problematiche molto circoscritte».

Dematerializzare con giudizio

Puntando molto sul concetto mai obsoleto della soddisfazione del cliente, SB Italia è da sempre abituata a misurare la qualità del proprio lavoro. Un rigore che paga in termini di fidelizzazione e consente di stabilire - in un raggio d'azione focalizzato ma non limitato all'area nord-ovest - relazioni molto proficue con clienti importanti. Clienti che vengono gestiti anche in collaborazione con una piccola ma agguerrita rete di partner nazionali o in cordata con altre società. Tra i progetti più ambiziosi ci sono quelli realizzati con Docsweb, che grazie alle sue estensioni semantiche oggi viene utilizzato anche da importanti gruppi nazionali e internazionali per applicazioni diverse come la gestione delle informazioni che arrivano dalla rete di tentata vendita o come la lettura automatica delle fatture dei fornitori. Secondo Missaglia, le numerose opportunità nel campo della dematerializzazione, rendono possibile guardare a un'espansione verso il nord est e al centro Italia, con tantissime opportunità da cogliere.

«Non penso solo alle nuove regole sulla fatturazione elettronica, che riguardano per ora la PA centrale, dove non siamo molto presenti. La dematerializzazione deve arrivare a tutti e l'obiettivo è andare ben oltre la semplice logica dell'archiviazione sostitutiva, dotando le aziende di strumenti di Workflow, ricchi di automatismi, che le supportino in tutte le fasi dell'operatività. In questo senso, la modularità e la

ricchezza funzionale di Docsweb ci premiamo sicuramente». Uno dei filoni più promettenti, conclude l'AD di SB Italia, è per esempio quello dei portali self service attraverso i quali i fornitori di una grande azienda possono tenere aggiornata la folta documentazione sui requisiti che la legge impone alle relazioni B2B.

DM

Document e workflow management, raccolta dati in mobilità e Business Intelligence per il business. SB Italia con un fatturato di 12 milioni di euro (+40% nel 2012 e +30% nel 2013) è più che raddoppiata in tre anni