

*La parola chiave è “outsourcing”, nuova frontiera cui attingere soprattutto da parte delle piccole e medie imprese*

## Meno costi se si utilizzano specifici servizi esterni

**N**ella ricerca della riduzione dei costi e dell'aumento dell'efficienza, il concetto di outsourcing è una parola chiave. L'obiettivo è cercare di utilizzare l'esperienza di un prestatore di servizi esterno, in un'area in cui si ha esperienza inferiore e che normalmente non appartiene al core business, contenendo contemporaneamente i costi. Trovando, cioè, una risposta alla domanda: “che cosa dovrei lasciar fare ad un esperto, per far meglio e risparmiare?”

L'informatizzazione, in particolare, è un'area in cui questo concetto si è declinato a differenti livelli, ad esempio nell'acquisto di capacità di calcolo da fornitori specializzati o di hardware non più acquistato come bene ma pagato come servizio offerto da terzi. Il focus di questo articolo tratta invece il concetto più evoluto di *Application Service Provider (ASP)*, una soluzione modellata sul principio del “*software come servizio*”. ASP è un modello che prevede la remotizzazione del software e la fruizione di servizi attraverso Internet. In questa architettura un Service Provider (SP) fornisce un applicativo gestito centralmente e vende ai propri clienti l'utilizzo remoto del software tramite web browser o un'applicazione client. Il cliente paga al SP un canone ad utilizzo o periodico per la fornitura del servizio. Il Service Provider, al contrario, mette in gioco la propria professionalità ed esperienza gestendo in proprio sia l'infrastruttura, che lo

di **Diego Ferri**

sviluppo e la fruizione dell'applicazione. Riesce quindi ad attuare delle economie di scala che gli permettono di abbattere i costi tradizionali di sviluppo del software e di gestione della server farm.



Diego Ferri

Questa soluzione è stata storicamente esplorata per prima dalla grande azienda con le soluzioni ERP e CRM, ma negli anni recenti è diventata un'opzione sicuramente da valutare anche per la PMI, le amministrazioni locali e i professionisti, soprattutto in determinati contesti del sistema informativo interno. Si pensi, con un esempio tanto semplice quanto quotidiano, alla posta elettronica. Un sempre più grande numero di realtà aziendali, per non

parlare della quasi totalità dell'utenza privata, si affidano ai grandi nomi del settore per gestire le proprie caselle di posta elettronica, utilizzando un comodo browser per l'interazione ed eliminando di fatto la necessità di dover gestire un proprio server di posta elettronica in-house. Non si tratta, però, dell'unico caso in cui il modello ASP può essere preso in considerazione. Possibili scenari vanno dalla gestione della contabilità, a suite di office (elaboratori testi, fogli elettronici, ...), a software di office automation per la gestione documentale o dell'anagrafica clienti, fino addirittura alla gestione condivisa dell'agenda dei collaboratori. Non esiste una regola generale per decidere cosa affidare al modello ASP e cosa continuare a gestire tradizionalmente: la scelta va valutata attentamente caso per caso con un consulente esperto, tenendo conto delle specificità della realtà aziendale, dell'offerta del mercato e del dominio di interesse.

Ma quali vantaggi porta effettivamente ASP? Volendo riassumere si trovano essenzialmente tre dimensioni: riduzione dei costi, miglioramento delle competenze di gestione, miglioramento dei servizi. Guardando un po' più nel dettaglio:

- riduzione di buona parte dei costi legati all'acquisto, all'aggiornamento e all'amministrazione dell'infrastruttura hardware dello studio, accollati dal Software Provider;
- riduzione dei costi per le licenze

del software installato sulle macchine degli utenti;

- riduzione dei costi per l'assistenza, a parità di competenze. Generalmente si traduce anche in un aumento della qualità dell'assistenza offerta, in quanto viene premiata la specializzazione dello staff del Service Provider;
- aggiornamenti automatici del software, che si traducono anche in un aumento di produttività eliminando la necessità di aggiornare o gestire problemi del software in locale;
- gestione centralizzata con soluzioni di livello enterprise dei guasti e del backup dei dati;
- probabile aumento della sicurezza dell'infrastruttura e dei dati, dovuto all'applicazione di soluzioni professionali rese possibili dalle economie di scala del Software Provider;
- possibile aumento dell'affidabilità del servizio;
- accesso al software ovunque sia disponibile una connessione Internet;
- migliorie e correzioni dei problemi del software segnalati da un grande numero di clienti.

Questi i vantaggi teorici: l'offerta è però molto variegata e dipende fortemente dal venditore, dal prodotto di interesse e dalla situazione del sistema informativo pregressa. Lungi dall'idea di abbracciare o sponsorizzare un particolare venditore o prodotto, si vuole comunque dare un'indicazione generale di quali siano le domande da porsi per scegliere se un prodotto offerto tramite modello ASP è un buon servizio o meno. I principali aspetti si possono classificare in 4 aree:

- aspetti quantitativi;
- aspetti giuridici;
- personalizzazione;
- costi e migrazione.

#### *Aspetti quantitativi*

Si tratta soprattutto di grandezze

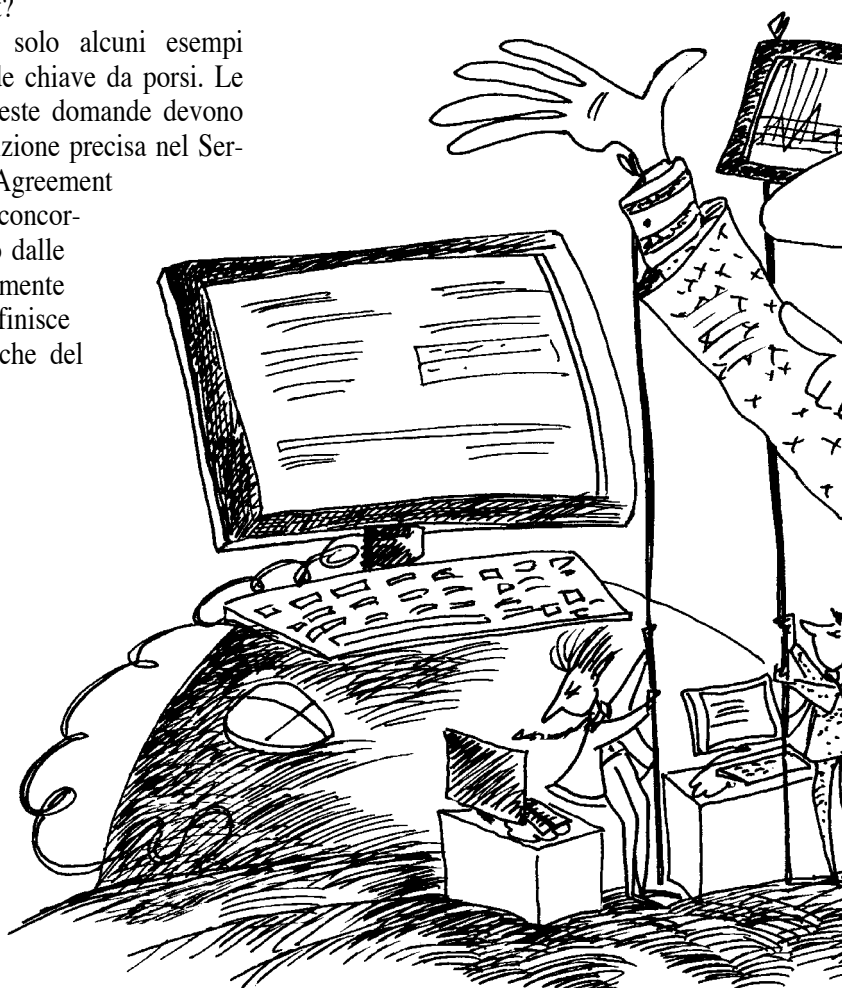
misurabili e legate alla gestione sistemistica del servizio. Su che hardware gireranno i server che ospitano il software? L'hardware è dedicato o condiviso? Che età massima può avere l'hardware prima che sia aggiornato? Dove si trovano fisicamente i server? Chi ha accesso fisico alla sala macchine? Che competenze e certificazioni possiede lo staff che amministra i server? Che sistema operativo è installato e ogni quanto saranno installati aggiornamenti di sicurezza? Quante ore massime di disservizio annuali sono ammissibili? Con che cadenza e su che supporti è effettuato il backup? Entro quanto un ticket di assistenza deve essere gestito dallo staff? La connettività è sufficientemente all'altezza per il servizio proposto? Che grado di sicurezza è utilizzato sul canale (es. VPN, crittografia)? Che tipo di accesso esiste al software: tramite browser o tramite applicazione client?

Questi sono solo alcuni esempi delle domande chiave da porsi. Le risposte a queste domande devono trovare definizione precisa nel Service Level Agreement (SLA), un concordato stipulato dalle parti. Chiaramente lo SLA definisce le caratteristiche del

servizio dal lato del Service Provider: a carico del cliente rimane ancora necessariamente la gestione oculata dell'hardware e della connettività della propria azienda o del proprio studio, per poter accedere in remoto all'applicativo. Entrambe le questioni sono sempre di più facile soluzione grazie all'hardware diventato ormai una commodity e alla connettività (anche di emergenza!) ormai disponibile a basso costo.

#### *Aspetti giuridici*

La questione giuridica è legata soprattutto alla gestione dei dati e alle problematiche relative alla privacy. Chi è il proprietario dei dati? Per quanto tempo i dati saranno conservati in caso di cancellazione? Ne è possibile la modifica? Chi è il responsabile in caso di furto dei dati? Che risarcimenti sono previsti in caso di disastri in cui i dati vadano persi?



Ancora una volta solo il contratto può dare risposta a tutte queste domande.

### *Personalizzazione*

Durante l'utilizzo di un software è naturale che avvenga una co-evoluzione tra esso e il contesto che lo utilizza. Il software modifica i processi di lavoro e gli utenti richiedono modifiche al software per migliorarlo, correggere errori o velocizzare certe operazioni. Questo avviene normalmente quando il cliente utilizzatore può richiedere modifiche del software stesso. Ma nel caso in cui il software venga utilizzato come servizio, è possibile richiedere tali modifiche e personalizzazioni? Senza voler scatenare un dibattito filosofico, è importante però considerare una regola empirica. Se è possibile

commissionare modifiche del software è probabile che il software non sia effettivamente in uno stato di maturità avanzata o che lo sviluppatore non abbia un potere contrattuale elevato rispetto al cliente, con il rischio che lo sviluppo proceda a singhiozzi per accontentare diversi clienti. Al rovescio della medaglia, un prodotto stabile e maturo di una società affermata potrebbe essere troppo "scolpito" nel marmo per essere utilizzabile proficuamente nella realtà di interesse. Solo un'attenta fase preliminare di analisi di fattibilità e di raccolta dei requisiti può evitare delusioni durante la vita del software.

### *Costi e migrazione*

Aspetto ovvio, ma di cui è difficile dare un'idea generica, è sicuramente

quello dei costi. È impossibile offrire al lettore delle percentuali generiche di taglio dei costi: un confronto attento delle offerte presenti sul mercato è sicuramente il miglior indicatore di cui tener conto. Vanno valutati in questo frangente soprattutto i differenti livelli di qualità che possono essere offerti nel Service Level Agreement e selezionare il più adeguato alle esigenze e alla dimensione dell'attività del cliente, ricordando che più caro non è sempre necessariamente migliore.

Infine è bene prevenire e pianificare attentamente lo sforzo di migrazione per passare dal sistema precedente al nuovo. Che tipi di dati sono presenti nel sistema informativo attuale? Sono compatibili con il nuovo applicativo? Quanto tempo richiede la migrazione dei dati? È necessario un periodo di stop totale delle attività informatiche? Se sì, quanto lungo? Si verrà assistiti durante la migrazione? Con che costi? La migrazione è un costo implicito, spesso sottovalutato, ma che può pregiudicare la buona riuscita di una soluzione ASP e, in casi estremi, portare anche al fallimento dell'operazione.

In conclusione, ASP è sicuramente un modello oggi alla portata anche di una PMI o di uno studio professionale: presenta vantaggi apprezzabili sia dal punto di vista della riduzione dei costi che dell'aumento della produttività, della sicurezza e dell'affidabilità del servizio offerto. Da sottolineare però ancora una volta le questioni più critiche: il successo di una migrazione verso il modello ASP risiede sicuramente nella valutazione preliminare dei requisiti della realtà di interesse, nell'offerta del mercato e nella pianificazione accurata dei tempi e dei costi della transizione verso il nuovo sistema.

**Diego Ferri**  
Ingegnere  
ferri.diego@gmail.com

