

EMILIO BASELICE: INTESA (GRUPPO IBM), COSÌ LA TRASFORMAZIONE DIGITALE CAMBIA LE REGOLE DEL GIOCO

Intesa, società del Gruppo IBM che si occupa di digitalizzazione dei processi aziendali, affianca le imprese passo dopo passo nel progressivo percorso di trasformazione digitale

L'innovazione digitale si realizza lavorando con le persone e solo se esse vengono considerate parte integrante della trasformazione.

Lo sanno bene le persone di Intesa, società del Gruppo IBM, che dal 1987 accompagnano i loro clienti nel percorso di trasformazione dei processi aziendali, aiutandoli a comunicare e a collaborare in rete in modo sicuro, integrando digitalmente i loro processi con quelli dei business partner nazionali ed internazionali (clienti, fornitori, banche, PA) in un'ottica di azienda estesa.

Con «digitalizzazione» non si intende solo la scansione di un documento cartaceo; si tratta di gestire processi «nativamente digitali», o digitalizzabili. La scansione di un documento lo rende mera immagine ma la dematerializzazione che interessa il percorso della trasformazione digitale e, lato sensu, il futuro stesso (quando non il presente) della nostra vita, riguarda la possibilità intrinseca di catalogare i dati ed elaborarli a scopi di business.

Intesa non si occupa solo della dematerializzazione sic et simpliciter, bensì dello studio di processi nativamente digitali, che si possano adattare all'infrastruttura organizzativa già presente e che abilitino, al tempo stesso, nuove opportunità di incremento delle performance del business grazie al controllo e all'analisi dei dati digitali disponibili in real-time.

Oggi l'Agenda Digitale è una delle sette iniziative prioritarie individuate nella più ampia Strategia EU2020, che ambisce a creare le condizioni per un'economia competitiva, con un più alto tasso di occupazione, e che punta alla crescita intelligente, sostenibile e solida dell'Unione Europea grazie al potenziale offerto dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Intesa, che proprio nel 2017 festeggerà i 30 anni, ha maturato la consapevolezza che in tema di «digitale» è necessario muoversi lungo un percorso equilibrato su molteplici dimensioni e la componente umana, unitamente a processi e tecnolo-



gie, riveste tutt'oggi un ruolo chiave.

L'azienda del Gruppo IBM mette a disposizione dei propri clienti una vasta serie di skill e soluzioni per favorire la gestione e l'interscambio sicuro di dati elettronici a supporto dei processi aziendali in molti settori e mercati. Fornisce servizi di gestione documentale, fatturazione elettronica e conservazione sostitutiva, elaborando annualmente oltre 800 milioni di pagine. Offre molteplici soluzioni di firma elettronica a supporto dei diversi processi di firma dei documenti digitali, de visu oppure da remoto, così come una grande varietà di soluzioni gestite in modalità SaaS (Software as a Service, ndr), anche in Cloud.

Partendo da questi elementi, l'azienda si è presentata all'appello di una serie di progetti di trasformazione digitale, che la vedranno protagonista nei prossimi mesi e anni. Tra i più attuali, la fatturazione elettronica tra privati, in vigore da gennaio 2017: è partita ufficialmente la fattura B2B (Business to Business, ndr) disciplinata dal decreto legge n. 127 del 2015, che andrà a semplificare gli adempimenti dei soggetti titolari di partita IVA, i quali avranno l'opportunità di scambiare fatture in modalità elettronica con i propri clienti e business partner tramite il Sistema di Interscambio, già adottato per la fatturazione elettronica verso la Pubblica Amministrazione. In questo ambito, i servizi offerti da Intesa risultano assolutamente strategici.

Servizi che si integrano più in generale nella galassia dei progetti EDI (Electro-

nic Data Interchange, ndr), che rappresentano da tempo una grande opportunità per le aziende interessate ad acquisire maggiore efficienza nella gestione integrata dei processi di «supply chain» digitale e conseguente dematerializzazione degli archivi cartacei.

A ciò si unisce la forte attenzione alle tematiche relative a SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale, ndr), al regolamento europeo eIDAS (Electronic Identification and Signature, ndr) e, non ultimo, al progetto Industria 4.0, un altro importantissimo tassello nel progetto di trasformazione digitale promosso dallo Stato, sostenuto da corposi incentivi rivolti alle imprese italiane, per consentire al nostro Paese di riguadagnare terreno in tema di digitalizzazione dei processi; tutti ambiti che vedono Intesa al centro della scena. Di questo e di altro parla Emilio Baseline, Direttore Generale di Intesa.

Domanda. Chi è Intesa?

Risposta. Intesa è un'azienda del Gruppo IBM, fondata nel 1987, che oggi conta circa 150 professionisti specializzati in vari ambiti dell'universo digitale. La sede principale è a Torino, con filiali a Milano e Roma ed una rete di esperti che operano direttamente sul territorio nazionale ed internazionale. Intesa è un'azienda caratterizzata da un'anima tecnologica che presta una forte attenzione al contesto di norme a cui i servizi digitali devono necessariamente render conto; negli anni abbiamo acquisito le certificazioni fondamentali per operare nei più

svariati contesti e diventeremo a breve operatori in ambito eIDAS e SPID.

D. Perché un'azienda dovrebbe avviarsi alla trasformazione digitale?

R. In questo momento il mercato sta vivendo una fortissima trasformazione, legata alla modalità con cui gli utenti si stanno abituando ad accedere ai servizi, sempre più improntata su logiche e device digitali. Il mobile, il cui utilizzo cresce in modo esponenziale, sta di fatto diventando il più diffuso punto di accesso all'universo digitale. Ciò ha conseguenze impattanti sul business di molte imprese: le barriere all'ingresso dei mercati, nuovi o consolidati, si abbattano grazie alle nuove modalità di vendere prodotti e servizi in una logica estremamente più fruibile e semplice per i clienti finali. La semplificazione è il driver che consente anche ad aziende meno strutturate, o startup, di sottrarre fette di mercato ai player consolidati. Per questo motivo molte imprese sono soggette a forti pressioni per avviare il processo di trasformazione attraverso il quale mantenere o riguadagnare vantaggio competitivo grazie ai benefici che la digitalizzazione può offrire.

D. Dove la trasformazione digitale è un rischio, dove un'opportunità?

R. Può essere un rischio nel momento in cui si decide di non rivedere il proprio modo di interpretare il termine «trasformazione», mantenendo una logica tradizionale con un approccio alla digitalizzazione fatto a silos e non in ottica di processo esteso. È un'opportunità nel momento in cui si decide di imparare una lingua diversa, una lingua che i propri clienti ora sono più abituati a parlare: le logiche digitali apportano vantaggi notevoli, perché consentono ai decisori aziendali di acquisire informazioni in maniera più reattiva, e alle imprese di reagire molto più rapidamente agli impulsi che provengono dal mercato.

D. Come si è trasformata Intesa negli anni?

R. Intesa ha da 30 anni nel proprio DNA la trasformazione digitale, che nasce con l'EDI e poi si evolve nel corso degli anni nella fornitura di servizi per l'interscambio e la digitalizzazione di documenti e processi in svariati settori. Da qualche tempo stiamo vivendo anche una forte trasformazione interna, che ci ha portato a rivedere le nostre infrastrutture secondo logiche IaaS (Infrastructure as a Service, ndr) che, da un lato, garantiscono maggiore flessibilità e possibilità di essere più rapidi nell'ideazione e sviluppo dei servizi per i nostri clienti, dall'altro ci assicurano ritorni economici, che abbiamo in parte reinvestito nel capitale umano ed in parte nella trasformazione dei processi interni. I benefici derivanti da questa operazione di efficientamento sono stati sin da subito misurabili in termini di profittabilità dell'azienda, che è aumentata in modo significativo nel corso del 2016. Parallelamente, ci ha



Emilio Baselice, Direttore Generale di Intesa (Gruppo IBM)

consentito di acquisire maggiori competenze digitali: nell'ultimo anno siamo cresciuti del 15 per cento assumendo nuove risorse dal mercato. Questo è un chiaro esempio di come la trasformazione digitale apporti benefici tangibili.

D. Quali sono gli asset su cui fa affidamento Intesa?

R. In primo luogo la competenza normativa, driver fondamentale per trasformare un'azienda nel rispetto delle regole, che sempre più hanno origine a livello internazionale e vengono poi recepite localmente dai singoli Paesi. Il secondo asset è quello dell'esperienza nell'ambito della gestione dei processi, che Intesa ha sviluppato nel tempo, operando nei più svariati settori. Terzo asset è quello del presidio delle tecnologie, che consentono la trasformazione dei processi da tradizionali a innovativi, come richiesto dalle nuove logiche di mercato.

D. Come trasferite questi asset ai vostri clienti?

R. Progettiamo la trasformazione mantenendo un approccio «light», basato su un substrato digitale che si appoggia sui «legacy» del cliente. Intesa quindi non interviene sui sistemi informativi già consolidati in azienda, bensì vi appoggia un sistema digitale, basato su una logica molto agile e modulare, definendo nel contempo gli elementi necessari per la trasformazione dei suoi clienti.

D. A che tipologia di aziende sono rivolti i vostri servizi?

R. Sono soprattutto aziende di fascia medio-alta nei settori Industrial, Automotive, Distribuzione, Utility, Trasporti, Banche, Assicurazioni e Sanità ma le nostre soluzioni sono molto flessibili e modulari: con i servizi offerti in modalità Cloud riusciamo a servire anche le imprese di dimensioni più contenute, così come gli studi professionali.

D. Ha dei suggerimenti da dare alle imprese interessate alla digitalizzazione?

R. In primis è importante avere una chiara strategia che abbracci tutta l'a-

zienda, in un'ottica a 360 gradi. Il secondo suggerimento è approntare una trasformazione agile: alcuni clienti pensano che la via migliore sia quella di trasformare i «legacy», ma in realtà ciò può risultare poco efficace per più motivi. Innanzitutto gli interventi sui sistemi «legacy» richiedono tempi molto lunghi e la rapidità con cui il mercato si evolve potrebbe non essere coerente con i tempi richiesti dalla trasformazione di un sistema consolidato; in più, ciò che può andar bene oggi, domani potrebbe essere già superato. Un approccio agile alla trasformazione digitale produce risultati in grado di modulare l'azienda con rapidità secondo logiche più aderenti a quelle che sono le dinamiche del mercato. Il terzo suggerimento è quello di lavorare molto sul capitale umano, i dipendenti, per far sì che il primo elemento di cambiamento sia proprio l'organizzazione stessa, che è composta prima di tutto da persone. I ritorni di investimento che derivano dalla trasformazione sono molto rapidi, nell'anno solare si hanno già i primi risultati in termini di migliori performance di business, al pari di una contestuale riduzione dei costi relativi ai processi digitalizzati. La trasformazione produce vantaggi notevoli non solo da un punto di vista economico, ma soprattutto nella capacità di controllare il proprio business grazie alla possibilità di effettuare scelte più consapevoli, rapide e coerenti con i tempi del mercato.

D. Uno sguardo al futuro?

R. Già a partire dal 2017 prevediamo ci possa essere una spinta ancora più forte alla trasformazione digitale: fino ad oggi abbiamo visto solo i primi cenni di questo passaggio epocale e chi vorrà rimanere nel mercato dovrà assolutamente innovarsi digitalmente; questo creerà una forte energia positiva. Riteniamo che le tematiche legate alla fatturazione elettronica e ai portali di B2B Collaboration, così come tecnologie più innovative e rivoluzionarie come la «blockchain» possano semplificare enormemente gli scambi digitali nel mondo B2B, all'interno di «supply chain» estese. Un ruolo predominante sarà inoltre rivestito dai temi legati al mondo IoT (acronimo dell'inglese «Internet of Things», ndr), ossia alle capacità degli oggetti tecnologici di raccogliere, analizzare e ridistribuire dati ad altri sistemi in modo del tutto autonomo ed automatico. Infine, sarà dominante la tematica degli «analytics»: la trasformazione digitale abilita infatti la produzione di una grande quantità di dati digitali e ne rende possibile l'analisi in real-time. Lo step successivo che già si intravede sarà quello del «predictive»: nuove tecnologie che consentono non solo di analizzare grandi volumi di dati, ma anche di correlarli con le esperienze pregresse e di indicare ai dirigenti d'azienda le strategie migliori per anticipare le evoluzioni del business. ■

DIGITALE: LA SICUREZZA PRIMA DI TUTTO

Francò Tafini, Security Solution Leader di Intesa (Gruppo IBM), spiega in questa intervista l'importanza del rispetto della normativa e della sicurezza identitaria nel percorso di trasformazione digitale.

Domanda. Quanto conta la normativa in questo contesto di profonda trasformazione?

Risposta. Conta molto. La digitalizzazione deve rispettare delle regole, che non sono solo nazionali ma travalicano l'Italia per giungere in Europa e nel mondo. Deve esservi una rispondenza agli obblighi imposti dalla normativa e la garanzia di compliance nel tempo. Nel momento in cui un'azienda decide di migrare da un sistema che si basa sul cartaceo—spesso definito come tecnologia «legacy», ossia consolidata e testata ma difficilmente in linea con un mercato veloce e attuale—deve farlo seguendo la normativa, quindi per ogni singolo documento o processo che viene digitalizzato bisogna garantire che la digitalizzazione risponda a quelli che sono gli obblighi imposti dall'Autorità preposta e dal Garante. La compliance nel tempo sta a significare che la normativa è in continuo mutamento: è opportuno e necessario mantenere un presidio dei principali tavoli di lavoro nazionali ed internazionali, un costante rapporto con le istituzioni, con il Garante e con i vari studi legali, per rimanere costantemente aggiornati e garantire che il documento o il processo digitale risponda ai requisiti richiesti dalla legge.

D. In che modo le aziende possono garantirsi l'implementazione di un ecosistema digitale correttamente strutturato e legalmente a norma?

R. Attraverso la governance dell'intero processo, non solo gestendo i singoli sotto-processi: questo significa che, dal momento in cui un'azienda si appoggia ad un fornitore di tecnologia per trasformare un proprio processo in digitale, com'è il caso della fatturazione elettronica, della gestione documentale interna e dei sistemi di archiviazione, questi processi non devono vivere l'uno separato dall'altro, ma devono essere in grado di parlarsi, e per fare questo tipo di attività è necessario avere un presidio e un controllo dell'intero processo digitale. Se noi identifichiamo, per esempio, il sistema della fatturazione elettronica, il saper ricevere dai propri fornitori fatture già in un formato strutturato che possa in automatico entrare all'interno del sistema informatico senza necessità di dover fare manualmente il «data entry», che costituirebbe un punto di rottura, garantiamo che i dati trasferiti siano esattamente quelli corretti per poter gestire ed archiviare la fattura in azienda; è un esempio di processo end-to-end.



Franco Tafini, Security Solution Leader di Intesa (Gruppo IBM)

D. Digitalizzando un processo, cosa c'è da considerare sul tema dell'identità e dei dati personali?

R. Questo è un altro punto fondamentale, nel momento in cui si passa ad un sistema digitale i dati sono più esposti. L'archiviazione e la protezione dei flussi che essi generano, soprattutto quando ci si rivolge verso l'esterno dell'organizzazione, diventano strategiche, ma non tutte le imprese sono in grado di garantire l'incolumità dei propri dati. Ciò potrebbe esporre le aziende a rischi molto elevati con ricadute negative sul business; da questo punto di vista la normativa è molto stringente.

D. Importante è anche l'interoperabilità internazionale. Corretto?

R. Bisogna pensare al fatto che la governance dell'intero processo e la rispondenza agli obblighi normativi sono ormai esigenze di business che si relazionano ad un mercato via via più globale. Sono sempre più numerose le aziende che vendono all'estero o all'estero fanno approvvigionamento di materie prime; ne consegue che l'interoperabilità e lo scambio dei documenti digitali anche con altri Paesi deve essere garantita in quanto rappresenta uno degli elementi chiave che decreta il successo o l'insuccesso di un'azienda.

D. Da un lato la spinta alla trasformazione per rimanere competitivi sul mercato, dall'altro la necessità di garantire piena rispondenza alla componente normativa. Quali sono gli strumenti a disposizione delle imprese per avere un corretto approccio alla trasformazione?

R. Sempre più spesso le aziende ci riferiscono: «quello che ci manca è la capacità di unire la vision dell'azienda nel medio-lungo periodo, come effettuare le scelte tecnologiche più appropriate per il nostro business ed il relativo innesto nell'organizzazione». Ossia, ciò attiene alla necessità di trasformarsi in tempi brevi ma con la necessità di mantenere nel tem-

po la validità dei processi digitali che si è deciso di adottare. Ecco perché Intesa ha un approccio anche consulenziale nei confronti delle imprese, con le quali definisce innanzitutto quello che è un sistema integrato per poi effettuare la scelta tecnologica più adatta allo scopo. L'esperienza maturata in settori di mercato anche molto differenti tra loro e che spesso afferiscono a quadri normativi specifici, è un valore aggiunto imprescindibile nel momento in cui si analizza un processo digitale in ottica end-to-end.

D. Ci faccia un esempio di un caso pratico in cui le tecnologie si sono adeguate ad un mutevole scenario di mercato e di come la normativa è stata da voi correttamente reinterpretata.

R. Un esempio è quello relativo alle procedure di sottoscrizione dei contratti online che oggi possono avvenire interamente in digitale, senza la presenza di documenti cartacei. La diffusione di società che offrono i loro prodotti e servizi online rappresenta l'esempio emblematico di come il mercato si evolve. La richiesta del cliente finale è, sempre più, quella di avere la possibilità di completare la fase di acquisto comodamente da casa, oppure in mobilità, senza l'onere di recarsi presso il punto vendita. Stiamo assistendo ad un cambiamento che investe moltissime aziende di servizi, le quali, non vendendo prodotti fisici, basano i loro proventi sulla necessità di sottoscrivere contratti di servizi con i propri clienti. Storicamente queste procedure hanno sempre richiesto la compressione fisica delle persone coinvolte (cliente e fornitore del servizio) per l'espletamento della pratica e la certificazione dell'identità del firmatario, oppure in caso di richiesta di servizio da remoto (ad esempio dal PC), la stampa dei documenti digitali e successiva spedizione a mezzo posta per il completamento dell'iter di sottoscrizione già citato. Oggi però il mercato richiede la digitalizzazione anche di tali passaggi ed una fruizione che diviene via via più mobile. La tecnologia innovativa che Intesa mette a disposizione dei propri clienti offre la possibilità di impiegare sistemi di firma elettronica e riconoscimento che consentono al cliente finale di completare la procedura di sottoscrizione del contratto interamente online, al 100 per cento in digitale ed in ottemperanza agli obblighi normativi. Questo sistema riduce drasticamente i tempi di completamento della fase di sottoscrizione, eliminando le incombenze burocratiche ed i costi correlati ad una gestione dei documenti cartacei. Inoltre, in alcuni casi, il processo ha registrato anche delle ricadute immediate sul business, con incrementi fino al 25 per cento del numero di sottoscrizioni dei nuovi contratti online andati a buon fine. ■