

Se l'**IT Management** è ricerca, in sinergia con l'**EDP interno**...

di Carlo Guastone

L'offerta di Italtel si indirizza in particolare verso i Service Provider, le Grandi aziende e la Pubblica amministrazione, con soluzioni, prodotti e servizi che interessano tutti gli apparati di rete, con i servizi di Telecomunicazione e di Information Technology ad essi associati: Tra le nuove proposte rientrano anche i servizi in Outsourcing ed in forma SaaS (Software as a Service). A parlarne è l'ing. Franco Serio, dal 2006 CTO dell'azienda.

Ital tel è un nome storico dell'industria italiana informatica e delle telecomunicazioni. Partendo dalle centrali telefoniche, oggi è un'azienda specializzata nella progettazione di reti e servizi di comunicazione di nuova generazione, settore nel quale sta fissando nuovi standard di efficienza. Attiva in Italia dalle sedi di Settimo Milanese, Roma e Carini (PA), opera in oltre 25 paesi nel mondo e conta oggi 2300 dipendenti, dei quali 190 all'estero. Nel 2008 ha conseguito un fatturato di oltre 468 milioni di euro, con un EBITDA positivo di 76 milioni di euro, con 105 milioni di euro in investimenti per sviluppo e innovazione.

Gli azionisti di Italtel sono Clayton Dubilier & Rice (una delle maggiori società di private equity americane), Telecom Italia, Cisco Systems, Advent International, Brera Capital Partners, con in più la partecipazione diretta di alcuni manager e dipendenti. *Fare informatica* per gli utenti, in un'azienda che fa del proprio successo l'innovazione tecnologica rispondendo ad azionisti di primo piano nel settore a livello mondiale non è certo semplice: i livelli di competenza degli interlocutori e di sofisticazione delle soluzioni con le quali competono sullo scacchiere internazionale fa indub-

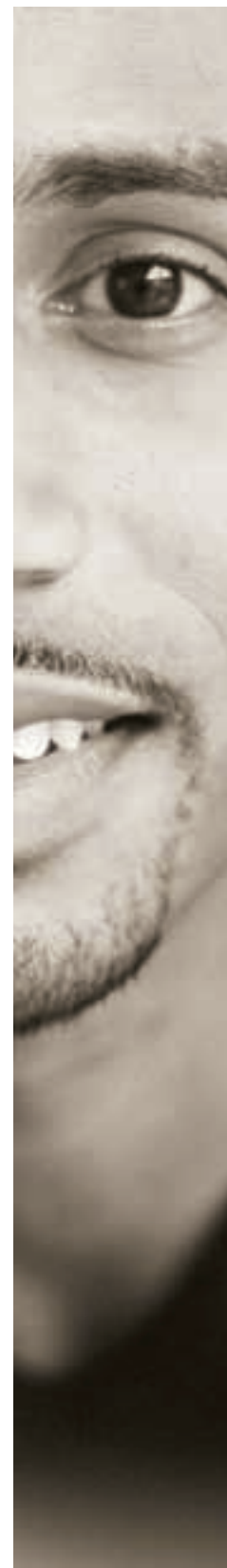
biamente da stimolo nella ricerca di soluzioni avanzate di eccellenza. A parlarne, raccontandoci alcune delle sue esperienze professionali ed i progetti di innovazione dell'azienda, è l'ing. Franco Serio, che dal 2006 è in responsabile tecnico (CTO) di Italtel.

Ing. Serio, cominciamo dall'inizio: quali sono oggi la missione di Italtel ed il ruolo della Direzione CTO, che Lei coordina? Italtel progetta, sviluppa e realizza soluzioni per reti e servizi di telecomunicazioni di nuova generazione, basati su protocollo IP, completate da servizi professionali di supporto all'operatività delle reti. Offre soluzioni e prodotti proprietari, servizi di ingegneria e consulenza tecnologica. Dispone inoltre delle capacità di integrare tecnologie di terze parti e di svolgere servizi professionali di supporto all'operatività delle reti. In Italia, è partner di riferimento di molte imprese industriali e della Pubblica Amministrazione, che si aggiungono alla quarantina di clienti di varie parti del mondo, provenienti dal settore degli operatori di telecomunicazioni.

La *mission* di Italtel è far comunicare persone, oggetti, tecnologie e reti, fornendo ai clienti il massimo valore aggiunto possibile,

percepandone le esigenze ed offrendo soluzioni e servizi di eccellenza. Non per nulla, abbiamo ideato e realizzato reti di comunicazione tra le più innovative al mondo, dimostrandoci un partner globale capace di creare soluzioni, prodotti e servizi innovativi che generano valore a lungo termine. La Direzione CTO opera in coerenza con la missione aziendale a supporto delle altre direzioni, in particolare Sales, Offering ed R&D, nella realizzazione delle linee strategiche del Piano poliennale. Attualmente ci stiamo focalizzando sulle esigenze dei nostri clienti, sviluppando soluzioni di avanguardia basate su standard aperti. Le attività di ricerca e innovazione vengono svolte in stretta collaborazione con i partner esistenti, ma stiamo continuamente instaurandone di nuove. In sostanza, abbiamo creato un ecosistema industriale nel quale investiamo sempre di più nella ideazione, progettazione e realizzazione di prodotti e servizi basati sull'Information Technology, che ormai la fa da padrone nel mondo Telco, come in molti altri settori industriali.

10 a 1 con la Direzione EDP
Quali sono le relazioni tra la sua Direzione e la Direzione EDP dell'azienda?



ITManagement



La Direzione CTO opera da pivot, suggeritore, aggregatore di esperienze, mentre le risorse di progettazione e realizzazione sono dislocate nelle linee operative dell'azienda; linee che presentano, e non potrebbe essere altrimenti, profonde competenze ed esperienze delle tecnologie ICT. Per darle un'indicazione di massima, mentre nella nostra Direzione Information Technology operano circa una sessantina di esperti informatici, in R&D sono oltre 500 le persone che progettano e realizzano software, strumento indispensabile per realizzare prodotti ed erogare servizi.

I ruoli ed il posizionamento della Direzione CTO e della Direzione Information Technologies sono profondamente differenti. Tuttavia, le tecnologie che utilizziamo sono molto simili e, per tale motivo, svolgiamo numerosi progetti in sinergia. I progetti realizzati dalla nostra IT, quali la virtualizzazione dei Data Center, il Green IT e l'Enterprise 2.0 (Nuova Intranet aziendale) costituiscono la base dalla quale partono numerosi progetti di sviluppo utilizzati dalla R&D Italtel come punto di partenza per innovazioni di prodotto.

Quali le linee strategiche di ideazione e progettazione di nuove soluzioni Italtel?

Mentre anni fa i segmenti Media & Info, Electronic, IT e Telecom erano verticali, in pratica silos con limitate interrelazioni, la realtà emergente è che sempre più i servizi Telco e le reti interes-

sano in logica integrata tutti i quattro segmenti. In questa prospettiva, assume crescente rilevanza il mondo Web, dominio dell'Information Technology. Ne deriva che il ruolo di CTO in Italtel è quello di coniugare e integrare i mondi Telco e IT, di individuare e valutare tecnologie e partnership che consentano di proporre soluzioni End-to-end ai clienti dei settori citati e agli altri ad essi correlati. Per fronteggiare tale scenario, Italtel ha cambiato pelle, da fornitore di prodotti proprietari Telco, a Global Integrator di soluzioni. Italtel, per storia, dimensioni e mercato non può agire come "follower": deve essere leader nell'innovazione. Ricordo che nel 1999 Italtel ha sviluppato prima al mondo le tecnologie IP, elemento fondamentale per le Telco che sulle tecnologie IP hanno basato strategie e piani di sviluppo, come Fastweb, Telecom France e Telecom Italia.

Produttore di Suite e Service Enabler

Nella sua logica di "innovator" Italtel sta operando su due linee di sviluppo: l'IMS Suite e Service Enabler. Il progetto IMS Suite ha l'obiettivo di realizzare la convergenza fisso-mobile su IP, progetto che prevede di soddisfare i requisiti di modularità e scalabilità con tecnologie SOA (Service Oriented Architecture).

Il progetto Service Enabler ha invece l'obiettivo di valorizzare le reti Telco per i servizi Web 2.0., per portare nelle reti aziendali e domestiche nuovi servizi innovativi, come scaricare video accessibili in alta qualità sulla TV di casa, oppure mettere a disposizione strumenti di Social Networking senza transitare da Internet.

Quali sono le competenze ICT necessarie per sviluppare i progetti promossi dalla Direzione CTO? Quali i meccanismi di Governance?

Sono necessarie tutte le competenze classiche dell'Information Technology, di natura sistemistica

ed applicativa, con esperienze su architetture, linguaggi, Data Base, metodologie, tra le quali anche quelle di Governance, Project Management e sicurezza. Una competenza importante è anche il saper ideare soluzioni a fronte delle esigenze dei nostri clienti, capacità che nell'area IT classica è tipica dei cosiddetti *demand manager* e analisti di sistemi. Le citerò il caso di un nostro importante cliente industriale con elevati costi di utilizzo della fonia, erogata in *outsourcing*. Per tale cliente abbiamo ideato, progettato e realizzato una soluzione Voice over IP, sfruttando la rete dati già esistente. In tal modo è stato possibile realizzare una rilevante riduzione dei costi per le comunicazioni tra le sedi dislocate nelle diverse nazioni del mondo; la soluzione è stata poi data in gestione ad un *outsourcer*. Da noi, le competenze professionali sono il fattore fondamentale. Per rinforzarle e consolidarle abbiamo creato nell'Offering i Competence Center, fra i quali uno per le reti di nuova generazione (NGN), uno per i Servizi a valore aggiunto e multimedia (Telepresenza, Location & Presence based Services,...) ed uno per le Infrastrutture di Rete (Accesso, Sicurezza, ...). Il mio riporto è l'amministratore delegato e partecipo al Comitato di Direzione in relazione ai temi di mia competenza. Il meccanismo fondamentale di Governance dei nostri progetti è il "Concept Committee" dedicato ai principali progetti, nell'ambito del quale si valutano obiettivi, risorse, tecnologie, attività, secondo i principi di Project Management. I nostri progetti partono sempre da un Business Case approvato dalla Direzione aziendale responsabile, da una fase di *planning*, cui segue l'*execution* e il *delivery*. Adottiamo una metodologia formale di Project Management, supportata da idonea strumentazione, messa a punto ed integrata dalla nostra Direzione Information Technology per auto-



► L'ing. Franco Serio, CTO di Italtel

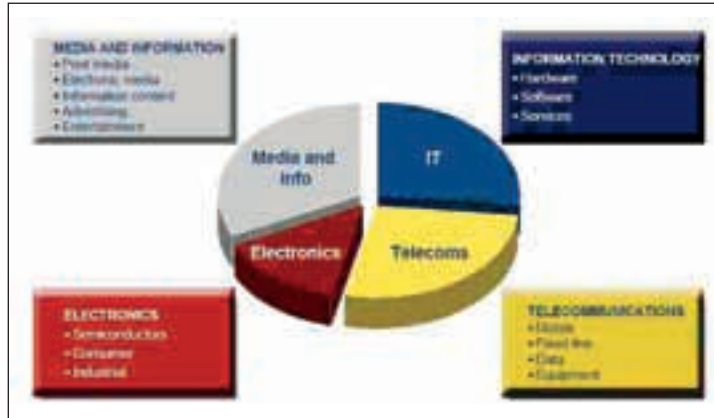
matizzare i processi aziendali e consentire l'utilizzo di metriche di valutazione basate su KPI.

Prosegue l'incessante innovazione delle tecnologie ICT o siamo davanti ad un periodo di relativa stabilità?

La parola giusta è "rivoluzione", con un ritmo di innovazione incessante. Ci troviamo di fronte a tecnologie come il Web 2.0 o gli Smartphone che determineranno appunto una vera e propria rivoluzione nell'erogazione e utilizzo dei nuovi servizi TMT (Telcom, Media & Technologies).

Stiamo passando dal mondo dei consumer a quello dei prosumer. Un mondo che vede sempre più ruoli di tipo collaborativo tra gli utenti dei sistemi, così come accade regolarmente con le tecnologie Web 2.0. Le nuove tecnologie determineranno forti impatti gestionali, con conseguenze dirette in cambiamenti e riposizionamenti nei ruoli degli attori del mercato. I modelli di commercializzazione ed i tempi di evoluzione dei prodotti saranno notevolmente alterati. I principali fattori di spinta all'evoluzione del mercato TMT, e dei ruoli, sono la possibilità di accedere a contenuti ed applicazioni indipendentemente dalla rete (fissa o mobile) e dal terminale (PC, TV o telefono mobile). L'avvento del Web e delle sue prossime declinazioni (ad esempio il Web semantico) e l'elettronica di consumo, grazie a Device sempre più avanzati tecnologicamente, abilitano nuovi modelli di Business.

Le nuove tecnologie porranno il settore Telco davanti a nuove sfide. Estremamente significativo è il dato che emerge dagli USA dove, stando al New York Times, l'utente medio dell'iPhone utilizza la capacità della rete telefonica 10 volte di più della media dei possessori di qualsiasi altro tipo di cellulare 3G. Di conseguenza, le reti attuali dell'AT&T, sulle quali si appoggiano prevalentemente i possessori del telefonino di Apple, rischiano di essere a breve dram-



maticamente insufficienti. Grazie all'innovazione, Italtel sta orientando la realizzazione dei nuovi prodotti per colmare proprio questi "gap" emergenti.

Fare carriera all'interno

Ci parla un po' di lei? Prima di fare il CTO è stato un tecnologo del settore Telco e poi un uomo di business.

Sono in Italtel dal 1977, e non ho mai cambiato azienda. Dico questo senza voler esprimere una valutazione. L'importante è accumulare esperienze, sentirsi motivati e crescere professionalmente. Questi obiettivi li puoi raggiungere cambiando azienda o rimanendo, come me, sempre nella stessa. Ciò che però conta è che non si può restare fermi: è necessario mettersi nella condizione di imparare sempre cose nuove. Personalmente ho utilizzato le competenze e la formazione, che nel tempo avevo acquisito, per cambiare e favorire la mia crescita professionale e, cosa non marginale, l'iter di carriera. Infatti, dopo la laurea in Ingegneria elettronica conseguita a Genova con una tesi sui Cross-assemblatori per microprocessori, sono entrato nel settore Ricerca e Sviluppo di Italtel come specialista nello sviluppo di applicazioni Real-time per centrali di commutazione telefonica. Dopo alcuni anni, sono stato nominato responsabile del software di base per la realizzazione di compilatori, metalinguaggi e sistemi opera-

tivi Real-time, coordinando un centinaio di esperti IT.

Nel 1988 sono stato nominato dirigente ed ho assunto la responsabilità dei progetti congiunti AT&T-Italtel per sviluppare sinergie nel segmento degli apparati di rete fissa. Per svolgere questo compito mi sono trasferito negli Stati Uniti, dove ho lavorato per quasi due anni nei laboratori di ricerca Bell Labs di Naperville (Chicago). Ritornato in Italia, negli anni novanta ho fatto il Direttore delle architetture di rete della Divisione Commutazione e sono poi diventato il Responsabile Hardware di prodotti Italtel per le reti TDM (reti fisse e mobili), e dati (ATM e Voice over IP). Nel 1998 sono diventato il responsabile della R&D Italtel che contava più di 1200 addetti. Dal 2003 al 2005 sono stato Co-head della Business Unit dei Prodotti Proprietari Italtel. Dal 2006 sono il CTO di Italtel, incarico che svolgo con entusiasmo per i contenuti di innovazione e per le gratificazioni professionali finora conseguite.

Ci dà qualche consiglio per i giovani che entrano nel mondo del lavoro?

Cosa dire ai giovani? Pochi importanti suggerimenti: accettare le sfide, curare il miglioramento continuo, non fossilizzarsi e cercare sempre di trarre insegnamenti dalle nuove esperienze, avendo sempre un occhio privilegiato sull'andamento dei mercati e delle tecnologie. ■

