

# Quei "banditi" dell'ICT...



**"M**a di cosa si occupa la sua azienda?" "Produciamo sistemi informativi." "Ah, fate i banditi quindi...". Quante volte me lo sono sentito dire. E ogni volta non so cosa rispondere. Perché so che c'è un fondo di verità in questo luogo comune. Negli scorsi interventi ho evidenziato la troppa diffusa scarsa conoscenza all'interno delle aziende italiane delle potenzialità e del ruolo che l'ICT potrebbe giocare nella corsa alla competitività. Una grave carenza di conoscenza che coinvolge sia il livello dirigenziale che quello operativo.

Ma cosa offre il mercato? Tralascio il livello qualitativo dal punto di vista tecnico, tema che merita un'analisi a sé. Vorrei invece soffermarmi sulla trasparenza dell'offerta dal punto di vista del rapporto di fornitura, e quindi economico. Spesso, veramente troppo spesso, l'atteggiamento del fornitore è orientato alla "cattura" del cliente. L'idea di fondo è quella che, una volta che il cliente ha cominciato a utilizzare il prodotto/servizio, diventa "dipendente" da questo utilizzo e soprattutto da chi detiene in maniera esclusiva il know how e la possibilità di gestirne il funzionamento, il fornitore appunto. Si distinguono

**"Tutto diventa "personalizzazione", da pagare naturalmente a parte"**

in maniera chiara due momenti di questi progetti, che diventano quasi sempre degli autentici bagni di sangue. Quello della "cattura della preda" appunto, in fase di prevendita, dove, pur di chiudere l'ordine sono praticati in maniera indiscriminata l'abbattimento dei prezzi, la diffamazione del concorrente, la menzogna tecnica e il millantato credito sulla data di consegna del sistema. La modalità di offerta "chiavi in mano" è praticamente sconosciuta. Solo recentemente, e grazie alla crescita professionale di chi compra (leggi "esperienza di ripetute e dolorose bastonate sul naso e sui denti"), si vedono in giro offerte con prezzi garantiti a impianto funzionante. Ma la famigerata formula delle "giornate stimate che potranno essere valorizzate in forma consuntiva solo dopo la fase esecutiva" continua a mietere vittime più

dell'influenza. E i budget e le date di consegna diventano numeri buoni da giocare al lotto, perché nessuno ha eseguito una fase di analisi dei requisiti incrociandoli con le funzionalità disponibili del pacchetto. Tutto diventa "personalizzazione", da pagare naturalmente a parte. Poi, finalmente, il sistema funziona. Ma ovviamente necessita di messe a punto, naturali, fisiologiche. E qui la preda comincia a divincolarsi nella rete, in realtà diventandone sempre di più prigioniera. Perché, per esempio, produrre un nuovo report costa ore di lavoro, da pagare a consuntivo. E anche spostare un campo in una videata. O modificare un dettaglio di un processo operativo. Il cliente diventa completamente dipendente dal fornitore, che ha saldamente nelle sue mani le chiavi del cuore operativo e vitale dell'azienda, il sistema informativo. I clienti sono semplicemente ricattati, e anche quando, esasperati, cercano di ribellarsi, sono chiaramente e palesemente ostacolati in tutti i modi, e messi nelle condizioni di rinunciare al cambiamento, e quindi rinunciare magari a uno svecchiamento e conseguente miglioramento del sistema. A causa di queste situazioni, che continuano a ripetersi, esiste una palpabile sfiducia, e devo ammettere spesso giustificata, nei confronti dei fornitori ICT. "Banditi", appunto. È necessario superare questa frattura, per crescere tutti insieme in maniera virtuosa come sistema economico. E l'unico modo è quello di cambiare il modo di interpretare il rapporto di fornitura, cominciando proprio dalla visione del mercato da parte dei fornitori.

Stefano Cudicio\*

\*Stefano Cudicio è direttore generale della Stesi Projects di Conegliano (TV), software house e consulenza con un focus particolare sulla logistica. Dal 1992 opera nell'Information Technology e dal 2004 è docente a contratto presso l'Università di Udine. Veneto, due lauree, ha collezionato esperienze in Italia e all'estero.

Chi volesse replicare può scrivere a [mperuzzi@koster.it](mailto:mperuzzi@koster.it)

Intelligent Logistics *Solutions*

DEMATIC

Abbiamo facilitato il lavoro e migliorato il Business di oltre 5.000 Clienti...



Sistemi Integrati di Automazione per la Logistica  
Magazzini automatici per pallet e per contenitori  
Sistemi di smistamento  
Sistemi pick-by-voice e pick-to-light  
Logistics IT (WMS,RFID)



DEMATIC

Creating Logistics Results

Dematic Italia  
Via Firenze, 11  
20063 Cernusco Sul Naviglio (MI)  
tel: +39 02 92 90 54.1