

Incrementare la competitività: un vantaggio dell'esternalizzazione

Intervista di Lisa Pantini

Dopo aver dedicato un dossier completo al tema outsourcing sul numero estivo di Ticino Business, si è tenuto un evento di approfondimento lo scorso 28 settembre presso la Cc-Ti, dal titolo: "Esternalizzare: perché ed in che modo". I messaggi emersi durante il seminario sono stati importanti in quanto è stato sottolineato come l'outsourcing resti un fattore determinante per la competitività aziendale e come si possano creare per le imprese, delle partnership durature e progressive nel tempo, incrementando la rete di networking fra attori economici in un dato territorio. All'evento, ricordiamolo, erano intervenuti Luca Albertoni, Direttore della Cc-Ti, Mauro Feller, Sales Director Swisscom Enterprise Customers Ticino, Roberto Grassi, Direttore generale Fidinam Group Holding SA, Sergio Morisoli, Direttore ISS Regione Ticino e Antonio Silvestro, Direttore Eventmore SA. Sul sito della Cc-Ti è possibile leggere il resoconto dell'evento (www.cc-ti.ch/loutsourcing-qual-fattore-di-competitivita).

Un consolidamento delle competenze specifiche dell'azienda, che si china e si addentra sempre di più nel suo settore, accrescendo il proprio know how; lasciando invece "all'esterno" quello che non le compete in maniera primaria, "delegandolo" a chi lo sa fare meglio. In questo modo si verrebbe (e si viene) a creare una sorta di rete composta da tanti hub - grandi o piccoli - di altissima specializzazione che sono per forza di cose interconnessi l'un l'altro. Una rete che si sostiene, cresce e si sviluppa man mano che il tempo passa dando vita anche a nuove realtà, proprio perché le imprese che ne fanno parte non sono chiuse a riccio ma orientate al mercato, con un'attenzione alle partnership.

Utopia? Fantascienza? No. L'outsourcing è un tema troppo spesso negletto ed additato in maniera troppo negativa, proprio perché non si va oltre la facciata, approfondendo aspetti che per un'impresa si rivelano fondamentali per la propria attività.

I vantaggi che porta l'outsourcing ad un'azienda sono già stati elencati in differenti liste più o meno



L'outsourcing presume coraggio e determinazione da parte dell'impresa che ha nel proprio DNA una sana propensione all'analisi

lunghe (flessibilità, gestione dinamica, vantaggio competitivo, ...), e ben li ha riassunti Roberto Grassi con 3 parole durante il suo speech del 28 settembre scorso: efficienza, efficacia e risoluzione.

L'outsourcing presume coraggio e determinazione da parte dell'impresa che ha nel proprio DNA una sana propensione all'analisi. Solo una grande conoscenza di ogni processo interno ed un continuo monitoraggio degli stessi, permette una razionalizzazione delle risorse e la giusta ottica per delineare una strategia lungimirante per la società stessa.

Un potenziamento della "cultura dell'outsourcing" permetterebbe una maggiore sensibilità verso una tematica che risulta essere un fattore competitivo di molte realtà.

Visto che gli esempi non sono mai troppi, vogliamo proporvi nuove realtà che si occupano di esternalizzazione e lavoro per conto terzi, per una più ampia visione sul tema, sul quale è sicuro, continueremo a battere il ferro.

Cristina Pagani

Titolare 3P clc Sagl, Bioggio

Nell'evento dello scorso 28 settembre si è parlato di esternalizzazione, e sono intervenuti 4 big player attivi in differenti settori in Ticino: ICT, consulenza, facility management, eventi. Lei si occupa di risorse umane, con una PMI unica nel suo genere in Ticino, lavorando anche per conto terzi. Come valuta l'outsourcing nel nostro Cantone dalla sua prospettiva? Secondo lei cosa andrebbe messo in atto per accrescere la cultura attorno a questo tema?



“In un ambiente sempre più competitivo l'outsourcing sta diventando una necessità. Aziende piccole o grandi che siano si vedono costrette a dover comprimere i margini per poter far fronte ad un ambiente di lavoro altamente concorrenziale. Per questo motivo appoggiarsi a ditte specializzate per svolgere quelle attività che non sono strettamente correlate al proprio core business sta diventando una realtà sempre più diffusa. Il Ticino si divide in due. Ci sono aziende che dopo essersi affidate a ditte esterne per l'esecuzione di determinate attività hanno riscontrato così tanti benefici senza ulteriori investimenti che oggi adottano questo servizio come parte integrante della propria strategia aziendale. Altre aziende, forse ancora un po' scettiche, preferiscono investire loro stesse del tempo nel disbrigo di quelle pratiche che non portano alcun valore aggiunto, o perché convinte di risparmiare o perché credono che non sia fattibile appoggiarsi a ditte esterne per la complessità della loro attività. A tal proposito vorrei precisare che l'esternalizzazione non

può essere applicata ad ogni tipo di attività; sia ben chiaro che le ditte di outsourcing non gestiscono le competenze vere e proprie dell'azienda ma mirano alla gestione di quelle attività dette «accessorie».

Con quale approccio gli imprenditori si avvicinano ai vostri servizi?

“Essendo la nostra una ditta di collocamento e prestito di personale le aziende si rivolgono a noi principalmente per l'assunzione di personale fisso o nel caso si presentasse un picco di lavoro improvviso nell'arco dell'anno per l'assunzione di personale temporaneo. Senza le agenzie come la nostra non riuscirebbero a rispettare i termini di consegna e rischierebbero quindi di perdere grosse opportunità di lavoro. Inoltre grazie al servizio che offriamo le aziende non devono più occuparsi di selezionare i candidati, stipulare i contratti di lavoro, pagare gli stipendi, gestire le malattie e gli infortuni, ... ma potranno occuparsi totalmente alla loro attività evitando sprechi di tempo e di denaro”.

Siamo una ditta di collocamento e prestito di personale le aziende si rivolgono a noi principalmente per l'assunzione di personale fisso o nel caso si presentasse un picco di lavoro improvviso nell'arco dell'anno per l'assunzione di personale temporaneo

Da attore che offre servizi di outsourcing, per la sua attività è mai ricorso a servizi di altre aziende? In questo modo si crea un circolo virtuoso di sinergie...

“Certamente. Per tutto quello che riguarda l'informatica, organizzazione eventi, assicurazioni e pulizie ci appoggiamo a delle ditte specializzate che si occupano di queste attività con nostra piena soddisfazione”.

Mattia Frascina

Gestore Archivstore Sagl, Cadempino

Da seminario Ce-Ti è emersa la necessità di incrementare la sensibilizzazione attorno al tema dell'esternalizzazione. Condividi quest'opinione? In che modo andrebbe sviluppato?

“Essendo la nostra azienda una società di outsourcing per lo stoccaggio e la gestione dell'archivio a volte mi capita di riscontrare qualche difficoltà con alcune aziende ticinesi, probabilmente perché nel nostro Cantone la cultura dell'esternalizzazione non è ancora molto diffusa. Si tende a dire «faccio tutto io», quando invece sarebbe sicuramente più produttivo concentrarsi sul proprio core business anziché sprecare tempo e risorse in attività che per l'azienda non sono proficue. Tutt'altra storia invece quando si avvicinano aziende collocate in Ticino ma con case madri americane. Quest'ultime non solo beneficiano



di servizi in outsourcing ma in alcuni casi mi è capitato che venisse addirittura imposto dal regolamento aziendale. Parlando di come si potrebbe sviluppare e sensibilizzare il tema in oggetto, forse un buon punto di partenza potrebbe essere quello di iniziare dai fornitori di servizi in outsourcing: conosciamoci meglio. Non

chiodiamoci a riccio, mettiamo da parte vecchi timori legati alla concorrenza. Insieme possiamo mettere a disposizione un ventaglio di servizi a 360°, con attività complementari una all'altra offrendo soluzioni di qualità a prezzi molto competitivi”.

In che modo la sua azienda, che si occupa di stoccaggio e gestione di documenti, riesce a far fronte ai repentini cambiamenti del mercato attuale?

“Credo sia importante fare una premessa iniziale: viviamo nell'era della comunicazione, eppure la maggior parte dei nostri problemi quotidiani (in ambito professionale e privato) deriva da situazioni che avrebbero potuto evitarsi semplicemente

dialogando. Il mercato è in continuo mutamento e i tempi che intercorrono tra un cambiamento e l'altro sono sempre più vicini. Chi meglio dei nostri clienti ci può dare degli input su questo cambiamento? Forse negli ultimi anni, all'interno della nostra cultura, abbiamo trascurato l'importanza dei rapporti umani. Dell'importanza di incontrare un cliente per bere un caffè in sua compagnia e non solamente dopo aver firmato un contratto, ma semplicemente per il piacere di chiedergli «come va?»”.

L'azienda XY decide di rivolgersi a voi. Come agite? Quanto è importante il dialogo costante con il cliente per una partnership duratura?

“Per dare vita ad un rapporto professionale duraturo nel tempo che soddisfi entrambe le parti, il punto di partenza è l'ascolto. I nostri potenziali nuovi clienti hanno esigenze simili ma con sensibilità diverse. È quindi importantissimo analizzare bene la situazione di partenza per essere certi che il servizio offerto offra realmente la soluzione al problema del nostro cliente, altrimenti avrà l'impressione (giustamente) di spendere male i propri soldi. Sappiamo bene quanto è importante il passa parola. Quale occasione migliore per farsi conoscere di un cliente contento che parla bene di noi? Etica, professionalità e rispetto sono elementi ben radicati in Archivstore, perché vogliamo che ogni giorno i nostri clienti possano sentire i documenti a casa loro anche quando sono a casa nostra”.

