

ONION: garanzia di innovazione e competenza

Grazie a soluzioni preconfigurate e studiate per i singoli settori, l'azienda conserva trend di crescita positivi e registra la soddisfazione dei propri clienti

di **Carlo Forlani**

Nata nel 1994 su una solida base di competenze in Software Engineering, **Onion** (www.onion.it) persegue l'obiettivo di portare nel mondo dell'IT le tecnologie emergenti legate agli ERP, a Internet, al Web e, più di recente, al CRM. Onion è riuscita ad imporsi sul mercato conquistando la fiducia di molti clienti importanti ed oggi si può considerare una delle aziende più innovative nel settore, anche grazie alla collaborazione con i più importanti centri di ricerca mondiali. Attualmente dispone di quattro sedi (Brescia, Milano, Torino e Cuneo) e si avvale di una ottantina di collaboratori.

La strategia prevede che, dove ci siano opportunità di business, si operi direttamente con personale interno e non tramite partner. Ci sono però almeno due ragioni importanti per guardare all'estero. In primo luogo il mondo IT è oggi globalizzato e molto know-how proviene proprio dall'estero. In più, operando nel settore delle aziende medio-grandi, abbiamo clienti importanti in Italia con casa-madre all'estero, che ci consentono di esportare alcune delle nostre soluzioni, per cui viviamo l'estero come naturale prolungamento di attività che nascono in Italia.

Quali sono i settori di mercato in cui



Gualtiero Bazzana:
La nostra è un'azienda di servizi e, quindi, è fondamentale la vicinanza al cliente

Bazzana: No. La nostra è un'azienda di servizi e, quindi, è fondamentale la vicinanza al cliente e lo dimostra il numero di sedi, soprattutto rapportato al numero dei collaboratori.

Abbiamo incontrato **Gualtiero Bazzana**, amministratore delegato, e **Fulvio Primatesta**, responsabile Business Development, per conoscere le strategie dell'azienda in un periodo di stasi del mercato come l'attuale.

Data Manager: L'assidua e costante presenza a convegni e manifestazioni internazionali fa parte di una strategia volta, in prospettiva, ad aprire anche sedi all'estero?



Fulvio Primatesta:
In genere operiamo su tecnologie 'State-of-the-art', con un'offerta rivolta alle aziende medio-grandi

operate maggiormente e, a livello di previsioni, cosa vi aspettate nei prossimi mesi?

Bazzana: Abbiamo l'importante vantaggio, in questo momento, di operare in molti settori con attività diversificate: TLC, Automotive, Manufacturing, Banking, Pharmaceutical, Utilities per citare i più significativi.

Prevediamo per il 2003 un fatturato stabile rispetto al 2002 e questo ci rallegra molto, perché avendo avuto trend di crescita molto forti nel 2001 e nel 2002 (con un CAGR annuo di oltre il 50%) ed essendo questo un anno in cui tutte le aziende dedicano più attenzione ai costi IT, riuscire a mantenere i volumi di fatturato vuol dire aver lavorato ancora di più rispetto agli anni precedenti.

Onion è partner SAP: con quale ruolo e con quali obiettivi?

Bazzana: Il nostro 'competence center' SAP è specializzato nell'unificare l'esperienza maturata nel mondo Web e della relativa innovazione con la tecnologia SAP.

Il grosso dei nostri progetti SAP consiste in post-implementazioni, in cui si va ad 'aprire il cuore del sistema informativo' in ottica e-business o CRM.

Siamo quindi un partner SAP che oltre a conoscere i "moduli classici" ha una precisa focalizzazione sui mondi dell'integrazione SAP - Web, dei portali, del CRM e, operando più in ottica di integrazione che di sviluppo, agiamo sull'area più propriamente di nostra competenza.

I clienti, in genere, non amano occuparsi di System Integration e con il nostro spettro di competenze, che ci consente di coprire il progetto da cima a fondo, non corrono questo rischio.

Progetti 'chiavi in mano' preconfigurati e competenze sono i componenti forti della vostra offerta. Ma qual è la resa di tali preconfigurati?

Primatesta: La resa è molto alta, anche perché il nostro preconfigurato (che noi chiamiamo 'soluzione') offre al cliente un grande vantaggio perché incorpora una serie di 'best practice' ed esperienze maturate in contesti diversi ed è costruito su un nucleo esistente. In tal modo il cliente può identificare



La sede di Onion

no le soluzioni sia nella capacità di progettare soluzioni tecnologicamente avanzate, ma al tempo stesso sufficientemente consolidate e, quindi, con pochi rischi per il cliente.

In un mercato stagnante la concorrenza è sempre più accesa; come la fronteggiate e con quali risultati?

Bazzana: Da sempre creiamo, con i nostri clienti, un rapporto di partnership e, per aiutarli a orientarsi e valutare il ROI delle soluzioni che proponiamo, organizziamo tra l'altro dei workshop gratuiti in cui presentiamo 'case study' tematici, con presentazioni di soluzioni realizzate da clienti con la nostra collaborazione.

Da una recente 'Customer satisfaction survey', condotta sui nostri clienti e rivolta ai loro IT Manager, abbiamo derivato un livello di soddisfazione complessivo dei clienti decisamente alto; quanto all' 'orientamento al cliente', sono stati apprezzati la vicinanza, il saper ascoltare e collaborare molto strettamente, mentre per la realizzazione dei progetti sono stati apprezzati l'aderenza alle specifiche e il rispetto dei tempi e dei costi preventivati.

Quest'anno, poi, siamo passati alla nuova ISO 9001, versione 2000 e questo è per Onion un riconoscimento importante, visto che le nuove normative sono più rigorose rispetto alla ISO 9001 versione 1994.

Abbiamo inoltre ottenuto la certificazione 'Gold' di Microsoft per la Business Intelligence.

Per quanto riguarda l'apertura a nuovi fronti, abbiamo lanciato una nuova offerta nel settore della IT Security e ci stiamo preparando con impegno per le 'Mobile application', molto prossime ad irrompere sul mercato.

DM

più efficacemente la rispondenza della soluzione ai requisiti e valutare meglio la distanza tra esigenza e quanto offerto, semplificando così il suo processo decisionale.

Fast-line, Suite-Art, Easy-Start sono le soluzioni di punta di Onion: può caratterizzarle in relazione al mercato ed alla concorrenza?

Primatesta: Le nostre soluzioni coprono tre aree distinte, tutte di notevole peso.

Fast-line si riferisce alla piattaforma SAP R/3 per varie tipologie aziendali, comprese le aziende che lavorano a commessa (Make-to-Order); Suite-art raccoglie una serie di soluzioni in ambito CRM (Help Desk, Service Management, Campaign Management solo per citarne alcuni); infine Easy-start rappresenta una suite di soluzioni web-based, tra le quali: 'time-reporting', 'travel expenses', gestione dei documenti per il 'sistema qualità', indicatori e cruscotti per il monitoraggio aziendale in accordo alle Balanced Scorecard, gestione del recruitment in Internet: un insieme di soluzioni in grado di reggere e gestire in modo completo una serie di processi specifici.

In queste soluzioni dove risiede la componente innovativa?

Primatesta: In genere operiamo su tecnologie 'State-of-the-art': l'offerta rivolta alle aziende medio-grandi consiste in progetti e soluzioni 'Custom' e la parte innovativa risiede sia nella scelta delle piattaforme su cui poggia-