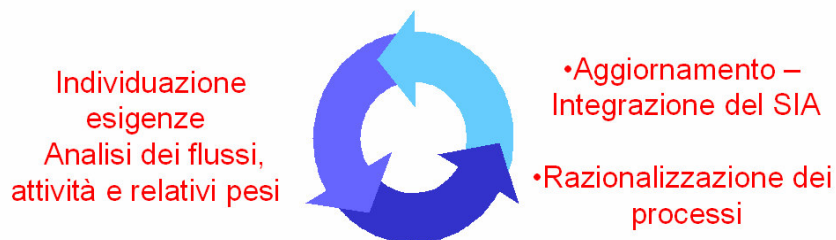


## Il ruolo dell'ICT nell'azienda : metodologie e strumenti per migliorare e velocizzare i processi aziendali

Il programma di incontri a tema organizzati dal giovane ClubTI Marche ha visto concludersi in novembre la giornata dedicata all'ottimizzazione dei processi aziendali tramite metodologie e strumenti tecnologici. Alla giornata erano presenti Sap, Mercury e Nike Consulting, che presentava il software Aris ed uno dei principali partner SAP ( Sap Italia Consulting ). Le tematiche di interesse generale e l'organizzazione degli interventi, in una fitta mezza giornata, hanno favorito un'affluenza in platea particolarmente numerosa.

Ad aprire la sequenza di interventi e a presentare i relatori ha pensato il Presidente del Club, Pietro Berrettoni, che da CIO di un importante gruppo farmaceutico (ACRAF Angelini) ha sottolineato il moderno ruolo delle tecnologie e del Direttore sistemi. L'information technology ,sottolinea Berrettoni, avrà un ruolo strategico nel sistema "impresa" solo se saprà estendere le sue competenze manageriali in modo da focalizzare gli investimenti tecnologici in funzione dei fattori critici di successo . Ma oltre a questo deve garantire il ritorno degli investimenti e quindi sviluppare insieme agli owner delle funzioni aziendali un sistema che misuri i processi aziendali tramite l'individuazione dei KPI's . In quest'ottica il supporto di alcuni tools gestionali di BPM permettono al CIO di allineare lo sviluppo del sistema informativo alle strategie aziendali (IT Governance) .

### La Funzione ICT è orientata ad elevare le capacità di risposta dell'Azienda alle esigenze ed agli stimoli che provengono dal mercato

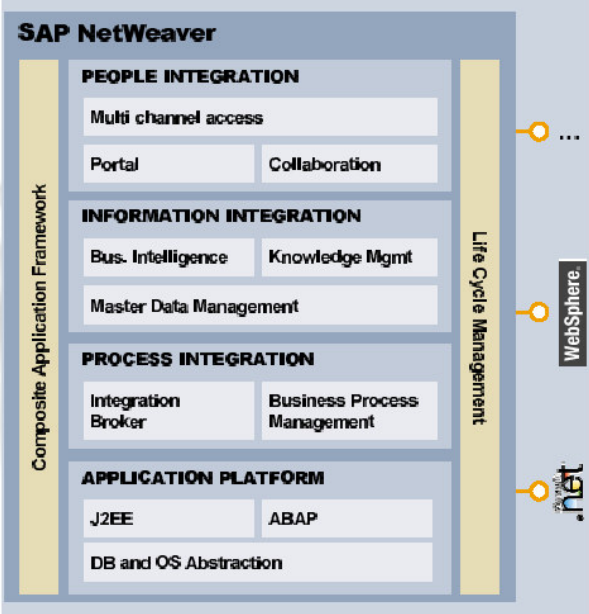


### Analisi Fattori Critici di successo Verifica Ritorno investimenti

E' poi passata la parola al dott. Federici di Sap Italia che ha presentato le nuove architetture a cui Sap tende. Fra queste la piattaforma Netviewer, che è di fatto l'apertura del software transizionale R/3 agli standard comunicativi nel frattempo consolidatisi dall'esperienza mondiale del WorldWideWeb. Si è dedotto quindi che attraverso un application server Java anche SAP costruirà e consoliderà un bus di integrazione basato su XML e web services che consentirà di integrare facilmente le applicazioni fra loro, sia all'interno che all'esterno del mondo SAP.

A seguito dell'osservazione che tali tecnologie già esistono e sono per esempio prodotte da aziende come Tibco e Web Method ed anche dalla stessa IBM con Web Sphere MqIntegrator, SAP ha ammesso di aver aspettato il loro consolidamento prima della piena adozione. Ha inoltre ricordato lo sforzo profuso dalla propria R&D per mantenere e supportare tutte le release di prodotto R/3 disponibili ed in esercizio nel proprio vasto parco clienti. Sforzo che non permette certo l'agilità di chi si concentra solo sul Middelware.

SAP NetWeaver™  
 La piattaforma applicativa per un'integrazione completa e un basso TCO



The diagram shows the SAP NetWeaver architecture. It is a layered structure with four main horizontal sections: PEOPLE INTEGRATION, INFORMATION INTEGRATION, PROCESS INTEGRATION, and APPLICATION PLATFORM. Each section contains specific components. On the left, a vertical bar is labeled 'Composite Application Framework'. On the right, a vertical bar is labeled 'Life Cycle Management'. At the bottom right, there are logos for 'WebSphere' and '.net'. The bottom left corner of the diagram area contains the text '© SAP, 10/11/2004'.


**Collega e unifica le persone, le informazioni e i processi di business**

- Integrazione delle tecnologie e delle organizzazioni
- Una scelta sicura grazie alla piena interoperabilità con .NET e J2EE

**La base del business di SAP e dei suoi partners**

- Supporta soluzioni pronte all'uso che riducono la necessità di integrazioni ad hoc
- Grazie a SAP Enterprise Services Architecture accresce la flessibilità dei processi di business

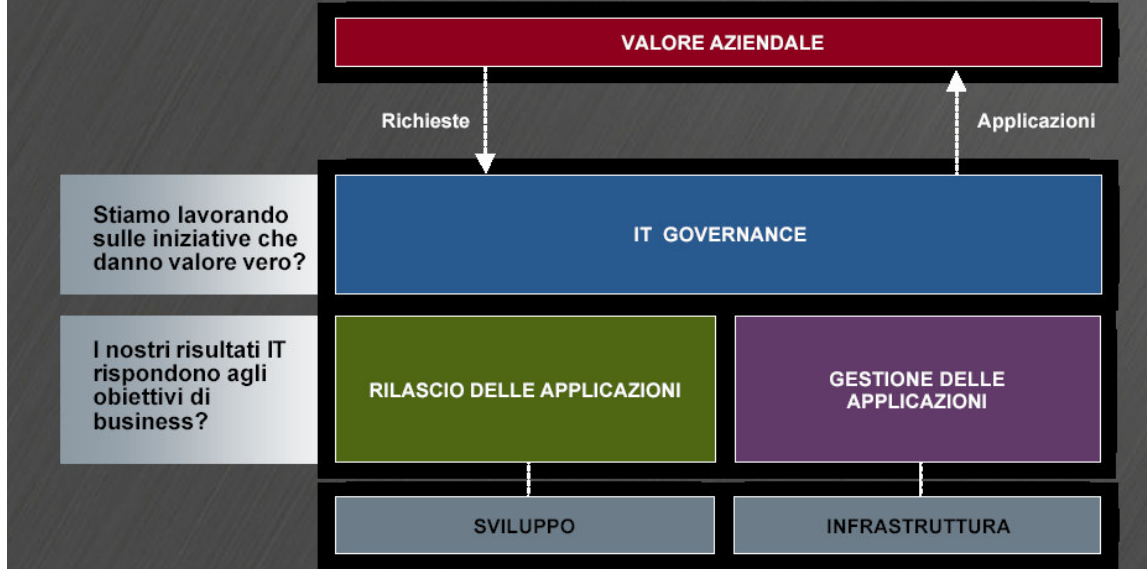
© SAP, 10/11/2004

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP 

Ha preso poi la parola l'Ing. Bozzetti, presidente FIDA e mentore del ClubTI Marche. Bozzetti si è soffermato sugli aspetti legati alla sicurezza ed alla privacy che in aziende di una certa complessità sono temi particolarmente sentiti e ricadono sotto le responsabilità dirette del CIO.

Mercury, leader mondiale nelle metodologie e negli strumenti di monitoraggio ha raccontato la propria esperienza nelle grandi organizzazioni che la vedono coinvolta nelle operazioni di IT Governance. Al crescere della complessità dell'architettura informativa aziendale cresce parallelamente l'utilizzo di procedure e di strumenti di monitoraggio e di controllo che il reparto ICT si dota per poter verificare e correggere le performance del sistema stesso.

# Business Technology Optimization



## Sistemi e Tool per documentare e migliorare i processi

Dopo l'intervento del Dr. Ullo della Mercury, l'ing. Bagalini (Resp. Progetti Area Commerciale di Acraf-Angelini), introduce l'intervento della Nike Consulting descrivendo brevemente il progetto attualmente in corso presso la sua azienda, finalizzato alla mappatura e al miglioramento di tutti i processi aziendali. Il progetto è supportato dalla metodologia e dallo strumento ARIS, proposti dalla Nike Consulting.

La parola è passata al dott. Lorenzo Capozza (Business Manager di Nike Consulting), che ha presentato la NIKE Consulting come società di consulenza specializzata sia sulle problematiche tipiche delle istituzioni finanziarie che delle realtà industriali, avendo maturato in tali ambiti significative esperienze con diversi operatori di mercato, nazionali ed internazionali. I principali servizi offerti da NIKE Consulting riguardano il "Process Management", "i Sistemi di Controlli Interni - SCI", "Formazione", "Knowledge Management" e il "supporto all'area finanza e crediti delle aziende industriali". NIKE Consulting è inoltre Partner di ABI (Associazione Bancaria Italiana) per la progettazione e l'erogazione di interventi formativi in materia di Internal Auditing e Risk Management. L'intervento del dott. Capozza si conclude stimolando la platea su alcune riflessioni-affermazioni che evidenziano alcuni aspetti importanti dell'approccio al miglioramento dei processi, ed in particolare: "Le aziende italiane lavorano per processi"? (si è diffusa l'idea che bisogna lavorare per processi ma non vi è sufficiente visione delle reali implicazioni); "Il 90% delle aziende italiane per modificare il processo utilizza la leva informatica (logica tecnologica) e/o lo fa spesso con l'unico obiettivo del taglio dei costi e non del miglioramento dell'efficienza", "esistono notevoli spazi di miglioramento nell'operatività attuale", "non esiste un metodo univoco generalizzabile: esistono però metodologie e tool che opportunamente selezionati e utilizzati, permettono di documentare e migliorare in logica di processo l'attività aziendale".

Il dott. Montisci (Manager di Nike Consulting) inizia il suo intervento argomentando sulle riflessioni presentate precedentemente ed esponendo la metodologia che NIKE Consulting applica nella gestione del "Process Life Cycle": Business Process Design, Business Process Implementation, Business Process Controlling.

L'approccio alla descrizione e al miglioramento dei processi si basa su una serie di attività specifiche, raggruppabili concettualmente in quattro fasi progettuali: Comprensione del background aziendale e Organizzazione del progetto; Process Modeling (composta dalla sottofasi Design e Redesign); Implementation (attuazione); Monitoring (miglioramento continuo).

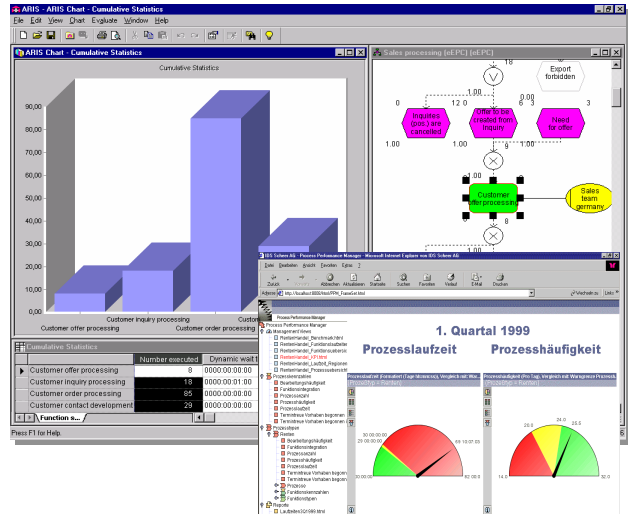
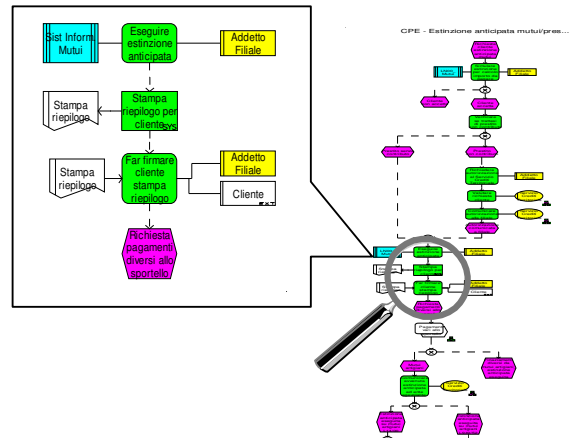
L'intervento prosegue poi evidenziando come la metodologia debba essere adattata sulle necessità reali che l'azienda ha di approfondire la conoscenza dei propri processi in ottica del miglioramento delle prestazioni. Il "Process Life Cycle" trova supporto e la sua applicazione pratica attraverso il tool ARIS. Infatti NIKE Consulting, marketing partner di IDS - Scheer per lo strumento ARIS (Architecture of integrated Information Systems), ha scelto di utilizzare e proporre alle aziende ARIS, in quanto è lo strumento informatico di supporto per la modellizzazione, l'analisi e il miglioramento dei processi, leader a livello mondiale (fonte: Gartner Group).

L'adozione in un corretto "mix" tra:

- metodologia efficace (comprendente anche l'approccio progettuale), che permetta di descrivere tutti gli aspetti aziendali (processi, dati e IT, persone) in modo completo ed integrato,
- di un tool di supporto evoluto (in grado di soddisfare tutte le esigenze più "tecniche" ed avanzate dell'utente aziendale: tra cui la costruzione di un repository delle informazioni unico, l'integrazione dei dati, la possibilità di effettuare analisi e simulazioni, pubblicazione web, client/server architecture, Activity-Based Costing, reportistica, KPI-key performance indicators, interfacciamento con sistemi ERP es. SAP, ecc...),

è una condizione necessaria per il successo del progetto e l'approccio che Nike Consulting propone alle aziende, che vogliono intraprendere un progetto di miglioramento dei processi in ambienti complessi.

L'intervento di conclude evidenziando i risultati che si possono ottenere dall'utilizzo del tool ARIS per la gestione dei KPI ( Key Performance Indicator) applicati ai processi. I KPI consentono all'azienda di potersi misurare e di impostare il miglioramento continuo tramite il controllo qualitativo e quantitativo dei processi aziendali; questa attività è necessaria se l'azienda vuole migliorare evolvendosi.



Ha concluso la serie degli interventi l'ing. Testa (Manager della SAP Italia Consulting ), che ha illustrato l'evoluzione dei sistemi ERP ( SAP in particolare). Le applicazioni gestionali integrate hanno conquistato un posto sempre più importante, ed a volte criticamente centrale, nella gestione di una Azienda. Solo da pochi anni, tuttavia, grazie alla sempre maggiore copertura delle attività aziendali, e soprattutto al rapidissimo sviluppo delle tecnologie ed all'esplosione delle possibilità di comunicare, le applicazioni ERP hanno incominciato ad assumere in Azienda un ruolo diverso ed importante: essere uno strumento non solo a supporto dei processi, ma talmente intrecciato ad essi da costituirne spesso la spina dorsale e, a volte, addirittura elemento di vantaggio competitivo nel business. Questa affermazione risulta tanto più vera ed importante nel mondo della Piccola e Media Impresa, dove la concorrenza è feroce, e dove la disponibilità di dati aggiornati e completi, la velocità di reazione alle richieste dei Clienti, la semplicità e l'adattabilità dei processi ai rapidissimi mutamenti del mercato sono fattori determinanti per la sopravvivenza. Le applicazioni ERP oggi rispondono a tutti questi requisiti e possono efficacemente contribuire in modo determinante al successo di una Piccola Media Impresa. Tuttavia, proprio per rispondere a queste premesse, l'implementazione di un sistema ERP per essere efficace deve necessariamente apportare integrazione dei processi, accessibilità delle informazioni, sicurezza nei dati e soprattutto innovazione nel modo di sviluppare il core business dell'Azienda: questi risultati si ottengono affrontando i progetti di implementazione con una opportuna e importante esperienza alle spalle. Questa esperienza deve essere specifica per ogni singolo settore industriale.

Per questo motivo, le principali Aziende di Consulenza e Servizi nell'implementazione di applicazioni ERP, ed in particolare nel caso di MySAP Business Suite, perseguono la specializzazione per industry nella gestione del know how, nelle esperienze dei team di lavoro, nella capitalizzazione delle implementazioni di progetto, nell'utilizzo delle "best practices" di settore.

Il focus sui diversi settori industriali, derivante da svariati anni di attività soprattutto in azienda Piccole e Medie, il continuo confronto con le peculiarità dei clienti e l'aver fornito soluzioni specifiche per innumerevoli tipologie di business, ha dato origine ad un portafoglio di soluzioni SAP dedicate alle principali industry. Tali Soluzioni consentono di affrontare i progetti non solo dal punto di vista tecnologico, ma anche e soprattutto fornendo un reale supporto alla gestione del core business dei nostri clienti, permettendo di identificare il modo in cui fare del proprio sistema informativo un fattore determinante di vantaggio competitivo.



**Soluzioni per la PMI:  
mySAP All-in-One**



**I tempi di avviamento medi sono stimabili in 3-6 mesi con riduzione dei costi fino al 50% rispetto ai normali metodi di implementazione.**

Le esperienze diventano soluzioni quando vengono razionalizzate, capitalizzate ed ingegnerizzate sulla piattaforma applicativa, con particolare attenzione alla caratterizzazione dei singoli settori a cui si rivolgono. Le Soluzioni vengono costantemente arricchite ed aggiornate con il progredire delle release del software e con i "feedback" dei progetti in corso di implementazione.

Mantenendo rigorosamente tutte le peculiarità architetturali e le funzionalità del software, le soluzioni specifiche per ogni settore industriale ottenute grazie all'esperienza ed alla profonda conoscenza dello stesso, consentono di snellire e razionalizzare le attività aziendali, aumentando l'efficienza e il controllo interno ottenendo rapidamente il ritorno degli investimenti, riducendo tempi e costi di realizzazione.

SAP Italia CONSULTING , conclude l'Ing. Testa, festeggia quest'anno il primo ventennio di attività nel nostro Paese, raggiungendo un'età "storica" nel mondo dell'ICT e confermandosi la più longeva società italiana di consulenza in ambito SAP. Questo obiettivo non è un traguardo, ma un punto di partenza. E non potrebbe essere altrimenti per un'azienda che, come poche altre, è ancor oggi un "gioiello" nel panorama ICT attuale grazie alla presenza di 500 dipendenti e altrettanti consulenti specializzati nei diversi settori. La vera forza di SAP Italia CONSULTING non è costituita, semplicemente, dai numeri ma dalle competenze e dalla voglia di crescere, investendo soprattutto nel vero fattore di differenziazione: l'Innovazione.