



La specializzazione qualifica un network consultant

Attraverso la testimonianza di un esperto di reti scopriamo come si forma questa figura professionale e quali sono le problematiche che incontra nel suo lavoro. Alla base del successo di un progetto, sta la capacità di conquistare la fiducia del cliente e capirne le esigenze.

Un giorno, un'analista programmatore in Cobol presso una società di networking viene iscritto a un corso di reti in Cabletron. Da quel momento la sua vita si apre a nuove prospettive di lavoro. A raccontarcelo è Maurizio Bini, network consultant di Naes Solutions, una system house milanese orientata alla fornitura di servizi di consulenza, progettazione e realizzazione di reti Lan e Wan. «Sono rimasto affascinato dal mondo delle reti - ricorda Bini - e a forza di fare domande durante il corso, il relatore ha chiesto alla mia società di mandarmi da loro in body rental. All'inizio non facevo altro che studiare moltissimo tutte le sera, nei week end, mentre durante la settimana si andava in giro per l'Italia a progettare e a realizzare reti Ethernet, Atm, Fddi e Token Ring. Era il 1997, un periodo di grande sviluppo del networking in cui si realizzavano reti molto più grandi e complesse. Rispetto a oggi, cinque anni fa c'era ancora la possibilità, in fase progettuale, di scegliere qual era la tecnologia migliore per ogni singola realtà. Diciamo che ho cominciato nel periodo giusto, perché ho avuto la fortuna di farmi le ossa su varie tecnologie e questo mi ha permesso d'averne una visione più ampia delle problematiche esistenti. Da allora sono transitato in diverse multinazionali fino ad approdare in Naes Solutions, la società per cui lavoro attualmente».

C'è una punta polemica nelle sue considerazioni in merito alle tecnologie esistenti. Perché?

«Intendo dire che oggi è possibile fare una rete informatica soltanto Ethernet based, cosa che per alcune realtà non è proprio la scelta migliore. Il mercato ha ucciso qualsiasi altro tipo di tecnologia, mentre alcuni dei miei clienti tra cui l'Aeroporto di Malpensa e le Università di Bologna, Cremona, Milano hanno reti Atm o Fddi e non

cambiano assolutamente perché si trovano molto meglio che con Ethernet, che forse è la peggior tecnologia di rete creata, ma ha un grande vantaggio: è semplice da gestire».

Naes è una piccola società di servizi professionali per il mondo delle reti, dalla fase di analisi a quella di implementazione e supporto. Cosa l'ha spinto a lasciare le grandi realtà?

«Il mercato dell'Ict richiede sempre più competenza e professionalità oltre che a flessibilità e prontezza nella risoluzione delle richieste che vengono da clienti: in quest'ottica Naes si è data una struttura organizzativa, peraltro in continua evoluzione, che ritengo sia in grado di assolvere all'evoluzione delle richieste di mercato. Conoscevo il fondatore, Andrea Mezzanotte, e mi è piaciuta la sua idea di sviluppare all'interno della società una filosofia collaborativa. Mi spiego: dove lavoro siamo tutti dipendenti ma, allo stesso tempo, ci sentiamo legati a Naes perché è la "nostra" società, dal momento che veniamo tutti coinvolti nella definizione di quelle che devono essere le linee guida e gli obiettivi di business. In pratica, ognuno di noi è e si considera un "imprenditore-dipendente". A oggi l'organico è costituito da 15 persone e la crescita, rispetto all'anno scorso, è stata del 300% sia come fatturato che come personale. Questa è già una redemption sulla bontà della mia scelta. Il nostro cliente tipo è la società di medie e grandi dimensioni che vuole persone altamente professionali e spesso ci conosce dal passato parola di altri Edp manager. Lavoriamo su piattaforme Ethernet, Atm o Fddi, con i principali ven-



Maurizio Bini, network consultant di Naes Solutions.

dor presenti sul mercato italiano e per alcuni di questi siamo noi a fare i servizi di professional service erogati dal vendor».

Quali sono i vantaggi di lavorare in una società di servizi da dipendente, rispetto alla libera professione?

«Quando lavoravo in grosse società spesso veniva fatta la distinzione fra il cliente importante, che in quanto tale veniva seguito come si deve, e il cliente "normale". Questo non succede in Naes, perché la nostra politica è che non deve esserci distinzione tra un cliente e l'altro. Anche nello sviluppo dei progetti viene utilizzato un approccio molto strutturato, dove il sistemista responsabile della fase progettuale diventa il capo progetto della fase realizzativa e gestionale, coordinando le varie figure tecniche necessarie al progetto stesso e mantenendo una supervisione d'insieme e indispensabile all'ottimizzazione di una soluzione di networking».

Dall'utente finale di tipo Soho al medium and large enterprise nella relazione con i clienti cambiano problematiche e atteggiamenti?

«Ritengo che la problematica più ricorrente sia quella di costruire la fiducia del cliente: il fatto che, in generale, le aziende non abbiano una piena conoscenza di cosa sia una rete informatica. Per questo è molto importante, quando si esegue un progetto di networking, coinvolgere gli utenti in modo intensivo, in modo da fornirgli le conoscenze necessarie a fargli capire in concreto le motivazioni sottese a certe scelte progettuali. Per la tipologia di sviluppo, i nostri referenti principali sono il personale Edp che deve diventare parte in-

tegrante del team progettuale. Solo in questo modo, infatti, il progetto potrà raggiungere i risultati migliori in termini di affidabilità, di diminuzione dei tempi di migrazione e in termine di prestazioni generali. Certo, spiegare ogni dettaglio progettuale al cliente, in modo da poter creare la miglior soluzione per la sua realtà, porta a scrivere delle relazioni molto esaurienti e questo è assai impegnativo. Credo, però, che essere un progettista di tecnologie avanzate sia legato allo sviluppo della conoscenza: la specializzazione è un punto di forza, per cui realizzare progetti ben documentati è utile a capitalizzare processi e metodologie che in questo modo possono essere davvero condivise. Inoltre, ritengo di notevole importanza i servizi così detti di post-vendita, che possono fare la vera differenza nella relazione con il cliente».

Secondo la sua esperienza, dove sta andando il mercato dei servizi e dell'assistenza?

«La vera differenza è tra le società che sanno sviluppare nuova cultura, skill e best practice, e chi ragiona ancora da semplice vendor. Dire che chi erogherà i migliori servizi avrà successo non basta perché è questione di costruire un atteggiamento mentale in un'ottica di sviluppo e di relazione continui. Nei mesi successivi al rilascio di un progetto, per esempio, la nostra filosofia è di eseguire continui monitoraggi e analisi dell'architettura di networking in modo da ottimizzare i carichi e i flussi dati sulla nuova realtà. In questo modo ottimizziamo la rete diminuendo i costi d'assistenza e quindi realizziamo un vantaggio economico sia per noi che per il cliente».

Laura Zanotti

