

MA16

QUALE FUTURO PER LE PICCOLE–MEDIE IMPRESE DEL SETTORE INFORMATICA E TELECOMUNICAZIONI?

Martedì, 26 agosto 2003, ore 19:00

Relatori:

Ezio Viola, General Manager IDC Italia; Roberto Pellegrini Responsabile divisione Business TIM.

Moderatore:

Alberto Daprà, Presidente compagnia delle Opere Informatica, Amministratore Delegato di TXT e-solutions

Moderatore: Benvenuti a questo incontro che si inserisce appunto nel panorama degli incontri che la Compagnia delle Opere sta organizzando in questo Meeting di Rimini sul tema dello sviluppo della piccola e media impresa, e soprattutto ponendosi la domanda se quello che per certi aspetti viene indicato in Italia come una anomalia, nel senso che rispetto ad altri paesi europei e mondiali abbiamo un numero di piccole e medie imprese che è enormemente più grande, si tratta di una anomalia virtuosa oppure di un'anomalia che costituisce uno sviluppo della crescita. Questo è particolarmente vero nel campo dell'informatica e delle telecomunicazioni che in Italia è il settore caratterizzato da una elevatissima frammentazione per cui negli ultimi anni sono nate tantissime imprese, la stragrande maggioranza con meno di 10 dipendenti.

Ora se questo senza dubbio è un fatto positivo perché ha avuto per esempio il grosso merito negli ultimi 5 anni di creare un'occupazione, di sviluppare un'occupazione anche qualificata, in questo momento però il settore sta vivendo un momento di particolare difficoltà, a mio modo di vedere uno dei momenti più difficili della storia dell'informatica delle telecomunicazioni, le cui motivazioni poi approfondiamo, pensiamo anche di approfondire nel corso di questa chiacchierata.

Quindi la domanda se questa anomalia, che questa caratteristica italiana particolarmente vera anche nel campo dell'informatica di una parcellizzazione di imprese, se questo tipo di struttura, di organizzazione e di caratteristiche del settore è in grado di superare la difficile congiuntura e di avviarsi verso lo sviluppo, è una domanda secondo me estremamente importante anche dal punto di vista dell'innovazione: si parla molto di innovazione; ne ho sentito parlare anche in questa sala parlando appunto delle prospettive dell'impresa italiana e senz'altro questo è un comparto che dell'innovazione ha fatto e fa la sua leva principale. Questo è il tema generale che vogliamo approfondire oggi e lo facciamo con due ospiti che per diverso motivo e per diverse caratteristiche professionali sono dei protagonisti del settore: da una parte Ezio Viola direttore generale della IDC che è un'azienda che si occupa di analisi di mercato, in particolare di consulenza, in particolare nel settore d'informatica e delle telecomunicazioni con una prospettiva con uno sguardo su tutto il mondo (quindi è senza dubbio è un osservatore privilegiato sia delle dinamiche di sviluppo tecnologico ma anche delle dinamiche di sviluppo di *business*); e dall'altra parte Renato, Roberto Pellegrini di TIM che è invece una grande azienda italiana indubbiamente di grandissimo successo; per cui è interessante quindi il punto di vista anche della grande azienda su questo tema perché come sanno moltissimi anche qui presenti la piccola media impresa informatica è molto legata anche alla grande azienda. Anzi molte delle piccole aziende hanno iniziato la propria attività e

ancora adesso lavorano per le grandi aziende del settore; quindi diciamo è estremamente interessante il punto di vista di una persona che vive all'interno di una grande azienda di successo, e anche osserva lo sviluppo delle tecnologie delle telecomunicazioni che sono appunto una delle tecnologie portanti del settore di cui stiamo parlando.

Per cui la prima domanda che vorrei fare diciamo ai nostri due ospiti è quella che introducevo prima: la crisi che il settore sta vivendo secondo la vostra opinione è una crisi di tipo congiunturale per cui è semplicemente tra virgolette da collegarsi al fatto che le aziende non investono, c'è un ciclo economico negativo però appena il ciclo riparte le aziende ritorneranno a comprare *communication technology* come negli anni d'oro, oppure ci sono delle caratteristiche particolari di questa difficoltà che rendono questa crisi "un po' diversa" da quella vissuta, l'unica altra che io ricordo che è stata intorno agli anni '90/'91. Io chiederei a entrambi di rispondere magari chiedo prima di rispondere a Ezio viola e poi a Pellegrini. Grazie.

Ezio Viola: Buonasera a tutti, grazie Alberto per l'invito a questo convegno il tema è sicuramente non dico solo interessante perché sarebbe banale, ma direi vitale e mi dà lo spunto anche per poter dare qualche informazione di contesto. Sulla domanda se siamo in una crisi congiunturale oppure strutturale direi che sarebbe banale rispondere: sì è congiunturale, oppure no è strutturale: io direi che la risposta è un po' più complessa. Complessa perché se vediamo il settore dell'*information & communication technology* le crisi sono abbastanza direi fisiologiche così come in tutti i mercati di innovazione. Probabilmente quello che ha caratterizzato ed è il diverso rispetto a quello che per esempio è successo circa dieci anni fa oppure 20/25 anni fa dovuti diciamo alle introduzioni delle nuove tecnologie (prima i sistemi dipartimentali poi personal computer, poi internet) quindi le diverse ondate tecnologiche probabilmente il diverso rispetto all'ultima, è che l'ultima è stata veramente forte, nel senso che non sto parlando dell'ubriacatura legata poi al sistema finanziario, sto parlando a livello di investimento che le aziende hanno fatto in tecnologia. Sto parlando in generale, non parlo specificatamente dell'Italia: pensate che negli Stati Uniti il 50% degli investimenti in conto capitale era in IT fino a due tre anni fa, in Italia siamo a livelli decisamente inferiori, non solo per darvi le dimensioni di quanta tecnologia è stata portata e messa nelle aziende, sto parlando ovviamente di aziende medio-grandi (non necessariamente sulle piccole e medie imprese qua poi apriamo un altro tavolo). Oggi è una crisi sicuramente che si inquadra in una normale congiuntura perché è legata all'andamento economico esterno, quindi al fattore esterno di un'economia debole. Questo sicuramente ha influito e sta influenzando sulla ripresa degli investimenti in *communication technology*; io penso che sia congiunturale nel senso che gli investimenti riprenderanno. Quello che probabilmente è diverso rispetto al passato è che non sarà un livello di investimento come siamo stati abituati a vedere nei passati 10/15 anni, quando questo mercato aumentava del 10/15% all'anno. Quindi sarà un mercato in cui fisiologicamente ci sarà un aumento intorno al 5 -6 -7-8 % dipende poi dalle geografie, ma sicuramente il mercato europeo almeno secondo le nostre visioni è su quell'ordine di grandezza; se poi guardiamo anche il mercato italiano, l'anno scorso come molti di voi sapranno è stata dopo 10 anni una inflessione negativa, quest'anno se va bene sarà un mercato probabilmente piatto con un tentativo di ripresa rispetto a fattori esterni che non siano sconvolgenti, in quell'ordine di grandezza per l'anno prossimo.

Quindi siamo di fronte sicuramente a una curva fisiologica però quello che è strutturale (e questo deve essere secondo me una considerazione che le aziende del settore devono incominciare a porsi) è che sicuramente sarà un mercato più difficile, perché crescerà meno e ci sarà più competizione e quindi (già sta accadendo a livello internazionale) ci sarà probabilmente una fase di consolidamento perché se la torta diventa più piccola, se tutti dobbiamo acquistare, dobbiamo acquisire quote di mercato vuol dire che le aziende più deboli soffriranno. Questo avviene in tutti i settori, non

essenzialmente solo nei settori di *information technology*; quindi un processo di consolidamento nel settore si avrà e ci sarà ovviamente anche in Italia, perché in Italia come accennava prima Alberto Daprà soffriamo già di una frammentazione, di una polverizzazione (su cui dopo ritorneremo) proprio di aziende di settore piccolissime: solo il 3% delle aziende del settore ha più di 50 dipendenti, e le aziende che si contano tirando via *free-lance* e consulenti sono circa 15.000. Il 3% quindi vedete che stiamo parlando di qualcosa che è intorno a 300/350 aziende. Se poi vedete (e questo è abbastanza caratterizzante del mercato italiano) questa situazione anomala e anche strutturalmente io giudico debole del settore non esiste per caso, ma è figlia della domanda, di chi poi nelle aziende compra; infatti nel settore italiano la spesa delle *information technology* in Italia è circa la metà, rispetto alla media europea: quindi siamo nel famoso *gap* di investimenti di tecnologia comunque esiste sempre; ecco questa spesa di *information technology* è concentrata sulle medie e grandi aziende: più della metà di questa spesa è fatta in Italia da circa 200/300 aziende che sono le medio grandi, che hanno capacità di investimento. Ecco che l'elemento di innovazione tecnologico che non è solo innovazione tecnologica delle aziende di settore, che dovrebbe essere in primis uno degli obiettivi, non lo è ancora neanche per le aziende utilizzatrici per la fascia medio piccola perché esiste ancora una riluttanza nel capire le potenzialità dell'*information technology*. Ecco perché la considerazione che facevo prima, che strutturalmente siamo ancora in un settore che probabilmente crescerà molto meno, è anche dovuta al fatto che di questa concentrazione della spesa degli investimenti sulle aziende molto grandi; e le aziende medio piccole non sono ancora capaci o forse anche chi fornisce tecnologia a queste aziende, le soluzioni non hanno ancora innescato un minimo di circolo virtuoso affinché si allarghi quella potenzialità di mercato che esiste nella fascia media e medio piccola.

Chiudo questo primo intervento dicendo che probabilmente dobbiamo guardare in questo settore un po' anche cosa è successo e cosa sta succedendo in altri paesi, perché un'altra di queste riunioni di questi convegni non vale solo per il settore *information technology*, la sfida del paese sarà tra quelli che saranno gli innovatori e nel settore dell'IT è sempre stato ovviamente il mercato americano e per certi aspetti il mercato del *far east*, e quelli che invece ormai si stanno ponendo come i produttori a basso costo, quindi Cina India. Questo sta avvenendo anche nel settore IT non lo stiamo soffrendo ancora nel settore *information technology* per le aziende italiane, perché non ci abbiamo ancora guardato, ma ormai la maggior parte delle grandi aziende internazionali del settore IT stanno portando pezzi di sviluppo, pezzi di lavorazione in questi paesi non solo perché costa meno ma perché c'è disponibilità di risorse qualificate in quel paese. Quindi c'è anche questo fenomeno che ripeto: vale per tutta l'economia in generale perché ormai la Cina sta diventando la fabbrica del capitalismo la maggior parte delle aziende capitalistiche del mondo ma varrà ancora di più anche per il nostro settore.

Moderatore: Grazie Viola, Pellegrini la sua esperienza all'interno di una grande azienda rispetto a questa visione a questa situazione che stiamo vivendo cosa le fa dire?

Roberto Pellegrini: Ma, cosa mi fa dire... mi fa dire una cosa che sorprenderà molti il settore dell'*information & communication technology* è un giocattolo da circa 60 miliardi di euro, che mostra negli ultimi tre anni una crescita di fatto inesistente se non in qualche area addirittura negativa. E' un mercato che potrebbe essere diviso in due grandi dimensioni: il cosiddetto Bi.tu.bi cioè un prodotto che è sviluppato da una azienda per essere venduto ad un'altra azienda, e il mercato Bi.tu.ci che è il prodotto che viene sviluppato da un'azienda per essere venduto ai propri consumatori diretti. Allora se cominciamo a guardare un po' da vicino, ci accorgiamo che (qui è facile per me dirlo ma lo dico) qui ci accorgiamo che nel mondo di *communication & information*

technology c'è un sottosegmento che oggi vale 20 miliardi di euro che 5/6 anni fa era una curiosità, ed è quello della telefonia mobile. Allora è un settore in crisi o no, è un settore in sofferenza di maturità il Bi.tu.bi. perché il mercato delle aziende è in qualche modo un mercato chiuso, è un mercato difficile da governare; è un mercato apertissimo il mercato del singolo individuo. TIM, VODAFONE, WIND, e quant'altri verranno spendono una fortuna in pubblicità più o meno bella per stimolare il mercato ed è un mercato che dà immense soddisfazioni se in pochi anni da zero, ripeto da zero, nel 1991 la telefonia mobile generava zero lire di ricavi, è arrivato a 20 miliardi rappresentando un riferimento mondiale unico al mondo, i telefonini italiani, gli sms, e quant'altro serve. Allora io non sono così sicuro che il mercato della *communication & information technology* sia in crisi; certamente la torta non cresce più di tanto, a meno che non si individuino dei gusti nuovi che possono stimolare lo sviluppo della domanda. Ma è ben vero che la domanda è facilmente stimolabile se è immediatamente percepibile dal cliente finale, e ribadisco il concetto del cliente finale, il consumatore finale. Il mercato delle aziende è per sua natura molto, molto più inerte. Quello che in sostanza si può dire è che a questa torta ci sono troppi pretendenti: voi sapete che è tipico dei mercati maturi arrivare ad un punto in cui il mercato non riesce più a saziare tutti i *player* ma sono in crisi i *player* non il mercato. E qui si può entrare penso sulla seconda parte del discorso, sul fatto se questa pluralità di operatori (13000, 15000, 20000 aziende italiane) trovano sufficienti fette di torta il mercato per prosperare o se non sarebbe meglio avere un mercato che più di tanto non può crescere per motivi obiettivamente strutturali, che però potrebbe saziare molto molto bene un numero inferiore di *player*, e magari più qualificati a sostenere una crescita al medio periodo.

Io nel *briefing* che abbiamo avuto prima ricordavo una delle mie esperienze professionali ovviamente nel mercato americano, dico ovviamente perché gli Stati Uniti sono l'incubatore di tutte le iniziative imprenditoriali. Allora lavorando nel mondo del *software* si assisteva a un fenomeno molto curioso: una persona con una grande idea tipicamente un sistemista decideva di sviluppare un prodotto che le grandi aziende non avevano ritenuto opportuno, non avevano ritenuto conveniente e rapidamente generava qualche milione di dollari di fatturato, qualche milione, qualche decina, grosso modo sui 50/60 milioni di dollari arrivava ad un bivio: o ritirarsi ricco sfondato avendo ceduto la creatura che aveva costruito, oppure tentare il grande salto innaturale di cambiare mestiere, da sviluppatore, da programmatore, da tecnologo diventare *businessman*, andare a vendere i prodotti, fare i conti giusti, cominciare a creare un'organizzazione che stesse in piedi in medio periodo. Questa è una lezione che ha lasciato un segno sulla mia caratura professionale perché mi sono convinto che non tutti sappiano fare tutto, sempre. Allora che destino può avere un settore di attività dove non so quante aziende hanno 2, 3, 4, 5 addetti, dove il capo di quest'azienda è un supertecnico che magari fa stupendi prodotti, convinto che uno stupendo prodotto venga comperato da tutti, con la semplice obiezione che nessuno sa che quello è uno stupendo prodotto perché manca l'azione di vendita. Oppure non sa fare i conti, poi voi sapete come è difficile fare i conti giusti non ce la fanno le grandi aziende insomma (lì c'è forse anche uno stile nello sbagliare i conti, ma forse i conti si possono sbagliare per distrazione); quindi per dirvi che obiettivamente la mia percezione è che il mercato sia estremamente più articolato e sia molto difficile prendere una posizione di sintesi. Ci sono dei settori di attività che sono letteralmente esplosi, trascinandosi dietro un indotto immenso: io sto a casa mia quindi parlo della telefonia mobile, forse non è direttamente riconducibile all'ICT ma pensate a quelle migliaia e migliaia di piccole aziende commerciali che si sono arricchite letteralmente vendendo telefonini, questo è ICT? Forse no ma certamente è un indotto di piccola e media impresa che si è sviluppata intorno alla telefonia mobile. Pensate alle centinaia di aziende, queste sicuramente ICT che hanno aiutato i grandi operatori radiomobili a costruire stazioni radiobase, a tutte l'attività di assistenza che si fa di manutenzione di

aggiornamento e così via. Quindi è nato intorno alla grande azienda, poche grandi aziende, un indotto che io definisco in qualche modo diretto fatto essenzialmente di piccole e medie imprese e qui chiudo la prima non risposta alla domanda ricordandovi come si è allungata la catena del valore. Una volta la catena del valore, sempre per quanto riguarda la telefonia mobile era molto semplice, serviva un telefonino, lo si comprava, serviva un operatore radiomobile, una volta c'era solo TIM era anche facile fare affari, e serviva il fabbricante di infrastrutture telefoniche ERICSON, MOTOROLA, ALCATEL e così via, basta. Adesso con la storia dei contenuti serve sempre chi fa e vende telefonini, serve un operatore telefonico e purtroppo per noi non c'è ne è più uno solo ma c'è ne sono altri, sappiate che il Padre Eterno come dicevano alla TNT ha inventato il monopolio e l'uomo ha inventato la concorrenza, volendosi male; poi la catena del valore, dicevo, quindi ci sono i normatori, oggi il problema della normazione o della regolamentazione è un problema immenso, ma pensiamo ai *cont and provider*, a tutti coloro che rappresentano motivi di consumo particolari, le immagini piuttosto che le informazioni, pensate ANSA oggi è in qualche modo dentro la catena del valore, perché ANSA trasmette sui telefonini delle notizie di agenzia, il calcio, in queste giornate non è proprio di moda, ma il calcio è atteso essere uno dei massimi *cont and provider* tutta l'attività che ruota attorno al calcio, per il nuovi consumi dei telefonini (immagini e quant'altro serve), piuttosto che i *system integrator*, quelli che lavorano perché il consumatore finale sul telefonino abbia modo di non parlare soltanto ma di vedere una rappresentazione vera e propria di immagini, di emozioni e così via. Ecco questo per darvi un'idea che l'industria dell' ICT trova occasioni di sviluppo che in qualche modo vengono neglette il più delle volte, ma che nella realtà esistono, quello che certamente è un fatto molto importante è che non necessariamente (perché l'industria nel suo complesso prospera o non regredisce), sia un esercizio che va applicato alla singola azienda; le singole aziende esposte ad un mercato competitivo, ad un mercato enormemente dinamico, questo secondo me è il fattore di massima insidia, la dinamica continua che costringe a ripensarsi, non perché c'è un concorrente, ma perché il consumatore non vuole più quel genere di prodotto, sono fattori che quindi riescono a dare sempre vitalità all' *Information & Communication Technology*.

Moderatore: Grazie alla risposta. Prima di passare alla seconda domanda però la sua risposta mi ha sollecitato una domanda di approfondimento, magari un tantino provocatoria, però questo in fondo è un po' anche lo stile del Meeting, in cui non è appunto una serie di relazioni asettiche, ma sono mediate attraverso l'esperienza personale, per cui mi viene da chiedere questo, c'è chi sostiene che in Italia ci sono troppi telefonini e pochi PC, e io personalmente credo che sia vero: l'unica statistica su cui l'Italia è avanti nell' *Information Technology* sono il numero dei telefonini, su tutti gli altri siamo indietro, ma indietro alla grande: una statistica vostra che ho visto anche recentemente, mi sembra che una percentuale intorno al due 2% delle aziende non abbia un sistema gestionale, il che vuol dire che fa le fatture a mano, però sicuramente di cellulari ce ne saranno tantissimi. Quindi la mia domanda dice questo come mai in Italia ha avuto appunto ha avuto un grandissimo successo il discorso della telefonia però per esempio dal punto di vista del software gestionale abbiamo nazioni come la Danimarca dove è nato un fenomeno come Navision, che e poi è stata acquisita da Microsoft che pure è un paese che è la metà del nostro. Quindi che cosa impedisce, che cosa ha impedito fino ad ora, quali sono i fattori che hanno reso così difficile il creare dei prodotti software di successo, secondo la sua opinione?

Roberto Pellegrini: Insomma lei mi fa tante domande: allora la prima è che come dirigente TIM dico no, i telefonini non sono abbastanza, questo me lo faccia dire, come cittadino invece dico che la carenza dei PC è un fattore molto grave per il paese; però a proposito dei telefonini io sono reduce da una vacanza negli Stati Uniti e devo dirle tranquillizzandola che anche negli Stati Uniti

adesso si telefona in maniera selvaggia, le donne al volante hanno sempre il telefonino, quindi la malattia grazie a Dio sta diffondendosi. Invece il perché si siano diffusi i telefonini molto rapidamente, e i PC in rete molto più lentamente, io mi do questa risposta parzialissima, e forse addirittura sbagliata, la nostra forma mentis è una forma in qualche modo destrutturata, è uno schema mentale che ci porta a gratificazioni individuali immediate che troviamo nel telefonino: il telefonino si compra ed è finita la partita, si esibisce, si consuma dopo sei mesi se ne cerca un altro, senza nessun atteggiamento razionale; il PC invece è il frutto di un ragionamento molto articolato: la linea, la configurazione, il software, non risponde questo, non risponde quello, manca memoria, ci sono che ne so le schede e quant'altro, quindi la mia risposta immediata, anche perché mi vedo come italiano, è che noi tendiamo a privilegiare immediatamente ciò che ci dà una gratificazione personale e tendiamo, non dico a rifiutare, ma in qualche modo a cautelarci da tutto ciò che è una scelta strutturata. Il paese di per sé non facilita scelte complicate, negli Stati Uniti è immediato adottare un PC, c'è una familiarità con queste medie complicazioni che noi non abbiamo; la scuola, da parte sua, non agisce come forse potrebbe; uno dei miei figli fa la quarta elementare, c'è una bella dotazione di PC che nessuno usa; in compenso mio figlio a dieci anni mi spiega perché io non riesco a collegarmi, ed ha sempre ragione lui, però lo fa perché ha la fortuna di essere in una famiglia dove l'infrastruttura informatica è in qualche modo naturale; però l'istituzione, che in qualche modo dovrebbe essere preposta a dare familiarità a quella che dicevo un minimo di complessità mi sembra che potrebbe fare meglio.

Moderatore: Quindi il problema è l'educazione, almeno uno degli aspetti del problema è l'educazione informatica. Viola torniamo al punto fondamentale del dibattito che anche nella risposta di Pellegrini era contenuto: indubbiamente mi sembra che qui intorno a questo tavolo siamo convinti che questa frammentazione non è in questo momento, diciamo una situazione che può far guardare il futuro in modo tranquillo, nel senso che indubbiamente il mercato diventa più competitivo, solo pochi competono, o sarà più difficile competere, ci sono fenomeni come paesi come l'India o come l'Irlanda che avendo puntato in modo significativo su questo settore fanno passi da gigante, quindi l'Italia aumenta il gap non soltanto con gli Stati Uniti ma anche nell'Europa sembra un panorama un tantino plumbeo, quindi la domanda è, una domanda da sviluppare nella seconda parte di questa chiacchierata è: cosa si può fare?, quali sono le indicazioni?, quali possono essere i suggerimenti?, quali sono i punti a cui guardare per le aziende che vogliono comunque continuare a svilupparsi?, esistono delle potenzialità?, esistono dei punti su cui insistere?, delle direzioni particolari su guardare che possono aiutare nello sviluppo, ecco entriamo in questa seconda parte della chiacchierata.

Ezio Viola : Si ha fatto duemila domande. Dunque riprendo un attimo solo per fare una battuta sui cellulari, sicuramente una storia di successo non solo TIM cellulari: il cellulare è quella tipica cosa che è facile da usare, è un'estensione naturale della persona, poi si sa che noi amiamo parlare, di conseguenza... mia figlia manda più SMS che parla, quindi c'è anche questo cambiamento culturale nelle nuove generazioni, che mi preoccupa ulteriormente. Detto questo, Daprà ha fatto diverse considerazioni. Prima considerazione: lui chiedeva nella parte precedente perché in Italia, citava NAVISION e lo sviluppo del software: sviluppare software e prodotti software e ovviamente il successo dei cellulari, stiamo parlando di due piani diversi, perché per sviluppare il software ci vogliono capacità di progettazione, risorse, investimenti e ci vuole anche un mercato che sia sufficientemente grande, affinché ci siano dei ritorni a questi investimenti. Mi riallaccio a quello che dicevo prima: oggi abbiamo una situazione di domanda di mercato, che proprio per quanto riguarda il caso del software, di qualsiasi software che si possa considerare prodotto

commercializzabile in volumi, oggi purtroppo il mercato italiano è un mercato un po' asfittico, non per niente non esistono aziende, a parte in alcuni settori specifici del gestionale che hanno pacchetti molto semplici, ma nessuna azienda italiana ha saputo, ha cercato, ha voluto o è riuscita, non solo ad acquisire una *leadership* sul mercato italiano, ma men che meno presentarsi sui mercati esteri; perché c'è anche una complessità sulla soluzione, perché fare un prodotto che vada bene anche sui mercati esteri, specialmente parlando di software, è qualcosa di più complicato. Quindi c'è un problema strutturale di dimensioni anche del mercato, di capacità della azienda di finanziamento. Si diceva prima che purtroppo quella che è stata l'onda positiva della *New Economy* con la messa in moto di finanziamenti legati alla Borsa eccetera, si è fermata e rimasta a metà del guado: poche aziende sono riuscite (purtroppo la contingenza di mercato è poi drammaticamente cambiata), a vedere questo volano che è stato poi il volano che ha permesso, passati vent'anni, agli Stati Uniti di creare società tecnologiche. Quindi anche questo è mancato, è strutturale l'incapacità di finanziamento nei settori innovativi del sistema bancario, voi sapete che in Italia il 90% delle aziende si autofinanziano attraverso le banche, visto che il mercato dei capitali è molto povero, l'incapacità di capire da parte delle banche di come finanziare prodotti, servizi, soluzioni della IT è un problema. Terzo aspetto, e mi riallaccio a quello che diceva prima Pellegrini, noi continuiamo a parlare di settore IT, e voglio essere un po' provocatorio: bisogna decidere, fare una scelta: se per settore IT si intende tutto quello che viene prodotto, quindi in beni e servizi, in applicazioni e soluzioni vendibili sul mercato, che siano poi aziende italiane o non italiane; oppure se al settore IT dobbiamo privilegiare quelle che sono aziende italiane, citava il caso dell'Irlanda, l'Irlanda ha fatto una politica sistematica, politica anche industriale gestita dal governo, era dieci anni fa l'Irlanda era il paese delle pecore, oggi l'Irlanda è il paese su cui la maggior parte delle società internazionali del settore hanno una sede di produzione, non dico di commercializzazione, parlo anche di produzione. In Italia ci sono ovviamente insediamenti di società internazionali, ma la maggior parte sono società commerciali; quindi questa deve essere una scelta di modello di sviluppo, che, secondo me, può essere anche coerente con un'altra scelta: quella di creare effettivamente un qualcosa che si possa chiamare industria della ICT italiana, perché se è vero che le aziende italiane con più di cinquanta dipendenti che operano nel settore sono più o meno 300, allora queste 300 aziende, a fronte di un mercato che sarà sicuramente più difficile, più complesso però ha bisogno, perché il tasso di innovazione fortunatamente di questo settore è continuo, non ci sarà più la cosiddetta *killer application* così pervasiva come è stata internet, però ce ne saranno altre in diversi settori; bisogna avere la lungimiranza l'intelligenza di coglierle e di farle, bisogna avere anche probabilmente qualche aiuto, non dico di aiuto assistenziale, qualche politica insomma, che non è solo una politica di incentivazione alla domanda, perché è giusto sicuramente lo sforzo che si sta facendo, il Governo ha creato un Ministero per l'innovazione e poveretto fa quello che può, se poi i soldi non ci sono non è che sai possa fare più di tanto, ma politica dell'innovazione non vuol dire solo innovazione dal lato della domanda, cioè incentivare alle aziende a spendere di più quindi a acquistare più PC fare più connessioni ad internet, e di conseguenza dare più attività alle aziende fornitrici, vuol dire incominciare a pensare a qualcosa di strutturalmente, di avere un disegno di sviluppo del settore, se vogliamo avere un settore dell'ICT; se non vogliamo averlo pazienza, si va avanti, perché un conto è avere dei buoni falegnami, un conto è avere un settore del legno: possiamo continuare ad avere dei buoni professionisti, o delle aziende quasi professionistiche nel fare assistenza, nel fare consulenza alle piccole aziende, nel commercializzare prodotti: è una scelta; se vogliamo avere anche un settore che possa porsi in prospettiva anche, non solo di sviluppare innovazione per se stesso, ma anche per le aziende utilizzatrici probabilmente manca qualcosa.

Moderatore Grazie. Pellegrini volevo farle due domande, una riguarda proprio il suo settore, quindi credo che facciamo un attimo una parentesi tecnologica, nel senso che da molti anni si parla di convergenza tra l'informatica e le telecomunicazioni; a mio modo di vedere questa convergenza si è avverata soltanto in parte, perché anzi per certi aspetti si è assistito invece, o si sta assistendo ad una specializzazione più che ad una convergenza, però ci sono anche forti spinte verso una reale convergenza per cui certe volte lo strumento di produttività personale, rispetto al telefono, non è più chiaro se alla fine sarà un telefono con dentro l'agenda, o se sarà un'agenda con dentro un telefono, e via di questo passo; le nuove tecnologie di comunicazioni in che modo secondo lei avranno un impatto positivo sullo sviluppo del settore?

Roberto Pellegrini: Casualmente ho in tasca questo oggetto adesso glielo illustro con tutti i dettagli. Questo oggetto si chiama *black-berry* forse qualcuno di voi lo ha visto in pubblicità, allora la domanda che faccio è: è oggetto informatico o è oggetto di telecomunicazione? Il collega ha già detto boh?!, è così, ha una tastiera meccanica alfanumerica: questo lo dovrebbe collocare nella nicchia degli oggetti informatici, perché i telefono hanno sempre avuto la tastiera solo numerica; ha un display, questo potrebbero averlo tutti e due, però ce l'ha a colori quindi forse diciamo 51 informatica e 49 telecomunicazioni; ha batterie che durano 3 giorni, sei a zero per le telecomunicazioni; ha la capacità di comunicare GPRS, sicuramente telecomunicazioni; ha la capacità di telefonare sicuramente è un telefono; ha la capacità di leggere gli e-mail, l'e-mail è tipicamente un oggetto informatico; ha la capacità di leggere gli e-mail con tecnica cosiddetta *push*, che quando l'e-mail è presente sul *server* arriva automaticamente anche su questo dispositivo; ha una capacità di elaborazione di un certo tipo qui, mi spiace che non si veda, comunque sostanzialmente ci sono delle icone, io posso cliccare, usiamo il termine cliccare c'è una rotellina e quindi siamo nell'ambito dell'informatica. Facciamo finta che adesso questo oggetto, il successore di questo c'è l'avrà, abbia un occhio, quindi una telecamera e magari gli mettiamo un registratore. Questo è il punto di convergenza delle tre discipline dell'elettronica: informatica = disciplina del trattamento dati, telecomunicazioni = disciplina del trasporto del dato, media = disciplina della rappresentazione dei dati: questa è la convergenza. Chi governa la convergenza? Boh! non lo sappiamo, questo lo fa una azienda canadese, e lo costruisce secondo una logica tipicamente informatica perché c'è un sistema operativo è *Resirch Motion* la società, però viene distribuito dagli operatori telefonici perché se questo non parla in mobilità è un normale PDA. Bisognerà metterci dentro dei contenuti, la fase 2, la terza generazione e così via; allora ci sono dei contenuti, (il calcio, le barzellette, i salmi, hard, altro tipo di consumo molto forte), e quindi si allunga completamente, si allunga a dismisura quella che citavo prima essere la catena del valore. E allora il tema di fondo dell'industria di domani è chi è il *rulers*, direbbero gli anglosassoni, chi è il governatore di questo tipo di attività. La mia estrazione professionale, ma io sono storto dall'origine, cioè di informatico, mi fa pensare che la prevalente componente sia di elaborazione del dato, l'altra grande componente è la capacità distributiva, che gli informatici hanno sublimato perché e si torna al bi.tu.bi. e al bi.tu.ci.: l'operatore telefonico di pochi anni fa aspettava che andassimo a chiedere la linea fissa, ve lo ricordate?, pensate che capacità distributiva e commerciale avevano! Sono dieci anni, vent'anni noi vecchi informatici che andiamo a bussare alle porte dei *Tim-manager* e quant'altro serve a vendere la nostra mercanzia. Quindi la capacità distributiva, che è un fattore fondamentale, quando la domanda è inferiore all'offerta, quando il bisogno è un bisogno prevalentemente di consumo di capacità elaborative, l'operatore telefonico invece avrà una grande *assets* da giocare che non può essere dimenticato: che è la possibilità di arrivare al consumatore finale, di fare la fattura e fare il *collecting*, l'incasso, che sapete è un momento essenziale del ciclo d'impresa. Allora queste poche parole per farvi capire come si sta complicando

e come esplode il tema della convergenza. Non è la convergenza tecnologica dei puristi è la convergenza molto più complessa del *business*, che combina tutti gli aspetti, il più importante dei quali, se ci sono i tecnologi mi scusino, è quello di fare quattrini, perché se non si fanno quattrini, anzi se non si incassano, la bolla esplode.

Moderatore: Grazie.Viola

Ezio Viola: Ma sul tema della convergenza Pellegrini è partito ovviamente lui è bravissimo, fa anche pubblicità a se stesso e alla sua azienda no? Fai sempre pubblicità alla tua azienda...

Roberto Pellegrini: Sono pagato per quello, e ci tengo anche al mio stipendio.

Ezio Viola: Tu hai mostrato in maniera molto limpida un esempio; però io faccio una domanda: l'oggetto che hai in mano è una piattaforma per fare probabilmente moltissime altre cose, che sono tutte da inventare, perché è una piattaforma tecnologica che fa e-mail, gestisce agende, permette di comunicare ma probabilmente se guardiamo anche al mercato *non consumer* sono d'accordo con lui: oggi la parte più innovativa più dinamica è quanto la convergenza può offrire sul consumatore finale, infatti si parla di giochi o altri tipi d'intrattenimento; se uno pensa anche a queste tecnologie di cui l'esempio che ha fatto è sicuramente eclatante, come piattaforme per fare anche soluzioni e servizi nuovi al consumatore e alle aziende ecco che per esempio in Italia, quante sono le aziende, quelle famose 13.000 aziende o 300 che oggi stanno pensando o hanno le competenze per fare cose basandosi su queste nuove piattaforme; se uno va a vedere ovviamente nel nord dell'Europa esistono molte di queste aziende sono d'accordo con Pellegrini, probabilmente la cosa deve poi incontrarsi con quella che poi è la domanda. Più la tecnologia, più la convergenza esiste in realtà, quindi la tecnologia esiste più probabilmente bisogna creare anche nuove applicazioni, nuovi servizi che fanno poi da volano a se stesse e alla domanda, e questo è solo un esempio, l'esempio della tutto quello che è anche la convergenza anche dei *devois*, delle apparecchiature, sta avvenendo anche nelle case, perché ormai per quello che è l'HI - FI, piuttosto che il PC, piuttosto che il telefonino... ormai c'è un conglomerato di cose che, per certe funzionalità si stanno non dico convergendo ma sovrapponendo; quindi la casa e tutto quello che gli sta intorno è uno sicuramente dei terreni di innovazione, di nuove applicazione di nuovi servizi; però esistono anche altri: per quanto riguardo il settore più aziendale, per esempio tutto quello che è la nuova tecnologia di sviluppo del software che permette, non solo maggior integrazione ma far diventare quello che, scusate i tecnicismi, diventa il software come servizio, venivano chiamati i *web services*: queste sono nuove tecnologie che messe in mano a competenze giuste e capacità di sviluppo permettono di fare cose profondamente diverse rispetto al passato, piuttosto che nuovi modelli proprio di *computing*, guarda caso vanno in quella direzione, per cui certi pezzi del settore diventano più maturi ma certi altri diventano fattori di sviluppo, infatti una delle cose su cui la *Business Community* nel nostro settore si sta discutendo è il modello di *utility computing*; alcune aziende ne stanno facendo la loro strategia quindi come pezzi che oggi sono tecnologia che uno deve farsi in casa invece lo compra come servizio come se fosse un *utility* come se fosse capacità elaborativa in prospettiva. Se questi sono sviluppi che avvengono vuol dire che da un lato quello che oggi è il mercato preponderante di alcune di queste aziende, probabilmente diventerà un mercato molto di *commodity*, quello che ha meno margine e quindi che costringerà queste aziende anche ad andare su settori necessariamente più innovativi, con cose nuove, diverse: ci sono anche questi fenomeni che intervengono e che costringeranno queste 300 o 15.000 o quel che sono aziende a d'evolvere. E questo è anche il bello di questo settore, perché ci sono sempre dei passi anche se non

d'innovazione pervasivi ma concreti, che avvengono, che bisogna coglierli. Sicuramente oggi il fattore educativo è un limite, non solo nell'utilizzo, ma (voi sapete tutti che gli alunni sanno molto di più rispetto ai professori per quanto riguarda la tecnologia, non solo dei genitori) vuol dire capacità di investimento, e capacità di investimento vuol dire che le aziende piccole devono pensare a modelli, non so come chiamarli, di aggregazioni che poi siano modelli in rete o altri (non lo so la risposta non esiste), affinché ci sia questa capacità di cambiamento e di innovazione. Pellegrini diceva all'inizio che sicuramente non è più, l'Italia non lo è mai stato forse, il paese in cui essere bravi tecnici e avere un minimo di genio tecnologico per fare dei buoni prodotti, magari senza sapere se poi hanno mercato, permettono alle aziende di durare, però sicuramente l'imprenditore medio del nostro settore deve incominciare a fare un passo avanti in termini di capacità di cambiamento e di innovazione e probabilmente un passo indietro in termini, dicevo prima, di *ego*, nel senso che l'azienda non è solo un suo figlio, deve essere un suo figlio ma a questo figlio bisogna dargli un futuro; il futuro al figlio, magari, non sta solo nelle capacità del singolo che l'ha messa in piedi l'azienda ma si tratta nella capacità di vedere un po' più in là e quindi magari trovare terreno di aggregazione su certe capacità di trasferimento tecnologico di educazione, di investimento in nuovi prodotti, in capacità di sviluppare nuove tecnologie piuttosto che nell'aspetto che della commercializzazione (è fondamentale, io sviluppo per venderlo. Ci vuole anche un minimo di cambiamento, parola abusata, culturale ma io penso che sia un cambiamento culturale proprio di mentalità che presuppone un passo indietro in termini di *ego*, che è normale avere nelle aziende del nostro settore.

Roberto Pellegrini: Volevo aggiungere una considerazione personale su che cosa può produrre l'Italia in termini d'impresa, d'ICT in senso lato.

Dunque, forse dico una cosa un po' forte, poi la correggo, gli italiani non smetteranno di andare in automobile il giorno deprecato che la FIAT dovesse chiudere, gli italiani non smettono di fare fotografie perché in Italia non c'è una Canon, una Nikon, gli italiani non hanno smesso di usare i computer perché Olivetti ha chiuso, semplicemente li comprano da chi li fabbrica. Il giorno che l'Italia dovesse smettere, paradossalmente deprecabilmente di fare informatica, non è che il paese si ferma. La nostra sfida è capire quale tipo di informatica è proprio per il paese Italia. Allora premesso che credo che nessuno sia convinto che l'Italia possa diventare un grande produttore di piattaforme, non credo proprio; io sono straconvinto che in Italia ci sia un bisogno esplosivo di servizio. Io passo molto del mio tempo, come dice Viola, a vendere la mia mercanzia alle aziende, alle grandi aziende: mi chiedono sempre servizio, mi chiedono a bassa voce di risparmiare, ma soprattutto mi chiedono di avere un buon servizio. Allora quale spazio può nascere intorno a questo bisogno forte che hanno le aziende italiane, di avere degli interlocutori che diano un eccellente servizio su piattaforme che hanno comprato altrove? E' questo l'elemento finale, ancora una volta, della catena del valore. Una piattaforma comprata a basso prezzo e mal usata, a cosa è servita? A niente, allora su questa nicchia, su questa grande nicchia, in Italia ci sono mi pare 3.600.000 aziende, mi pare, tra piccole, medie, grandi, che impiegano circa 20.000.000 di addetti, e non parlo del sommerso, eppure avrebbe bisogno di informatica pure lui: ecco queste aziende hanno un disperato bisogno di servizi, quei servizi che non riescono a svilupparsi in casa anche perché è carente la dimensione formativa del paese. Ecco questa, secondo me, è la grande sfida che l'Italia può e deve cogliere. Poi si potrà discutere se ci possono essere 13.000, 30.000 o 50.000 erogatori di eccellenti servizi, forse sono troppi, perché acquisire servizio da una azienda di 2 addetti che rimane nel tempo di due addetti, insomma può essere un esercizio, in qualche modo instabile. Certamente questo è il messaggio mio personale, questo non è un messaggio di TIM, credo che la dimensione personale possa avere una sua valenza, tutte le aziende hanno un disperato bisogno di

servizio. Qui faccio una piccola considerazione: se non è CdO, col suo grande potente *network* relazionale, che riesce in qualche modo a chiedere una sorta di standard operativo che giustifichi lo sviluppo di una pseudo una meta applicazione, (e parlo della contabilità, parlo della gestione della forza di vendita, parlo della distinta base, parlo di meccanismi, non voglio entrare nel termine di *marketing intelligence*, ma predizione della domanda e così via); che in qualche modo possono essere lo standard CdO, in quindi in qualche modo aiutare a prosperare le aziende che si muovono intorno a questo *network*, non ci riuscirà nessuno.

Perché il *network* dei grandi *player* mondiali, parlo di IBM, parlo di Microsoft, parlo di HP tende ad essere più forte che non il *network* associativo aziendale.

Grazie

Moderatore: Vi chiederei un'ultima battuta su un tema altrettanto interessante che è stato prima sfiorato da Viola, cioè " il ruolo delle istituzioni e anche delle associazioni - in qualche modo Pellegrini ha già risposto e ha dato dei suggerimenti. Il settore di cui stiamo parlando negli ultimi tre anni, ultimi tre/quattro anni, ha assorbito, se non ricordo male, più di 100.000 persone di personale qualificato, stiamo parlando di laureati in ingegneria, in informatica , ecc.

Nell'ultimo anno si è molto rallentato questo aspetto, la situazione è, da questo punto di vista, molto preoccupante; però, a leggere le prime pagine dei giornali anche di quest'estate, sicuramente il tema del calcio è più appassionante, anche se non crea altrettanta occupazione qualificata (a me non risulta però indubbiamente sembra che le istituzioni siano molto più preoccupate di questo aspetto); a parte questa battuta, voglio dire a me sembra che sia abbastanza clamorosa la latitanza da parte delle istituzioni di interventi precisi per quanto riguarda questo settore che, appunto, è un settore che non solo crea occupazione ma crea anche innovazione.

D'altra parte però i soldi non ci sono quindi è inutile tutti quanti chiedono soldi, ma "di danè ghe né no" allora, secondo voi in che direzione si potrebbe muoversi, che suggerimenti possiamo dare per quel che contiamo anche come *network*.

Ezio Viola: Per quanto riguarda gli aspetti generali hai ragione tu, questo è un settore da 100.000 miliardi più o meno 600.000 si contano come occupati, sicuramente fino a due anni fa si parlava di *Ski-short* adesso invece si parla di sovrabbondanza di occupati, perché stiamo vivendo una contrazione del settore.

Anche se sono convinto poi che bisogna andare a vedere col lanternino un po' meglio perché mancano comunque delle capacità professionali, quelle giuste! Magari ce ne abbiamo tante di altre. Ecco però non esiste, non c'è ancora un livello di sensibilità su questo pseudo-settore in formazione, cioè non c'è una massa critica affinché le istituzioni possano essere interessate più di tanto.

E qualcosa bisogna fare? sicuramente le associazioni contano, però probabilmente sono troppe, anche lì bisogna fare massa critica anche lì sopra, cioè avere troppe associazioni che ognuna fa la vocina... probabilmente è meglio averne di meno che qualcuno che fa la voce un po' più grande.

CdO è una realtà sicuramente importante, però CdO probabilmente ha, io la sto conoscendo adesso, ha quel sub-strato culturale che probabilmente crea un terreno fertile affinché certe cose costruttive e positive possano essere fatte, molto più facilmente che in una situazione più eterogenea.

Ripeto, come dicevo prima, probabilmente all'interno anche di CdO ci deve essere un disegno e anche una capacità e anche una volontà di porsi il problema e quindi su certi aspetti fare un minimo di atto di umiltà; quindi mettersi in gioco, quindi di capire se effettivamente si può giocare non solo creando le cose che dice Pellegrini ma proprio come ruolo, diciamo una brutta parola, di *lobbie*, del

settore, però con un disegno che poi possa essere.. il cui primo esempio è proprio CdO stessa perché fa, implementa, realizza le cose di cui il settore probabilmente ha bisogno.

Dall'altro lato ci vuole sicuramente anche...questo vale anche per il settore nel suo complesso, magari più a livello istituzionale: io dico che probabilmente il nostro settore è un settore, scusate la battuta, che probabilmente non porta molto elettorato, quindi per quello che conta poco: se portasse più elettorato probabilmente i politici avrebbero più attenzione.

Però quello che io sostengo, cioè la gente che vive quotidianamente questo settore, è che è un peccato, che il settore che dovrebbe essere, anche perché è insito nel settore, quello che porta competitività a tutto il paese...Dio santo! se non si fa competitività con l'innovazione, l'innovazione si fa con le tecnologie.

La maggior parte dei settori (non dico il settore dell'acciaio) la maggior parte dei settori anche del Made in Italy, quelli più tradizionali, ma anche la società dei servizi, diventa competitiva in termini di produttività, se l'utilizzo delle tecnologie è un fattore determinante.

L'aumento di produttività negli Stati Uniti, anche in una fase recessiva è stato del 4-5 %, negli ultimi due/tre anni, che è stato anche uno dei motivi per cui gli Stati Uniti si stanno progressivamente riprendendo.

E questo 5-6% di produttività nelle aziende è dovuto all'utilizzo non solo intenso ma anche efficace delle tecnologie informatiche, qualunque esse siano.

Allora se noi non abbiamo un settore delle tecnologie informatiche che possa dare un servizio a tutto il paese, parlare di competitività semplicemente mettendo i dazi, probabilmente non riusciremo a far molto.

Moderatore: Pellegrini vuole aggiungere qualcosa?

Roberto Pellegrini: Ma insomma mi pare che abbiamo detto un po' di tutto, teniamo presente se gli uomini e le donne di Bruxelles ci sentissero, il fatto di favorire l'industria nazionale, siccome non siamo francesi, a noi non è permesso.

Io sono intrinsecamente fiducioso perché vedo che i giovani oggi hanno una familiarità all'uso dell'informatica che noi non giovani, noi non abbiamo.

Lo vediamo adesso, Viola perdonami, anche sui telefonini, l'SMS lo usano solo i giovani.

Il famoso T9 mi manda in tilt immediatamente, sapete il T9 è quel formalismo strano, voi siete scandalisti. Ragazzi, è così!

Tenete presente che ognuno di noi ha costruito questo *processor* potentissimo secondo le sfide che ha avuto in gioventù.

Ora, il fatto che i giovani trovino naturale ciò che nel nostro codice *assembler* è completamente innaturale vi fa capire che le nuove generazioni di imprenditori troveranno facilissimo normalissimo, obbligatorio adottare tecnologie, che ancora oggi nelle aziende padronali dove c'è una fortissima componente di specializzazione sul prodotto e non sul processo e non sulla gestione economica dell'azienda (e qui si entra anche alla formazione del tipo professionale, imprenditoriale e anche manageriale non soltanto a quella scolastica), dovrebbe rimuovere in maniera significativa quello che oggi è un problema del paese.

Coraggio ragazzi, buona fortuna.

Moderatore: Ringrazio i due relatori, è stato un dibattito molto stimolante, e tutti i partecipanti: Confidando sui giovani, come CdO ci stiamo muovendo in alcune direzioni che sono state accennate, per cui la nascita di un'associazione dedicata al settore ha proprio lo scopo di cercare in qualche modo di fare *network*, in modo tale per aiutare il più possibile le aziende di questo settore a

crescere, e anche a svolgere quell'attività, giusta onesta di *lobbying* nei confronti delle istituzioni magari mettendoci insieme con altre associazioni.

Io credo davvero che, come diceva Viola, non si può parlare di innovazione, di competitività non tenendo presente il settore *dell'information technology* per cui io mi auguro che anche questo piccolo contributo che può essere questo dibattito possa aiutare a ritrovare una voglia di investire nel settore che sicuramente potrà portare nei prossimi anni ancora a uno sviluppo importante dell'occupazione e della qualificazione.

Ringrazio tutti e buona serata.