

Ospedale, Icteam e Centax: il servizio diventa innovativo

Il nuovo modello di business permette di lavorare su larga scala senza trascurare il rapporto con la clientela. Gli esempi orobici

FILIPPO GROSSI

Nel mondo dei servizi nasce un nuovo modello di business che permette di lavorare su larga scala senza però trascurare il rapporto con la clientela.

Si tratta di un modello, che sta prendendo sempre più piede anche in Bergamasca, grazie anche al supporto di Sit - Servizi innovativi e tecnologici di Confindustria Bergamo.

L'esempio del nuovo Ospedale

Un esempio è quello fornito dal nuovo Ospedale di Bergamo Papa Giovanni XXIII, che prevede l'utilizzo di innovativi software di gestione e di tecnologie informatiche di alta gamma in grado di servire al meglio e in tempi più rapidi migliaia di pazienti e clienti esterni in modo da ridurre le code e aumentare la qualità dei servizi (nella tabella a fianco, costi e ricavi degli attuali Riuniti).

«Il nuovo Ospedale - spiega Carlo Nicora, direttore generale degli Ospedali Riuniti di Bergamo - seguirà la filosofia innovativa dell'e-health, ossia la sa-

nità elettronica, che punta a rendere più rapidi ed efficienti i diversi servizi sanitari. Un sistema informativo ospedaliero unico, integrato e coerente, che saprà mettere in rete la gestione complessiva di tutta la struttura interna, esterna, il rapporto con i pazienti e le relative cure, nel modo più razionale e innovativo possibile».

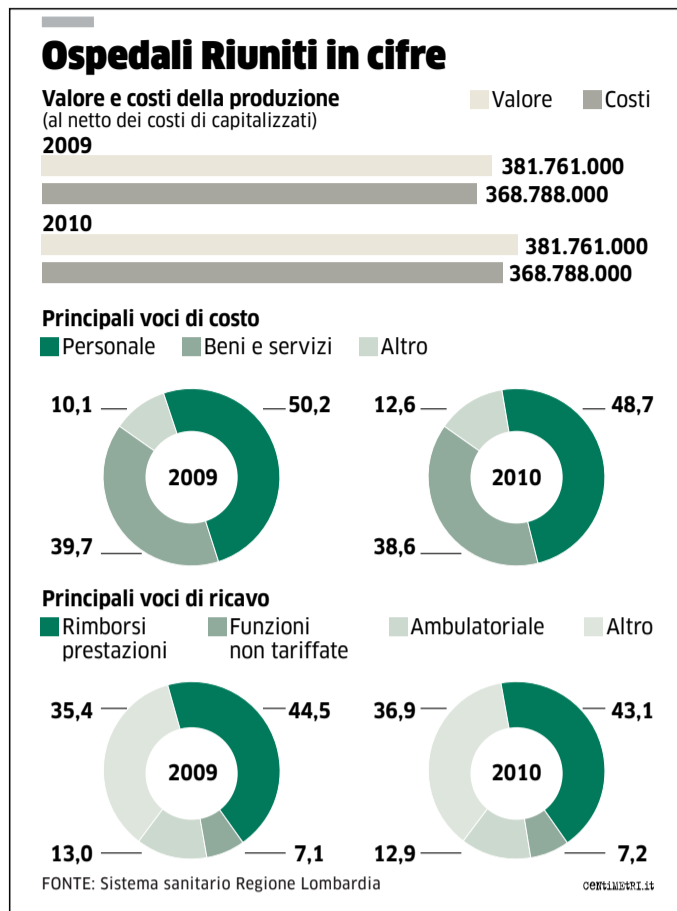
Da Icteam a Centax Telecom

L'azienda ospedaliera non è però il solo esempio di impresa che sta seguendo a vele spiegate la filosofia dell'industrializzazione dei servizi e del terziario.

C'è anche Icteam, azienda di Grassobbio che svolge attività di consulenza e sviluppo software per le imprese attraverso un'attività di outsourcing.

L'azienda, che conta 85 dipendenti, nel 2007 ha visto la nascita di un grande data center nella sede bergamasca (ora il sito si trova a Milano, ndr) «che è un esempio pratico di come un'impresa che offre servizi di information technology possa industrializzare il processo informatico delle aziende clienti tramite un modello standard che gestisce server, connessione, dati e informazioni sensibili di ogni singola realtà - spiega Marco Piantoni, direttore della divisione servizi di Icteam -. L'azienda cliente tramite una tastiera e un terminale trasferirà tutta la gestione informatica al nostro data center, che garantisce una maggior efficienza e risparmio di tempo e di costi in un'ottica di cloud computing. Cambia perciò il modello: non siamo più noi ad andare nelle aziende a risolvere i vari problemi che possono sorgere, ma gestiamo tutto il rapporto con loro e con i loro dati attraverso il data center e il sistema di cloud computing».

Anche Centax Telecom è na-



ta 16 anni fa con uno spirito analogo grazie all'intuizione di Dario Tognazzi: «Dopo una lunga esperienza nel mondo della consulenza e dell'Ict presso altre aziende straniere presenti sul mercato italiano - racconta l'attuale amministratore delegato dell'azienda che ha sede a Bergamo e che conta circa 200 dipendenti - ho capito che per fare innovazione nella gestione del rapporto con i clienti è fondamentale utilizzare un modello standard in cui inserire persone preparate che, attraverso l'attività di call center, gestiscono tutto il rapporto con il cliente. Questo sistema di gestione in outsource della nostra clientela ci ha permesso di creare uno standard industrializzato

del servizio che offriamo loro con un'attenzione quasi "maniacale" alle esigenze specifiche del singolo cliente e, nel tempo, ciò ci ha fatto crescere di circa 20 punti annui sul mercato nazionale e internazionale».

Anche Multiconsult, azienda di comunicazione e marketing, è tra le imprese che aderiscono al Sit: «Abbiamo messo in campo un modello standardizzato di analisi del rapporto con la clientela - spiega Giovanna Rucuperati, titolare dell'azienda bergamasca che conta 25 dipendenti - che ci garantisce di raccogliere più informazioni possibile e allo stesso tempo di ridurre i tempi nell'attività di analisi e consulenza».

Il modello dagli Usa

Nel futuro più sinergie tra industria e terziario

Dagli Usa a Bergamo. L'idea e la filosofia del modello di industrializzazione dei servizi, concepita da Uday Karmarkar, professore dell'Ucla di Los Angeles, è arrivata anche nella nostra provincia.

Se ne è parlato ieri durante il convegno «I servizi innovativi e tecnologici: quale futuro?», organizzato al Centro congressi Papa Giovanni XXIII da Confindustria Bergamo attraverso Sit - Servizi innovativi e tecnologici.

«Abbiamo circa 150 imprese associate - ha spiegato Pierluigi Rizzi, presidente del Gruppo Sit - che collaborano con il Gruppo per offrire alle aziende partner servizi innovativi e tecnologici che guardano al modello statunitense dell'industrializzazione dei servizi. Ovvero ad un mondo di servizi che preveda la contaminazione tra realtà industriale e il terziario, con un collante comune: lo sviluppo informatico e tecnologico offre uno standard di efficienza che si può applicare al processo produttivo e a quello dei servizi senza che la relazione "one to one" con il cliente ne risenta». A questo nuovo modello di business sta collaborando anche la Sda Bocconi - School of management e Enzo Baglieri, docente di Gestione dell'innovazione e responsabile dell'area produzione e tecnologia, ha precisato: «Siamo in un momento in cui da un'economia dei prodotti si è passati ad un'economia basata sulla contaminazione tra prodotti e servizi, in cui il vero valore aggiunto sta nella capacità di progettare il prodotto e di valorizzarlo utilizzando le nuove tecnologie che permettono di veicolare altri servizi». FI. GR

Un'eccezionale mostra a tema:
Interpretazione romantica della natura nella pittura lombarda dell'800
(da Marco Gozzi a Gerolamo Induno)

Quadreria dell'800

MILANO - Via Manzoni 40
(al centro della Galleria Manzoni, di fronte all'entrata del teatro)
Tel. e fax 02794619 - www.quadreria.it - email: quadreria@uli.it

19 novembre - 18 dicembre 2011
Ore 10.00 - 19.00 compresi sabati e domeniche

30 capolavori dei più grandi vedutisti dell'800

L.Ashton, L.Bettinelli, F.Bisi, L.Bisi, I.Caffi,
E.Calvi, C.Canella, G.Canella, C.Cavalié,
A. Dovera, G.Fasanotti, A.Fermini, M.Gozzi,
G.Induno, G.B.Lelli, T.Mallegori, G.Migliara,
F.Moja, S.Poma, L.Riccardi, G.Ricci,
P.Ronzoni, C. Rosa, L.Steffani, G.Valentini, G.Vertua

Catalogo in galleria e on-line (www.quadreria.it)



