

Fiera Milano

verso l' Enterprise 2.0

Carlo Guastone intervista Ernesto Bonfanti, CIO di Fiera Milano

Fiera Milano, che già da anni promuove soluzioni innovative in campo fieristico, congressuale, architettuale e logistico, con creazione di joint ventures internazionali, sta sviluppando un nuovo concept, la Fiera multimediale, nella quale fisicità degli stands, immagine e communities, si coniugano con l'approccio Enterprise 2.0. Ce ne parla Ernesto Bonfanti, CIO di Fiera Milano e Amministratore unico di Expopage, la società Internet di Fiera Milano.

Fiera Milano è leader in Italia ed uno dei principali operatori integrati a livello europeo nel settore della gestione ed organizzazione di manifestazioni fieristiche e congressi.

Le attività del Gruppo Fiera Milano riguardano tre aree di business:

- Organizzazione manifestazioni e congressi
- Servizi a valore aggiunto
- Spazi e servizi correlati

Il portafoglio mostre di Fiera Milano conta circa 70 manifestazioni all'anno, la maggior parte delle quali di carattere internazionale e business to business, con oltre 30mila espositori, diversificati in termini di aree economico-produttive di riferimento. Il Gruppo Fiera Milano ha un fatturato consolidato di oltre 300 milioni di euro e 770 dipendenti. Fiera Milano SpA è quotata sul Mercato Telematico Azionario di Borsa Italiana, segmento STAR, dal 2002. Il suo nuovo centro espositivo, realizzato con un investimento di 755 milioni di euro da Fondazione Fiera Milano, si colloca ai primissimi posti al mondo per qualità degli spazi, tecnologia, logistica e dimensioni (345 mila metri quadrati lordi coperti, 60 mila all'aperto). Il nuovo quartiere si affianca al

quartiere "storico" in città, denominato fieramilanocity. Terzo grande plus di Fiera Milano è il MIC - Milan Convention Centre, centro congressuale leader in Italia che, a seguito dei lavori di ampliamento (il cui termine è previsto per la fine del 2010) diventerà il centro congressi più grande d'Europa per l'elevata capacità (sarà infatti in grado di ospitare 18mila delegati) e per la flessibilità degli spazi.

Il Gruppo Fiera Milano si articola in una decina di società che fanno capo a Fiera Milano SpA. Fra esse, si occupano di organizzazione di manifestazioni espositive Fiera Milano EXPOCTS, Fiera Milano International, Fiera Milano Tech, Fiera Milano TL.TI EXPO. Fiera Milano Congressi si occupa invece della gestione di convegni ed eventi.

La joint venture tra Fiera Milano e la tedesca Fiera di Hannover ha dato vita alle due realtà HF China e HF India, per agevolare l'accesso delle aziende italiane ai mercati cinese e indiano. Fiera Milano Expopage è il braccio internet del Gruppo: gestisce tra l'altro il catalogo online delle manifestazioni. Appartengono al Gruppo Fiera Milano anche Business International, che opera nell'ambito della formazione e consulenza per le aziende,

Fiera Milano Editore, che edita una ventina di testate tecniche e si occupa della pubblicità nel quartiere. Fiera Milano Food System gestisce, con partner commerciali selezionati, il catering di Fiera Milano ed eroga servizi personalizzati di ristorazione, come cene di gala, buffet e servizi allo stand. Fiera Milano Nolostand, è società di allestimenti per fiere, congressi e aziende, leader in Italia.

Quale la mission dell'IT in Fiera Milano?

I servizi ICT aziendali dovrebbero essere progettati e gestiti assicurando ai clienti e agli utenti



▲ Ernesto Bonfanti, CIO di Fiera Milano.



ITManagement



interni dei servizi informatici aziendali adeguati livelli di servizio e la disponibilità di tecnologie allo stato dell'arte. Osservando l'assetto societario di Fiera Milano, penso sia facile trovare una risposta concreta su chi siano i nostri clienti, espositori, visitatori o communities professionali. Partirei dai nostri espositori, decine di migliaia di aziende, in maggioranza PMI. Cosa si aspettano da noi? Poche e semplici cose, disporre di un'organizzazione fieristica efficiente e moderna che consenta di cogliere i segnali del mercato, favorire l'incontro di domanda e offerta con sviluppo del giro d'affari delle singole aziende espositrici e del settore di appartenenza. E' una sfida non banale che va dalla pianificazione e promozione degli eventi, alla loro organizzazione logistica, alla presenza di servizi collaterali, dall'editoria alla ristorazione, per fare concreti esempi. Tutte le dimensioni che ho citato da sempre sono presenti negli eventi fieristici; quello che da alcuni anni invece sta avvenendo è proprio l'avvento dei servizi ICT nelle manifestazioni fieristiche, avvento che inizialmente era visto principalmente come supporto ai visitatori in termini di planimetrie elettroniche, cataloghi multime-

diali, prenotazioni servizi, ed altro ancora. Ma quello che ormai abbiamo ben percepito sono le opportunità che ci offre Internet per lo sviluppo del mercato, con un Web, pensato in logica Enterprise 2.0, che ruota attorno all'evento fieristico e che viene ad operare come snodo o pivot, se vogliamo mutuare un termine dalla pallacanestro, verso le diverse communities professionali dei visitatori e, soprattutto degli espositori, che possono trovare nelle reti di relazioni che vivono attorno a Fiera Milano uno strumento rilevante di marketing e innovazione, e, a volte, anche di ricerca e sviluppo. Ma l'organizzazione ICT di Fiera Milano, in cui opero dal 2007, non ha come primario obiettivo solo per il mercato. La quindicina di aziende di cui si compone il gruppo Fiera Milano, con circa 770 dipendenti, utenti dei nostri servizi informatici, deve trovare un adeguato supporto all'automazione dei processi interni, tipici di una società di servizi, caratterizzata da svariate attività, con una rete di fornitori esterni che deve essere continuamente monitorata, considerando che viaggiamo al ritmo di una manifestazione alla settimana. Per tali attività, oltre alle funzionalità dei siti Web, ci servono i

cosiddetti sistemi gestionali, che nel nostro caso consistono in prevalenza nelle Oracle applications, cioè nel nostro sistema erp. Per rispondere in sintesi alla sua domanda, le direi che la nostra mission è quella di essere la struttura di servizi ICT-based che sosterrà lo sviluppo strategico dei settori di business in cui il gruppo Fiera Milano opera in ottica di innovazione di nuovi servizi digitali e ricerca di soluzioni cost effective per i processi di front office e back office. Per realizzare la mission è stato necessario riunire in un'unica organizzazione, che coordini, tutte le professionalità interne dedicate all'ICT di Fiera Milano, sia che esse operino per le applicazioni gestionali interne e sia che operino per il mercato esterno e il Web.

Quale la vostra struttura di funzionamento? Quali le vostre politiche di sourcing? Cosa vi aspettate dai fornitori?

In tutto siamo in 64 persone, di cui 20 nell'area gestionale e 44 in Expopage, società che opera nel mondo Internet. Su un totale di 64 persone, 60 possono essere classificati come professional IT, mentre 4 operano come supporto di staff nelle aree di contabilità e controllo gestionale dell'IT. Oltre



al sottoscritto, vi sono anche altre posizioni di taglio prevalentemente manageriale, dedicate al coordinamento delle Applicazioni gestionali, all' Outsourcing, al Demand management, al Delivery delle tecnologie, all'Application management, alla Web factoring e alla Vendita di servizi Web. La nostra Server Farm è in outsourcing presso IBM, e al riguardo, la informo che in collaborazione con IBM GTS nel recente rinnovo dei contratti di servizio abbiamo conseguito una significativa riduzione di costo, stimabile attorno al 30%. Un altro fenomeno rilevante è stato il rinforzo della struttura interna dei sistemi con l'inserimento di alcuni Demand manager esperti del mondo erp, che rappresenta per noi circa l'85% dell'informatica gestionale. La terziarizzazione del mondo Web è più limitata, ed interessa in pratica la sola Server Farm, per ragioni di competenza e di protezione del nostro know-how. Relativamente alle attese che nutriamo nei confronti dei nostri fornitori, siamo soddisfatti dei contributi tecnologici nell'area Server farm e Application Management, contributi che hanno favorito contenimento dei costi e soluzioni performanti e affidabili. Avremmo invece necessità di supporti più incisivi nelle aree Telco e Nuovi devices. Su queste tematiche dovremmo, tutti assieme, migliorare, limitando la focalizzazione sulle offerte commerciali e ricercando quelle nuove applicazioni che valorizzano le potenzialità del nuovo mondo dei devices, anche in logica Enterprise 2.0.

Quale i principali progetti realizzati ultimamente in Fiera Milano? Cosa avete nel cassetto?

Nell'informatica gestionale abbiamo operato con obiettivi prevalenti di efficientamento e consolidamento dei servizi informatici di base per tutte le società, alcune di recente ingresso in Fiera Milano. Razionalizzato e



standardizzato il mondo erp, con Oracle Application, ci siamo concentrati su due aree gestionali fondamentali per lo sviluppo e il controllo delle attività del Gruppo; un sistema gestionale delle Risorse Umane per una più proficua politica di sviluppo delle professionalità di Fiera Milano, installando il Sistema Cointer, con il supporto di Opera 21, e su un sistema per il processo di budgeting e consolidamento gestione di Gruppo, Hyperion di Oracle. Relativamente al mondo Web, che per noi ha forti valenze di business, come le ho già accennato, abbiamo realizzato, in Fiera Milano Expopage, il catalogo online di oltre 100 manifestazioni che si svolgono a Milano, trasformando un semplice elenco delle aziende espositrici, nel più evoluto motore di ricerca specializzato nel campo fieristico in Europa, con oltre 50.000 schede

informative su aziende e prodotti, a consultazione libera. Il mondo Web, nella fattispecie, arricchisce l'offerta di servizi fieristici, dagli spazi, al catering, all'editoria, per citare solo alcuni aspetti, generando valore per gli organizzatori, per gli espositori, e per le communities che gravitano attorno alla Fiera. Valore presente non solo nella preparazione e svolgimento delle manifestazioni fieristiche, ma anche dopo, in termini di svolgimento campagne, pubblicità, ricerca di contatti, etc. A questo punto, accennerei ad alcune iniziative in cantiere, che sicuramente incrementeranno ancor più il valore delle applicazioni Web per il nostro Gruppo. Per Fiera Milano Editore siamo in fase di sviluppo dell'attuale portale "IL B2B" in ottica business community, destinato al Comparto "Automazione & Elettronica Industriale", con un



ITManagement



modello di approccio basato su Enterprise 2.0.; tale iniziativa pensiamo possa proseguire su altre comunità professionali che vivono attorno alle manifestazioni e agli eventi del Gruppo Fiera Milano; un altro progetto cui stiamo dando attenzione è il "Digital Signage", per migliorare la segnaletica del quartiere fieristico ed ottenere uno sviluppo dei ricavi attraverso la pubblicità digitale, con l'ausilio di specifici monitor e di sistemi di gestione contenuti e palinsesti.

Quali le tecnologie ICT più promettenti per le vostre esigenze attuali e prospettiche? Quali i meccanismi di IT Governance che state adottando?

Di Enterprise 2.0 e Digital Signage abbiamo già parlato in precedenza. Spenderei due parole sui devices digitali, sulla business intelligence e sui sistemi di CRM, che per noi possono costituire una importante opportunità di innovazione e sviluppo servizi. Le cito perché ho la sensazione che, se correttamente e diffusamente applicate, potranno in prospettiva favorire la fruizione di servizi fie-

ristici integrati con quelli già presenti sul territorio, basti pensare ai servizi di infomobilità, di prenotazione alberghiera e di infotainment. Governare l'innovazione è, a nostro avviso, un forte caposaldo di Governance. Le ho già accennato alla famiglia professionale IT di Fiera Milano, e al presidio dell'Outsourcing, punti chiave di una Governance IT, centrata su risorse umane, costi e qualità sei servizi. La più recente iniziativa riguarda invece la introduzione di KPI sui servizi ICT implementati nel corso del 2008 e con i quali ci confronteremo durante l'esercizio 2009. Prevediamo anche di introdurre gradualmente nei prossimi mesi metodologie formali di IT Governance, derivate da Standard gestionali internazionali, promuovendo anche una adeguata formazione interna.

Come giudica il suo recente ingresso in Fiera Milano, rispetto al suo già ricco excursus professionale?

Come lei sa, avendomi già intervistato come Direttore Sistemi di Gruppo, in una prestigiosa multinazionale di matrice italiana come Amplifon, a

supporto di ambiziosi programmi di sviluppo business e di razionalizzazione e innovazione delle soluzioni informatiche dalla casa madre italiana e delle numerose società estere nel frattempo acquisite, dai sistemi erp ai sistemi di negozio. Ora sono in Fiera Milano, a riporto del Vertice aziendale, soluzione che presenta per me un'importante occasione per nuove e sfidanti esperienze. Basti pensare, come ho già sottolineato, al ruolo di piattaforma di relazioni di business che Fiera Milano gioca e giocherà sempre più in prospettiva verso le imprese che partecipano alle manifestazioni fieristiche e congressuali. La sfida di CIO in una realtà come Fiera Milano è estremamente stimolante in quanto significa per me anche un ritorno al passato, avendo la possibilità di coniugare il ruolo classico di Direttore Sistemi con quello di Amministratore Unico di Expopage, ruolo quest'ultimo di grande responsabilità come partner per lo sviluppo degli Organizzatori e dei loro clienti espositori/visitatori, operando anche come un player, anche se atipico, dell'Offerta ICT. ■