

Quando il valore
è la condivisione
degli obiettivi
del cliente



L'AZIENDA

ONION, ovvero lavorare per il successo dei clienti

Fondata nel 1994 è una società che offre servizi di Information Technology a 360 gradi e che, negli anni, ha ottenuto la fiducia di molti importanti clienti



Gualtiero Bazzana,
Amministratore
Delegato

La sede ONION
di Brescia

ONION opera nel mercato dell'IT e fornisce soluzioni innovative per aziende medio-grandi. "Siamo orientati alle soluzioni innovative -introduce Gualtiero Bazzana, Amministratore Delegato di ONION-. Siamo in grado di offrire competenze su molti mercati verticali, amiamo autodefinirci multifocalizzati, tanto che lavoriamo con imprese di telecomunicazioni, industria manifatturiera, automobilistica, media, PA, farmaceutica, beni di largo consumo e con le imprese che operano nella finanza". Nata una decina di anni fa da un'iniziativa imprenditoriale privata, negli anni, ONION è evoluta: prima è entrato nella sua compagine

societaria il Gruppo Camozzi e poi, nel dicembre 2000, EdisonTel, l'azienda di telecomunicazioni del Gruppo Edison.

"Abbiamo perseguito, nel frattempo, un cammino di crescita sostenibile finanziario e costante da un punto di vista delle competenze e delle sedi (oggi ONION ha competenze

centre distribuiti nelle quattro sedi di Brescia, Milano, Torino e Cuneo) -spiega Bazzana-. Un approccio che si è dimostrato gradito al mercato anche in questi anni difficili: nel 2001 e nel 2002 abbiamo messo a segno una crescita del 50% anno su anno. Quest'anno do-

vremmo registrare un ulteriore incremento, un traguardo che consideriamo ambizioso in presenza di un contesto ancora difficile". Le strategie ONION si basano su tre pilastri: competenze, grazie a una struttura di delivery sempre al passo con le nuove tecnologie; combinazione di tecnologie e processi aziendali, con particolare focalizzazione sul core business dei clienti; infine, rapporti continuativi con i clienti, grazie a soluzioni e progetti che apportano valore. "Ulteriori elementi di successo sono concretezza e flessibilità, in poche parole progetti pragmatici, che si basano su un'innovazione costante e sulla qualità dei nostri processi di delivery, certificati ISO 9001 sin dal 1998. Nella proposizione al mercato lavoriamo su tre filoni principali: realizzazione di progetti chiavi in mano in 5 settori applicativi (ERP, CRM, Web Services, Software Engineering ed EIP); pre-configurati che scaturiscono dall'esperienza realizzata nei progetti e, terzo, ancora una volta le competenze". Un modello che si è dimostrato vincente e che contribuisce a elevare l'immagine di ONION in tutto il mondo, tanto che l'azienda partecipa a progetti di R&S internazionali, porta la propria esperienza a conferenze negli Stati Uniti, piuttosto che in India e soprattutto continua a innovare.



Il management di ONION

ONION SpA

Via Gussalli, 9
25131 Brescia
tel. +39-030-3581510
fax +39-030-3581525

www.onion.it
info@onion.it

L'AZIENDA E L'INNOVAZIONE

Quando l'innovazione anticipa e crea il business

Ha scommesso su ricerca e innovazione e con un gruppo di lavoro sostiene i progetti e il successo dei clienti, perché qui innovare è sinonimo di crescita



Enrico Fagnoni,
Responsabile
Area Innovazione

Sin da quando è nata, ONION ha sempre investito molte risorse nella ricerca e questo approccio l'ha posta e la pone tuttora in una posizione di avanguardia nell'ambito IT italiano. L'obiettivo primario è da sempre fornire nuove tecnologie a servizio delle imprese-clienti a supporto del loro business. "ONION ha una forte spinta innovativa -spiega Enrico Fagnoni, Responsabile Area Innovazione-. Svolge una ricerca costante sulle nuove tecnologie e contribuisce alla loro evoluzione sia con lo sviluppo di progetti auto-finanziati sia in coordinamento con l'Unione Europea. Siamo stati a lungo nel board del W3C e abbiamo concorso all'apertura del suo ufficio italiano. I progetti di ricerca hanno spesso generato nuove linee di business. Per esempio, siamo stati tra i primi a sperimentare l'utilizzo di soluzioni Intranet, quando ancora il termine non esisteva".

I progetti ONION sono concepiti a livello internazionale e la ricerca costante dell'innovazione ha portato anche piccole e, talvolta, grandi soddisfazioni.

"Come nel caso del testing di applicazioni Web -spiega Fagnoni-, dove abbiamo coniugato le nostre esperienze di software engineering con le logiche di sviluppo del Web, ottenendo una metodologia riconosciuta a livello mondiale, che abbiamo 'esportato' con

successo anche negli USA. Un tale percorso ha condotto a innovazioni, che ricadono continuamente in maniera diretta sull'attività progettuale per i clienti".

Si può dire che la ricerca e lo sviluppo siano organiche alla storia di ONION e rappresentino un fiore all'occhiello che permette all'azienda di anticipare i bisogni dei propri clienti. "Innovando e sperimentando emergono temi più 'caldi' di altri, come nel caso della sicurezza -sottolinea Fagnoni-. Questo tema, su cui tanto abbiamo già fatto, è un elemento che sta assumendo una nuova rilevanza in questo periodo. Di conseguenza ci stiamo lavorando ancora molto, in particolare sui fronti dell'assessment del rischio e della sicurezza applicativa, ambiti in cui stiamo già proponendo nuove soluzioni".

A medio termine l'attenzione è concentrata anche su un fronte che avrà grande sviluppo: "E' legato ai processi resi disponibili dalla Rete che imporranno sempre più la necessità di far lavorare insieme più persone in gruppi geograficamente distribuiti, condividendo documenti e informazioni in modalità sincrona", conclude Fagnoni.

L'impegno ONION è distribuito anche su altri temi, come nel caso dello sviluppo e del supporto delle soluzioni open source e non ignora aspetti, finora sottostimati, come lo studio dell'impatto economico delle tecnologie e l'individuazione di metriche e di strumenti che possano aiutare a comprenderne l'importanza.

I PROGETTI E LE SOLUZIONI 'ERP'

Si scrive ERP e si legge SAP. Soluzioni per l'impresa estesa

Dal 1997 ONION opera sulla piattaforma SAP, diventato un punto di riferimento per i gestionali, oltre che per l'HR, i Portali e il CRM



**Giannino Zontini,
Responsabile Area ERP**

“**A**bbiamo iniziato occupandoci, in modo particolare, del cuore dell'ERP SAP - così esordisce Giannino Zontini, Responsabile Area ERP-. Da subito, però, abbiamo capito che dovevamo collocarci nell'ambito dei progetti innovativi, facendo sempre riferimento alla nostra visione triangolare dell'offerta di soluzioni IT: competenze, progetti e soluzioni. Nel frattempo, abbiamo fatto tesoro della nostra esperienza su SAP, tanto da creare una famiglia di soluzioni pre-configurate, denominata FAST-LINE”. E' un'offerta modulare messa a punto nei laboratori della società bresciana in collaborazione con alcuni suoi importanti clienti e strutturata in tre parti, per i processi delle aziende manifatturiere, la gestione delle aziende che operano su commessa e la gestione delle sedi commerciali estere.

“E' un approccio pragmatico, dove anche la filosofia SAP si sposa bene con la strategia e l'obiettivo adottati da ONION per operare nel mercato -continua Zontini-. Soprattutto, per le medie aziende occorrono progetti snelli, alla loro portata, oppure d'integrazione per andare verso il cosiddetto Extended ERP. E, anche in questo caso, ONION è in grado di fornire soluzioni e competenze nel CRM, nell'HR, negli Enterprise Information Portal. Frutto di un giusto mix tra tecnologia e processi”.

In un momento in cui le aziende chiedono risultati a breve, ONION lavora su progetti che implicano interventi circoscritti nel tempo, individuando le soluzioni che possono dare un immediato ritorno sugli investimenti, proprio perché si avvale di un insieme di strumenti e di approcci totalmente orientati al cliente e scelti in quanto capaci di risolvere le peculiari esigenze di un'azienda. “Negli anni abbiamo sviluppato tanti progetti, in Italia e all'estero (per filiali commerciali di imprese italiane), o di integrazione tra le tecnologie di back end e il Web, come nel caso di Poste.com, dove abbiamo integrato i processi interni con tutte le componenti dei pagamenti on-line su www.poste.it (il sito di e-commerce con il maggiore valore di transato mensile in Italia)”, conclude Zontini.

Tra altre importanti referenze ONION, spuntano il Gruppo Camozzi, Cogne Acciai Speciali, il Gruppo Edison e tanti altri. Il primo è un progetto che ha accompagnato, negli anni, le evoluzioni del sistema informativo Camozzi: dall'introduzione “big bang” di SAP, alle implementazioni di funzionalità avanzate fino al sistema per la gestione del capitale umano.

Per Cogne Acciai Speciali, sono state svolte sia attività core (tra cui il roll-out della gestione acquisti in un'acciaieria ungherese del Gruppo) sia innovative: ONION ha lavorato all'accesso a SAP via Web o con strumenti mobili.

Prima customer service, oggi relazione con i clienti

Dal 1998 ONION sviluppa progetti di Customer Relationship Management di back end e di front end e propone una suite di soluzioni pre-configurate

La contaminazione fra le aree, caratteristica distintiva di ONION, è più che mai applicata, soprattutto, in materia di CRM (Customer Relationship Management). "Abbiamo iniziato a specializzarci in CRM nel 1998, partendo dal servizio al cliente. Negli anni abbiamo realizzato progetti trasversali, che utilizzavano e integravano competenze di processo e funzionalità per fornire soluzioni in grado di soddisfare le necessità dei clienti" - introduce Pietro Raiteri, Responsabile Area CRM. Così il braccio specializzato in CRM di ONION ha costruito un'esperienza sempre più approfondita su soluzioni sia di back sia di front end. All'inizio il gruppo di specialisti aveva scelto come soluzione primaria l'applicativo Remedy (che continua a essere una piattaforma molto importante per ONION), successivamente, l'area CRM ha sviluppato partnership con Siebel, con SAP e ora guarda a un accordo con Microsoft, sempre con l'intenzione di mettere in relazione le esigenze espresse da un determinato cliente alla soluzione più adatta.

"I progetti di customer service sono stati i primi ad aver innescato meccanismi di misurazione -continua Raiteri-, quindi abbiamo adottato le applicazioni e le soluzioni di Data Warehousing. Nel CRM ci sono anche le fasi di pre e post-vendita, contatti che passano sempre più da canali diversi per incontrarsi nei call o contact center".

In questo ambito ONION fornisce la consu-



lenza per organizzare un call/contact center, nonché la vera e propria fornitura del sistema completo, basandosi sulle tecnologie Cosmo.Com e Novavox.

"Il CRM non ha ancora esaurito la sua diffusione, anzi c'è ancora molto da fare sia nella parte maggiormente legata ai processi interni sia sul fronte di contatto con i consumatori -commenta Raiteri-. Oggi, l'85% del nostro bacino d'utenza è composto da grandi clienti, del calibro di Seat Pagine Gialle, EdisonTel, Olivetti Multi Services, OTE Finmeccanica, Siemens Informatica, Global Value e altri ancora. Abbiamo una notevole presenza nel comparto bancario e finanziario, con progetti per Cedacri, Banca Popolare di Sondrio o per Banca Lombarda per citare alcuni nomi. Andiamo dai clienti anche con una suite di prodotti (chiamata Suite.ART) in cui abbiamo inserito tutte le principali funzionalità richieste dai progetti. Si tratta di una serie di moduli pre-configurati con funzioni di asset management, help desk, SLA management, knowledge management, pianificazione dei servizi, o di customer care come il campaign management".



**Pietro Raiteri,
Responsabile
Area CRM**

I PROGETTI E LE SOLUZIONI 'EIP' E 'SOFTWARE ENGINEERING'

Qualità ed eccellenza nella specializzazione

Due fiori all'occhiello di ONION. Ecco una serie di expertise riconosciute ovunque, frutto di progetti e specializzazione



**Gianni Rumi,
Responsabile Area EIP
e Software Engineering**

Quelle dell'Enterprise Information Portal e del Software Engineering sono due aree molto importanti per ONION, in quanto racchiudono forti conoscenze e altrettanto particolari specializzazioni. "Nell'Area dell'EIP - spiega Gianni Rumi, Responsabile Area EIP e Software Engineering- spaziamo da 'semplici' Intranet fino a sistemi Intranet ed Extranet complessi, che includono le problematiche tipiche del content management e dell'integrazione delle sorgenti dati a cui attingere le informazioni prima di renderle disponibili in Rete. Ci occupiamo della costruzione delle soluzioni di EIP a 360 gradi: non siamo semplici integratori, ma svolgiamo tutta la parte di analisi dei dati, della progettazione e dell'integrazione della soluzione vera e propria. Una specializzazione che comprende la configurazione dei sistemi hardware che gestiscono la rete su infrastrutture diverse, insomma un supporto tecnologico a tutti gli effetti". Per gestire al meglio la fase di definizione dei requisiti, gli specialisti ONION utilizzano dei 'semi-lavorati' che aiutano nella fase di analisi e di scelta della soluzione migliore da adottare. E, tra i clienti che hanno scelto ONION come fornitore di soluzioni EIP spiccano nomi del calibro di Autogerma, ILO (International Labour Office - Agenzia dell'ONU), Lilly, Siemens Mobile Communications, Edisontel. Aziende che hanno ambienti e problematiche diverse, come per esempio, Linux e Open Source per ILO, oppure ambienti Microsoft per Siemens e Autogerma.

Per l'azienda che rappresenta Volkswagen in Italia, in modo particolare, ONION ha sviluppato il portale Intranet e molte applicazioni in esso contenute nonché varie soluzioni Extranet dedicata alla rete di concessionari. Il progetto ha anche registrato un eccellente riconoscimento a livello corporate, tanto da raccogliere l'interesse di Volkswagen France.

"Il Software Engineering, invece, è una nicchia che fornisce grande soddisfazione a ONION -commenta Rumi-. L'attività di testing e process improvement dei grandi progetti di sviluppo software è un settore in cui abbiamo sviluppato la nostra più grande specificità. E nonostante sia una nicchia genera il 15% del nostro fatturato con clienti di grandi dimensioni, che operano soprattutto nei comparti delle telecomunicazioni, della chimica/farmaceutica (conseguentemente alle necessità di Computer System Validation richieste da FDA alle aziende che esportano negli USA) e delle applicazioni safety-critical (trasporto ferroviario e aerospazio)". In questo settore ONION lavora per clienti come Alstom, Finmek, Cambrex e Siemens Mobile Communications, con la quale collabora nello sviluppo software delle infrastrutture di rete mobile). "Essendo un mercato che richiede forti specializzazioni, ONION ha un riconoscimento molto elevato", conclude Rumi.

I PROGETTI E LE SOLUZIONI 'WEB SERVICES'

Da semplice marketing, ora vero strumento di business

Web Services: sempre più strategici per le aziende che mettono le loro informazioni a disposizione di clienti, fornitori e partner



**Marino Piotti,
Responsabile
Area Web Services**

Il motore che ha trainato la creazione di ONION è l'attività legata al Web: "Nel 1994, la nostra è stata una delle prime esperienze di sviluppo di siti, oggi l'area Web Services di ONION si è consolidata e la sua immagine, in generale, è ancora fortemente collegata al Web -dice Marino Piotti, Responsabile Area Web Services-. Abbiamo seguito il fenomeno Internet sin dagli albori, e abbiamo messo in campo valori innovativi e contributi notevoli al-

l'evoluzione delle tecnologie per la Rete". Le conoscenze tecnologiche messe a punto dal personale ONION hanno facilitato la creazione di un rapporto importante con i clienti, per i quali sono stati sviluppati 'Web Services' dall'effettivo valore strategico e di marketing.

"Se si rispettano tutte le regole, se si coinvolgono in modo opportuno tutti gli interlocutori aziendali e non solo le funzioni marketing o quelle commerciali; se si definiscono regole di qualità per lo sviluppo di questo strumento e se ci si avvale delle soluzioni più adeguate, allora è possibile raggiungere obiettivi di tangibile rilievo nell'utilizzo del Web", commenta Piotti.

Tutte queste regole sono state applicate da ONION nei suoi numerosi progetti di sviluppo di siti Web, tanto che ha anche contribuito attivamente ai lavori del W3C, in modo da in-

dividuare gli strumenti e le metodologie per migliorare l'accessibilità dei siti.

Anche su questo fronte ONION si rivolge a clienti di medio-grandi dimensioni, che attuano esperienze e strategie di alta gamma, come nel caso di Vodafone. "La gestione dei contenuti e della grafica del sito istituzionale e dei servizi Web del maggiore operatore mobile europeo è un esempio importante -continua Piotti-, al pari di molte altre case history dove gli aspetti del corporate Web si incontrano con servizi innovativi per la rete". Per Autogerma, inoltre, ONION ha realizzato i siti di e-commerce di tutti i marchi Volkswagen, lanciati in modo congiunto al recente MotorShow di dicembre 2002. Nel caso dell'azienda farmaceutica Lilly, la società bresciana ha realizzato il portale B2B per fornitori, a livello europeo. Nel caso di FL Selenia ONION ha realizzato un portale B2B ricco di servizi.

"Un altro aspetto importante per l'Area Web Services è il governo delle competenze tecnologiche a 360 gradi -continua Piotti-. Partiti nel 1994 con il semplice HTML abbiamo seguito tutta l'evoluzione di tecnologie e linguaggi e abbiamo maturato una conoscenza significativa su diversi linguaggi e tecnologie in ambito Web: da Java a Php, da Cold-Fusion a ASP, fino a XML, SOAP, UDDI, .NET, J2EE, J2ME eccetera. Non abbiamo dimenticato alcuna piattaforma, senza tralasciare l'Open Source, in particolare in ambito Linux e Apache".

LE SOLUZIONI E LE INIZIATIVE

In un progetto la capacità di aumentare la redditività

I pre-configurati sono il frutto dell'esperienza ONION in progetti su misura e abbinano condivisione dei rischi e ottimizzazione dei costi

Sono una quindicina le soluzioni pre-configurate sviluppate da ONION sulla propria esperienza progettuale e tecnologica. "Si declinano nelle famiglie FAST-LINE, ovvero il sistema informativo aziendale basato su tecnologia SAP; EASYSTART, per gestire i processi di supporto al sistema informativo aziendale esteso al Web; Suite.ART, per governare le attività di CRM -introduce Fulvio Primatesta, Responsabile Business Development-. Una proposta per gestire gli asset aziendali e sviluppata sulle reali esigenze aziendali, di facile integrazione,

soprattutto con tempi e costi certi. Senza dimenticare che soluzioni così collaudate, implicano un livello di rischio molto basso". In particolare, FAST-LINE è basata su SAP per apportare un reale valore aggiunto alla gestione dei processi aziendali. Declinata in quattro moduli è il frutto delle best practice di progetti per aziende di medio-grandi dimensioni. EASYSTART è il gruppo di soluzioni sviluppate con tecnologia Web per il Content management, gestire le attività commerciali B2B o B2C, ma che tocca anche le attività per la selezione del personale o il quality management. Suite.ART, infine, è una suite di sei soluzioni che si basano su tecnologia



Fulvio Primatesta,
Responsabile
Business Development

Remedy per sviluppare soluzioni CRM. L'offerta ONION non si limita all'integrazione di applicazioni, ma guarda con attenzione alle analisi, agli studi delle esigenze dei clienti e all'inserimento nell'ambiente informativo presente in azienda, un 'pacchetto' di soluzioni che non si limita unicamente all'implementazione.

"Addirittura sono affiancate da iniziative specifiche come

'Fare di più con meno!'

-aggiunge Primatesta-. Il nome evoca i reali obiettivi dei clienti che, in questa difficile fase di mercato, da una parte ripongono un'elevata attenzione al controllo dei costi e, dall'altra, hanno bisogno di realizzare i propri obiettivi, senza poter investire i medesimi importi del passato. E' nata così l'iniziativa 'Fare di più con meno!' che ha l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sugli investimenti che consentono un ROI a breve.

L'iniziativa propone un quick assessment gratuito per la verifica del grado di utilizzo delle tecnologie in azienda; una volta individuati i margini di miglioramento rispetto a indicatori concreti e misurabili, la realizzazione avverrà attraverso una formula commerciale innovativa basata sulla condivisione degli obiettivi e del rischio. Un'iniziativa molto pragmatica, favorita da un contesto di mercato che richiede rigore e ottimizzazione dei costi".

