



# ONION vola sul mercato ICT portando qualità e innovazione

Carlo Forlani

**L'azienda bresciana, certificata ISO 9001 fin dal 1998, si muove verso il 'Total Quality Management' e la Customer Satisfaction e punta su progetti molto innovativi integrando, in soluzioni cost-effective, le tecnologie ERP e CRM con il mondo del WebEB**

**O**nion SpA ([www.onion.it](http://www.onion.it)), nata come centro di sviluppo, sperimentazione ed attuazione delle tecnologie ICT, grazie alle competenze ed alla professionalità di un'ottantina di collaboratori, imposta la sua strategia su un'offerta completa e fortemente integrata nei settori applicativi più avanzati.

Per conoscere meglio questa bella realtà italiana, abbiamo incontrato il suo Amministratore Delegato, Gualtiero Bazzana, cui abbiamo rivolto alcune domande.

**Data Manager** - Ci può descrivere come è nata ONION?

**Bazzana:** «Onion nasce a Brescia, nel 1994, su iniziativa di un gruppo di

persone che uniscono le proprie esperienze puntando da subito sull'innovazione: tra i primissimi in Italia ad abbracciare le tecnologie Internet e Web, abbiamo offerto servizi a valore aggiunto crescendo, con un modello finanziariamente sostenibile, fino a diventare Spa nel '98, ad aprire altre sedi a Milano, Torino e Cuneo, e a raccogliere l'interesse prima del Gruppo Camozzi (nostro azionista dal 1998) e successivamente del Gruppo Montedison, ora Edison che, tramite Edison-tel, dal dicembre del 2000 è entrata nell'azionariato, dando ulteriore impulso allo sviluppo».

**Il fatto che abbia più sedi è legato ad opportunità o ad una strategia? ERP e**



Il management Onlon

localizzazione delle sedi rappresenta la volontà di essere presenti nelle zone chiave del nostro business, in tal senso, non escludiamo l'apertura di nuovi uffici durante l'anno 2003».

**Tanti settori. Ma quelli che voi considerate principali, da curare particolarmente, quali sono?**

«Per noi i mercati principali, in termini di competenza ed esperienza, di clienti e revenue sono le telecomunicazioni, sia a livello manufacturer sia a livello operatori, l'automotive, il manufacturing e il banking».

«Su questi quattro settori si sviluppa il 75% del nostro volume di fatturato. Oltre alle competenze di tipo tecnologico, per il numero e la consistenza dei progetti, siamo possessori di un buon bagaglio di conoscenze di processo e di problematiche specifiche di settore».

**In questi settori quali sono i vostri maggiori competitor?**

«Siamo un'azienda di dimensioni medie con un fatturato previsto, per il 2002, di 6 milioni di euro. La cosa da evidenziare è che stiamo avendo un fortissimo sviluppo: nel 2001 siamo cresciuti rispetto al 2000 di circa il 70%, nel 2002 stiamo ancora crescendo, il primo semestre 2002 l'abbiamo chiuso con +60% rispetto al primo semestre 2001. La nostra propensione in questo momento è di confrontarci con aziende medio-grandi, con l'obiettivo di collocarci, entro un paio di anni, tra le prime trenta del mercato italiano ICT».

**In questo contribuisce molto il fatto di essere a partecipazione Edisontel?**

«Siamo molto grati ai nostri shareholder per la fiducia che ripongono in noi e per le opportunità che ci stanno fornendo dal punto di vista finanziario, di conoscenze e di contatti con un mondo importante. Ma siamo nati come azienda che opera sul mercato e vogliamo continuare ad esserlo: per il mercato captive abbiamo avuto, nel

2001, una quota inferiore al 10% del nostro volume complessivo e non ci proponiamo di andare oltre; la crescita che stiamo avendo continua a essere alimentata dal mercato open e non da quello 'captive', anche se questo per noi è molto interessante, perchè ci consente di compiere sperimentazioni innovative e di partecipare a progetti di grande prestigio».

**Può descriverci i prodotti e i servizi che offrite?**

«Per quanto riguarda la parte "Progetti", offriamo soluzioni molto integrate che abbracciano più tecnologie: pur essendo un'azienda di medie dimensioni, abbiamo una ricchezza di competence-center particolarmente elevata; i nostri competence center sono relativi a ERP, CRM, Web Services e SW Engineering».

«Sulla parte ERP abbiamo fatto la scelta SAP, siamo partner di SAP Italia e, realizziamo progetti con una particolare predilezione per l'integrazione tra la soluzione SAP e soluzioni Web based».

«I nostri progetti sono orientati non solo verso il core del sistema informatico, ma anche e soprattutto sulla parte di integrazione del sistema informatico con front-end verso clienti, fornitori e altro, via interfaccia Web».

«Relativamente al CRM abbiamo soluzioni legate sia al customer service che al customer care che alla parte di CRM analitico: per aziende tra le maggiori italiane abbiamo realizzato soluzioni di IT asset management, di SLA management, Help Desk e Call Center. Utilizziamo tecnologie Remedy, SAP, Siebel e recentemente abbiamo fatto cospicui investimenti su una tecnologia di 'call center over IP' (CosmoCom) da cui ci aspettiamo importanti risultati a breve».

«Altro competence center molto significativo è quello dei Web Services; abbiamo una fortissima specializzazione sulla parte dei portali aziendali (Enterprise Information Portal), eccellenti competenze sulla parte Web-agency e di realizzazione di applicazioni Web di qualsiasi complessità».

«Per ultimo cito il settore di SW

CRM notoriamente richiedono assistenza continuativa sul cliente: significa che operate principalmente nella zona nord-ovest, oppure spaziate su tutto il territorio nazionale?

«Circa l'85% del nostro volume è fatto con aziende medio-grandi e in molti settori. Quello che ci caratterizza è la capacità di delivery tecnologico nell'ambito dei nostri competence centre: come clienti abbiamo medie e grandi aziende nei settori automotive, manufacturing, telecommunication, banking e finance, pharma, media e dei servizi, prevalentemente distribuite al centro-nord; in alcuni casi lavoriamo anche per la P.A., con enti pubblici situati in Piemonte, Lombardia e Lazio».

«Peraltro abbiamo clienti importanti anche a Roma, Genova, Parma, Napoli, Firenze e all'estero: un recente progetto si è svolto interamente a Parigi, in altri abbiamo operato a Monaco, Londra, San Francisco, Ginevra e in India. Svolgiamo molte attività per la Comunità Europea a Bruxelles e, quindi, possiamo dire che la localizzazione dei nostri clienti è assai distribuita. La

Engineering, in termini di sviluppo e testing del SW, e in generale di consulenza dove gli ambiti in cui i sistemi software presentino aspetti 'safety critical' o di livelli di qualità del servizio estremamente elevati».

**Le vostre sedi sono equiparate da un punto di vista funzionale o sono specializzate per competenze?**

«Nella sede principale di Brescia abbiamo tutti i competence center; in ciascuna delle altre sedi abbiamo poi la replica di almeno un competence center. Nel caso di SAP il nostro competence center è ripartito fra le sedi di Milano e di Brescia, per il CRM è suddiviso tra quelle di Torino e Brescia, per la parte Web Services è diviso tra Brescia e Cuneo e per il SW Engineering il competence center è ripartito tra Milano e Brescia».

«Noi lavoriamo per progetti e abbiamo una gestione molto dinamica delle risorse, per cui organizziamo dei team di progetto che sono il più possibile aderenti alle problematiche e alle aspettative del cliente. Il tutto in modo cross rispetto ai competence center e alle sedi».

**Questi sono i quattro competence center della parte progetti dell'azienda. E per il settore prodotti?**

«Abbiamo sia prodotti indirizzati alle aziende medio-piccole che prodotti rivolti alle aziende medio-grandi. In particolare proponiamo 'EASYSTART Web' che permette una gestione autonoma della presenza sul Web sia per

siti Internet sia per portali Intranet, e dà la possibilità di gestire multi-istanze di questi siti, per cui ISP ed ASP possono usare le nostre piattaforme per fornire i propri servizi a comunità di utenti».

«'EASYSTART Meeting' è invece una soluzione di video-conferencing che si rivolge alle medie aziende o anche alle piccole che però abbiano più sedi dislocate sul territorio».

«Infine 'MAGICO' fornisce soluzioni Web-based per il time reporting e la gestione note spese, particolarmente utili per aziende che necessitano di una gestione della redditività delle commesse».

**Le società piccole non amano fare investimenti rischiosi, se non con alte possibilità di business. L'utilizzo del Web, l'integrazione con altre strutture e aziende sono attraenti ma richiedono forti investimenti in fatto di rete, per efficienza e prestazioni, e in fatto di competenze...**

«Sul mondo Web tutte le aziende sono dotate di una presenza quanto meno marketing. Dal punto di vista di funzionalità di B2B e B2C, il nostro 'EASYSTART Web' ha una parte già preconfigurata per la gestione di cataloghi, dello shopping-basket e dell'interazione con la banca attraverso vari protocolli di tipo bancario».

«Importante per noi è anche l'orientamento verso i distretti industriali, dove troviamo comunità di aziende con problematiche simili e questo ci

**Noi lavoriamo per vari progetti e abbiamo una gestione molto dinamica delle risorse, per cui organizziamo dei team di progetto che sono il più possibile aderenti alle problematiche e alle aspettative dei nostri clienti**



permette di trasferire, sulla rete elettronica, la rete già esistente dei rapporti umani e commerciali tra le aziende».

**I vostri interventi sui clienti sono prevalentemente tecnici o anche organizzativi?**

«Il riconoscimento che abbiamo avuto dal mercato, in questi anni, è dovuto

alla nostra capacità di abbinare la componente tecnologica con un approccio pragmatico ad attività di business process reengineering focalizzato alla visione di flusso dati e processi».

«Riteniamo che i nostri clienti abbiano, nel bene o nel male, un'organizzazione adatta alle loro esigenze, non la mettiamo in discussione, ci impegniamo invece nella ottimizzazione dei flussi di dati, dei passaggi informativi, del workflow e così via, affinché la soluzione tecnologica adottata possa inserirsi, nel modo migliore, nel loro contesto».

**Offrite anche soluzioni in modalità ASP?**

«In Italia le aziende difficilmente accettano di avere in modalità ASP i propri processi 'core' e quindi, detto che non siamo un'azienda che fornisce soluzioni di outsourcing, a richiesta forniamo, in modalità ASP, soluzioni offerte preconfigurate rivolte al customer services, alla gestione dei Website o dei portali intranet, che possono essere obiettivi di interesse per le aziende italiane perché non coinvolgono dati particolarmente sensibili».

**Come vede la situazione del mercato per il prossimo anno, considerando che molti dei vostri prodotti e attività fanno esplicito riferimento al Web?**

«Vediamo il mercato in modo positivo perché veniamo da due anni in cui siamo molto cresciuti (in controtendenza rispetto al rallentamento del mercato ICT) e abbiamo un portafoglio ordini che ci lascia estremamente sereni per il secondo semestre di quest'anno ed anche per il prossimo anno».

«Noi riteniamo che i processi 'core' di un'azienda debbano stare sull'ERP e che il Web vada bene per sviluppare una serie di applicazioni di contorno e integrazione con l'ERP, un'ottica di extended ERP».

«Pensiamo che le aziende non possano smettere di investire né sull'ERP, né sull'extended ERP e quindi, visto che la nostra presenza nel mondo Web è sempre stata centrata su queste parti, oltre che sull'Enterprise Information Portal, confidiamo di poter continuare a mantenere un tasso di crescita a due cifre anche per gli anni a venire». **DM**