

---

## I servizi It in tempi di incertezza. Il decalogo di Gartner

Basandosi sulle analisi effettuate in altri periodi di crisi, Gartner ha elaborato un decalogo per le imprese di servizi It che si trovino ad affrontare momenti di incertezza. “Le conseguenze di scelte sbagliate – ammonisce Christine Adams, managing vice president di Gartner – possono essere severe. Allo stesso tempo, dal momento che non sappiamo quanto la situazione attuale possa durare, è sconsigliabile rimanere inattivi”.

Il primo consiglio della società di analisi è proporre ai clienti delle opzioni tariffarie che prevedano la condivisione di rischi e guadagni. Il secondo è esprimere il valore aggiunto, oggi più che mai, in termini finanziari. Il terzo consiste nel focalizzarsi sull'ottimizzazione dei costi in modo responsabile, indipendentemente dal servizio venduto. Il fornitore di servizi deve rassicurare i clienti sul fatto che conosce bene la loro missione e che è quindi in grado di consigliargli come spendere al meglio.

Il quarto consiglio è quello di comprendere l'approccio dell'utente alla gestione dei rischi. Il risk management, secondo Gartner, sarà uno dei maggiori fattori di stimolo alla domanda di servizi It nei prossimi anni. Il quinto suggerimento è anch'esso culturale: capire al meglio gli obiettivi e i piani dei Governi nei confronti dell'economia. Le amministrazioni, nazionali e regionali, stanno già reagendo alla crisi economica intervenendo sui mercati finanziari e stimolando azioni concertate. I fornitori di servizi It possono svolgere un ruolo importante nell'aiutare le imprese a interpretare e cogliere le opportunità offerte da queste politiche.

Come sesto consiglio, Gartner suggerisce ai fornitori di semplificare il modo con cui gli utenti possono rinnovare o riutilizzare i loro servizi. Nei momenti di incertezza, aumenta la propensione dei clienti a ritornare verso partner che si siano dimostrati efficaci e degni di fiducia. Fidelizzare i clienti esistenti, non va mai dimenticato, costa meno che conquistarne di nuovi.

Il settimo “comandamento” è accelerare la migrazione verso modelli di “utility pricing” laddove sia ragionevole. Il “pay per use” aiuta gli utenti a ridurre i loro rischi economici nei momenti in cui il business è altalenante. Secondo Gartner, questo approccio può essere perseguito sia agendo sulla leva dello staffing sia adottando modelli alternativi di delivery, come ad esempio il SaaS (Software as a service). L'ottavo consiglio è quello di ridurre la probabilità che si verifichino problemi e impegni eccessivi nell'implementazione di nuovi progetti. In tempi di incertezza è più difficile vendere servizi percepiti come difficoltosi e rischiosi.

Il nono e il decimo suggerimento sono quelli di allinearsi ai trend di innovazione e di capire i bisogni dei clienti e le nuove iniziative in modo da non subire passivamente l'evoluzione del mercato, ma “fare il mercato”. Questo approccio è quello che ha consentito ai migliori fornitori di sopravvivere e cogliere nuove opportunità dopo lo scoppio della “bolla” delle dot.com.

---