

DigitEconomy.24 – IL CLOUD E LA DIGITALIZZAZIONE DI PA E PMI

L'INTERVISTA ALL'AD DEL GRUPPO DI TLC

Proto (Retelit): «Siamo pronti a contribuire al cloud di Stato una volta svelate le regole»

Anche Retelit, gruppo di tlc e Ict che possiede una rete in fibra e svariati data center, vuole entrare nella partita del cloud nazionale, la “nuvola di Stato” in cui saranno trasferiti i dati della Pa. La società è pronta a collaborare quando saranno chiare, spiega Federico Proto a DigitEconomy.24 (report del Sole 24 Ore Radiocor e della Luiss Business School), le regole del gioco. Quanto alle modalità per configurare il polo nazionale di Stato, il manager suggerisce di non utilizzare il modello di gara tradizionale, ma fare in modo di utilizzare tutte le eccellenze in campo. A tenere poi le fila rispetto ai vari aspetti del cloud, da quello tecnologico all'interoperabilità dei dati tra le varie Pa, servirebbe un ente, magari interno del ministero dell'Innovazione, che supervisio-



↑ **Federico Proto**,
ceo Retelit

ni. «Una volta che saranno svelate le regole – chiosa Proto – vogliamo dare il nostro contributo alla configurazione del nuovo polo».

Di recente alcune cordate, come Almagiara-Aruba e Tim-Sogei-Cdp-Leonardo si sono fatte avanti per il cosiddetto “cloud” di Stato, qual è la vostra posizione?

La nostra posizione si basa su quanto finora ha dichiarato il mi-

nistro dell'Innovazione e della trasformazione digitale, Vittorio Colao, e si baserà sulle regole per la partecipazione che a oggi non sono state del tutto svelate. Questi sono i due punti di partenza fondamentali. In questo momento stiamo osservando. Ma essendo soggetti rilevanti nel settore del cloud, abbiamo comunque delle idee, delle proposte.

Quale ruolo può giocare Retelit?

Innanzitutto, bisogna chiarire che il tema del polo strategico nazionale si può declinare lungo tre dimensioni. La prima è quella tecnologica, ovvero quale tecnologia scegliere, ad esempio tra quelle di Google, Microsoft o altre in campo. Noi, dal canto nostro, abbiamo i nostri data center, le nostre tecnologie, mol-

>> continua a pag. 4

EQUINIX

«Il piano sul cloud non sia legato solo ai confini nazionali»



↑ **Emmanuel Becker**, Equinix
managing director per Italia

Equinix guarda con interesse al progetto di cloud di Stato presentato dal ministro dell'Innovazione, Vittorio Colao, a inizio settembre. Un piano per cui il gruppo Usa dei data center può fornire supporto alle aziende che hanno già avanzato le loro offerte, e nell'interazione tra le Pa. Tuttavia, avverte Emmanuel Becker, managing director per l'Italia, occorre garantire anche lo scambio di dati con l'estero, pena la riuscita del piano.

«Siamo - dice Becker - molto interessati al progetto, anche se in realtà vi facciamo parte già indirettamente. Ci sono infatti diverse cordate che si sono proposte, all'interno delle quali si notano grandi attori

>> continua a pag. 4

L'INDAGINE SU COMUNI, PROVINCE, REGIONI E SCUOLE

Il Pnrr è opportunità, ma per il 41% degli enti la Pa non è pronta

Il Pnrr è un'occasione per riformare la Pa, ma servono interventi ad hoc, visto che la pubblica amministrazione, per quasi la metà degli enti pubblici, è poco o per niente pronta a recepire le novità. Le opportunità e le criticità del Piano nazionale di ripresa e resilienza, visto con gli occhi degli enti pubblici, emergono dall'indagine curata da The Innovation Group e Gruppo Maggioli sul “Pnrr e l'innovazione digitale nella Pa” che sarà pubblicata il 18 ottobre in occasione del prossimo evento “Digi-

tal Italy Summit 2021” e che DigitEconomy. 24 (report del Sole 24 Ore Radiocor e della Luiss Business School) può anticipare.

In particolare l'86% degli enti pubblici (comuni, province, regioni e scuole) promuove il piano nazionale di ripresa e resilienza e lo giudica un'occasione importante per promuovere nella Pa le riforme strutturali da tempo auspiccate. Tuttavia, serviranno degli interventi specifici per favorire l'adozione del piano, visto che per il 41% degli

intervistati la Pa è “poco/per niente” pronta a recepire il Pnrr. All'indagine hanno partecipato 224 enti, tra comuni, province, regioni e scuole, di tutte le dimensioni.

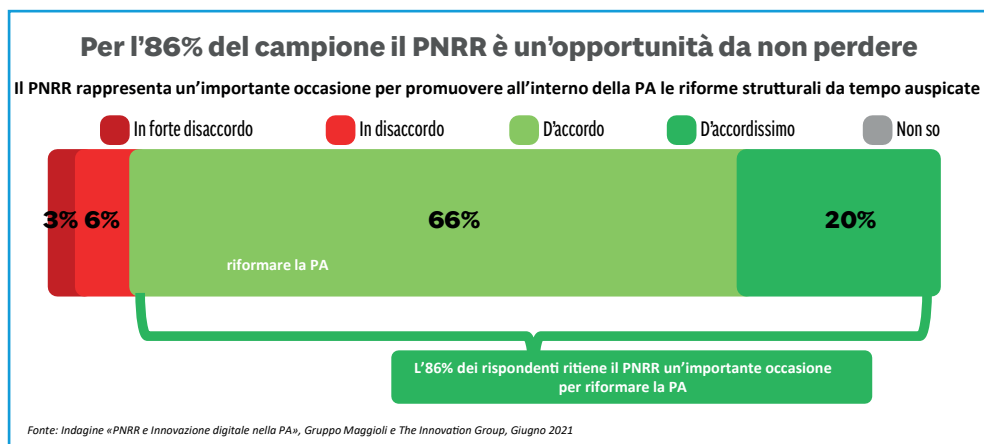
Tra i benefici delle misure del Pnrr percepiti nel settore pubblico, gli intervistati individuano la possibilità di semplificare e sburocratizzare i processi (50% delle risposte); maggiori fondi a disposizione per l'innovazione

>> continua a pag. 2

Solo per il 19% degli enti digitalizzazione sufficiente per il Pnrr

digitale (45%) e promozione del ricambio generazionale (40%). Parlando di trasformazione digitale, lo stato dell'arte dell'agenda digitale, ossia dell'attuazione di obiettivi pregressi di digitalizzazione, è considerato sufficiente dagli enti intervistati. Il 44% dei partecipanti al sondaggio è "abbastanza" soddisfatto del progresso tecnologico raggiunto dalla propria organizzazione nell'ultimo anno, contro il 23% che è "molto/moltissimo" soddisfatto e il 32% "poco/per niente". Per il 51% le misure del Pnrr accelereranno "abbastanza" la trasformazione digitale della Pa, mentre per il 31% il cambiamento sarà più intenso.

Ma che cosa servirà per garantire una corretta attuazione del Pnrr e superare le criticità? Secondo il 53% degli intervistati, sarà importante avere una Pa digitalmente preparata a programmare e a gestire progetti. Segue, come aspetto abilitante, il tema di un modello di governance che attribuisca precise responsabilità politiche e amministrative (51%) e la possibilità di dotarsi di una gestione integrata dei progetti e di un chiaro monitoraggio sull'andamento della spesa (entrambi aspetti indicati dal 47% del campione). Il piano dovrebbe inoltre essere migliorato, da più punti di vista, per portare risultati concreti e per evitare



gli "errori del passato". I punti critici individuati nell'attuale approccio del Pnrr sono: governance, competenze e selezione del personale, resistenza al cambiamento, procurement, scarso sostegno alle logiche di partenariato pubblico-privato, mancanza di una più ampia riforma istituzionale e organizzativa, possibilità di incorrere in una dispersione di iniziative.

Anche per quanto riguarda il livello di digitalizzazione raggiunto, solo un 19% degli enti intervistati afferma che, allo stato attuale, è sufficiente per recepire bene i progetti previsti dal Pnrr: per il 49% l'adozione sarà rallentata da ostacoli che ancora permangono. «Un aspetto centrale del piano sarà il miglioramento del rapporto

con i cittadini - ha dichiarato Roberto Masiero, presidente di The Innovation Group - soprattutto sul fronte della semplificazione dell'accesso ai servizi pubblici e di un migliore citizen journey. Alla trasformazione digitale, favorita fortemente dal piano, è oggi riconosciuto un ruolo centrale per ottenere benefici come l'ampliamento dei servizi digitali erogati; il lancio di servizi di cittadinanza digitale (app Io, pagoPa, Cie, Spid), la condivisione di informazioni tra Pa. Il problema sarà come adeguarsi alla nuova rapidità di attuazione delle misure imposta dal piano. Un ente su due afferma, infatti, di essere pronto ad accogliere i cambiamenti previsti sul fronte della trasformazione digitale, ma dichiara

che si tratterà di un percorso di adozione lento». L'indagine «rappresenta una conferma rispetto alle necessità di riforma della Pa, percepita anche dagli enti. Sappiamo - afferma Paolo Maggioli, amministratore delegato del Gruppo Maggioli - che le perplessità e le difficoltà organizzative del settore pubblico possono rallentare un processo già avviato, ma integrando competenze pubblico-private, sia in termini operativi che consulenziali, si può davvero cogliere le opportunità che il Piano ci presenta, accelerando e concretizzando l'evoluzione. La trasformazione digitale è inevitabile, non dobbiamo temerla ma guidarla e favorirla grazie allo slancio che il Pnrr può apportare». ■

Cresce ancora l'e-commerce nel 2021, nuovo ruolo per i negozi

La ricerca di Manhattan Associates

Nell'epoca post coronavirus, dopo l'accelerazione impressa dal Covid sull'economia digitale e l'e-commerce, cambia e sta cambiando il ruolo dei negozi fisici. E gli store dovranno adattarsi. Acquisendo la capacità di evadere gli ordini on line in maniera efficiente e flessibile con un occhio alla profitabilità. È il principale risultato della ricerca del supply manager Manhattan Associates, che DigitEconomy²⁴ (report del Sole 24 Ore Radiocor e della Luiss Business School) pubblica in anteprima italiana. La crescita dell'e-commerce, sottolinea lo studio, proseguirà nell'intero 2021, anche se a un tasso inferiore, pari al 14,3%, rispetto al 28% registrato nel 2020. I consumatori e i rivenditori intervistati per la ricerca di Manhattan hanno sede in Francia, Germania, Italia, Paesi Bassi, Regno Unito e Stati Uniti.

Il ruolo degli store andrà oltre quello tradizionale,

perché oggi sono sempre di più i consumatori che acquistano on line e si aspettano che sia possibile scegliere il modo in cui completare l'ordine, ovvero acquistare on line e ritirare la merce in negozio o viceversa, portando il valore dello store tradizionale ben oltre quello che aveva in origine. Per la maggior parte dei retailer (81%) le operazioni on line e quelle in negozio sono interconnesse. Ma solo il 40% afferma che, se un prodotto non è disponibile, i clienti possono ordinarlo on line; il 48% dichiara che i clienti possono ricevere informazioni sulle possibilità di acquisto; il 46% che possono comprare on line ed eventualmente effettuare il reso in negozio o anche acquistare in-store ed effettuare il reso on line (41%). Con una migliore visibilità sulle scorte, i retailer possono ottimizzare ciò che è disponibile on line, o in negozio, senza compromettere in alcun modo la custo-

mer experience. In effetti, migliorare la disponibilità e la precisione delle informazioni relative ai prodotti lungo tutta la supply chain può, secondo Manhattan, effettivamente portare a clienti complessivamente molto più felici. In linea con le aspettative dei consumatori, quasi tutti (99%) i senior decision maker del retail intervistati affermano che le loro aziende dotano i dipendenti di palmari, ma solo il 50% può usarli per il customer service o come supporto al checkout. Nonostante questo, quasi i due terzi dei retailer intervistati afferma che il controllo della disponibilità in stock (64%) e la conoscenza del prodotto (63%) sono tra i tre compiti principali che gli addetti al negozio devono svolgere. Al terzo posto, e a pari merito, ci sono la condivisione delle esperienze personali dei prodotti e la possibilità di effettuare up-selling e cross-selling tra diverse linee di prodotto. ■

«Aiuteremo le Pmi a digitalizzarsi per competere»

Sei miliardi investiti dal 2020 in Italia, 12.500 posti di lavoro e 50 siti sparsi sulla penisola: ora Amazon continuerà a investire nell'occupazione ed è alla ricerca di 500 nuovi dipendenti entro l'anno, 50 in ambito tecnologico. Ingegneri, informatici, sviluppatori di software, sales e marketing account tra i profili richiesti. «Abbiamo – afferma la country manager per l'Italia e la Spagna di Amazon, Mariangela Marseglia, in un'intervista a DigitEconomy.24 (report del Sole 24 Ore-Radiocor e della Luiss Business School) diverse posizioni aperte in tutta Italia, dai ruoli entry level nella nostra rete logistica agli esperti di machine learning che rendono Alexa ogni giorno più intelligente». Amazon si definisce «un alleato» per l'esercito delle 18mila piccole e medie imprese italiane che vendono sul sito del gigante di commercio elettronico e preannuncia che il sostegno alle Pmi sarà centrale anche in futuro e in relazione al Pnrr italiano, con l'obiettivo di aiutare le imprese a digitalizzarsi e a competere con i cugini europei e mondiali. **L'anno scorso avete lanciato il programma 'Accelera con Amazon' per incrementare l'e-commerce delle Pmi, poi avete siglato un accordo con Confagricoltura per la digitalizzazione delle imprese. A che punto è, dal vostro punto di vista e dopo l'impatto della pandemia, la digitalizzazione delle imprese in Italia?**

Amazon svolge un importante ruolo a sostegno del tessuto imprenditoriale italiano: siamo infatti un alleato per le oltre 18.000 piccole e medie imprese italiane che vendono sul nostro sito online. Specialmente negli ultimi due anni abbiamo visto come le Pmi abbiano aumentato la consapevolezza che l'omnicanalità e la tecnologia possano essere strumenti efficaci che consentono di raggiungere più clienti. E i risultati sono molto positivi: nel 2020, infatti, oltre 200 realtà Pmi italiane presenti sul nostro negozio online hanno superato 1 milione di euro di vendite su Amazon per la prima volta e i partner di vendita italiani hanno superato in totale 600 milioni di euro di fatturato all'estero.

Tutto questo è stato possibile laddove le aziende hanno potuto giovare di una formazione adeguata e di servizi e strumenti accessibili ed efficaci. Per rafforzare il nostro supporto, lo scorso novembre abbiamo lanciato "Accelera con Amazon", il programma di formazione gratuito per accelerare la crescita e la digitalizzazione di oltre 10.000 piccole e medie imprese italiane.

Di recente avete annunciato oltre 500 assunzioni entro l'anno in Italia, quante di queste saranno in ambito tecnologico e quali sono le professionalità e le competenze più richieste? Prevedete di proseguire con questo trend di assunzioni nel 2022?

Oggi Amazon in Italia conta 12.500 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 3.000 assunti solo nel 2021. In occasione della prima edizione italiana del

“ *In azienda posizioni aperte, dalla logistica al machine learning* ”

Career Day, uno dei più grandi eventi online di recruiting a livello europeo che si è tenuto nel mese di settembre, abbiamo annunciato l'apertura di 500 nuove posizioni a tempo indeterminato, di cui più di 50 in ambito tecnologico, in tutta Italia. Queste nuove posizioni si rivolgono a persone di ogni livello di esperienza, istruzione, background e professionalità, siano essi profili principianti o più esperti. Le assunzioni sono aperte in tutta Italia e coinvolgono differenti aree dell'azienda, dagli uffici corporate di Milano, ai Centri di Sviluppo tecnologico, ai Data Center, fino al settore della logistica. In questo momento, Amazon è alla ricerca di differenti profili, tra questi ingegneri, informatici, sviluppatori di software, sales e marketing account. Abbiamo diverse posizioni aperte in tutta Italia – dai ruoli entry level nella nostra rete logistica agli esperti di machine learning che rendono Alexa ogni giorno più intelligente.

Questi dati confermano che Amazon è

tra i più importanti creatori di posti di lavoro in Italia e posso assicurare che il nostro impegno continuerà anche nei mesi a venire. Un impegno che si estende anche alla qualità del lavoro che offriamo, perché puntiamo ad essere il miglior datore di lavoro del mondo.

State investendo in poli logistici in Italia, come quello dell'Abruzzo o della Basilicata. Prevedete anche l'apertura di negozi fisici in Italia?

Dall'arrivo in Italia nel 2010, Amazon ha investito oltre 6 miliardi di euro creando più di 12.500 nuovi posti di lavoro a tempo indeterminato, in oltre 50 siti sparsi in tutto il Paese. Solo nel 2020, l'azienda ha inaugurato due nuovi centri di distribuzione in provincia di Rovigo e a Colleferro (Roma). Inoltre, sono stati recentemente aperti i centri di distribuzione di Novara e Civate al Piano (Bergamo), mentre nelle prossime settimane entrerà in attività il centro di smistamento di Spilamberto (Modena). L'azienda ha, inoltre, da poco annunciato un nuovo centro di distribuzione a San Salvo, in provincia di Chieti, che creerà 1000 nuovi posti di lavoro a tempo indeterminato entro i primi tre anni. Negli ultimi anni, Amazon ha inoltre aperto vari centri e depositi in tutta la Penisola per le consegne di ultimo miglio. Per servire i clienti Amazon Fresh, l'azienda dispone di tre centri di distribuzione urbani a Milano, Torino e Roma.

Non commentiamo sui piani futuri ma posso dire che continueremo ad impegnarci per offrire ai nostri clienti la migliore esperienza di acquisto possibile sul nostro negozio online, offrendo loro una selezione di prodotti sempre più ampia, consegne più veloci e prezzi vantaggiosi.

Il Pnrr italiano punta molto sul piano di digitalizzazione, in che modo Amazon potrebbe dare il suo apporto?

L'impulso alla trasformazione digitale delle imprese, in linea con il Pnrr italiano, è anche per noi una priorità.

Da parte nostra, il 2020 ha visto crescere i nostri investimenti per supportare le 18.000 piccole e medie imprese italiane che si affidano ad Amazon. Abbiamo investito più di 16 miliardi per aiutarle a incrementare le loro vendite



↑ **Mariangela Marseglia**
country manager per Italia
e Spagna di Amazon

su Amazon. Non solo, nel 2020 abbiamo investito circa 2,8 miliardi di euro in Europa in logistica, strumenti, servizi, formazione e programmi per aiutarle ad avere successo.

Continueremo a innovare e offrire nuovi strumenti e programmi per supportare la formazione e la crescita delle Pmi italiane, accompagnandole nel loro percorso di digitalizzazione affinché possano competere ad armi pari con i cugini europei e mondiali.

Amazon negli ultimi anni è stata al centro delle accuse dei sindacati e nel mirino delle Autorità come, solo per fare un esempio, nel caso dell'indagine Antitrust sull'ipotesi di intesa restrittiva della concorrenza con Apple. Che cosa vi aspettate dopo la prima intesa con i sindacati di settembre scorso e come va il dialogo con le Autorità italiane?

Non commentiamo sulle indagini in corso, abbiamo sempre offerto, e continueremo a farlo, la massima collaborazione alle autorità italiane e internazionali. Ci preme sottolineare che il supporto alle Pmi è al centro del modello di business di Amazon: oltre la metà del totale delle vendite annuali su Amazon supporta il business di venditori terzi.

In merito all'aspetto sindacale, negli ultimi mesi abbiamo lavorato al fine di stabilire un dialogo positivo con le organizzazioni sindacali in linea con quanto suggerito dal ministro del Lavoro. I protocolli siglati a metà settembre rappresentano un'ulteriore prova del nostro impegno nell'instaurare un dialogo costruttivo e responsabile con i rappresentanti dei lavoratori sia a livello nazionale sia di sito. Riteniamo che le relazioni improntate su queste basi possano favorire le nostre strategie di investimento nel Paese. ■

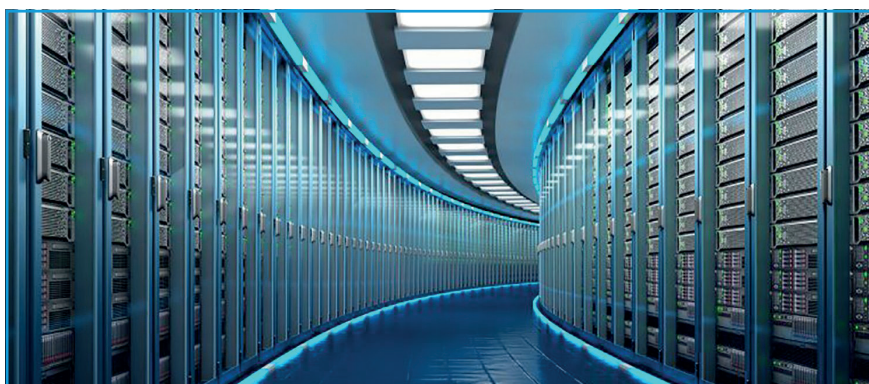
«Serve un ente che coordini le nostre eccellenze»

to distribuite sul territorio. Poi c'è la questione dei dati, la quale a sua volta può essere divisa in due aree: la sicurezza e il trattamento del dato. Anche su questo fronte abbiamo le competenze per poter contribuire al progetto nazionale. C'è, a questo proposito, un aspetto, a cavallo tra la tecnologia e la politica, che è quello della condivisione dei dati tra le pubbliche amministrazioni. È un tema molto importante. Innanzitutto, infatti, occorrono regole per implementare il polo strategico nazionale, ma anche regole per un accordo tra le Pa, in modo tale che, ad esempio, quando presentiamo una pratica, non si debba rimettere tutti i dati ogni volta che si dialoga con un'amministrazione diversa. Il terzo tema, ma non in ordine di importanza, è quello delle applicazioni. Retelit lavora con un migliaio di enti, soprattutto della Pa locale, ai quali sta offrendo servizi utili e importanti per la trasformazione digitale. In conclusione, il processo per la realizzazione del cloud nazionale è molto più ampio rispetto agli slogan circolati.

Che cosa proponete allora per una migliore gestione dei vari ambiti?

Riteniamo che per queste aree e sotto-aree ci debbano essere regole di partecipazione e ci debba essere un ente che vigili sull'applicazione di dette regole; l'orchestratore della trasformazione, cioè, non potrà che essere un ente, deputato dalla Pa, alla cura dei singoli aspetti.

L'obiettivo è fare in modo che il polo strategico nazionale sia lo strumento per mettere assieme, nell'ambito Ict, le eccellenze italiane nelle varie aree. E mi riferisco ai temi delle applicazioni, dell'interoperabilità, della condivisione



dei dati tra le Pa. Che tipo di ente potrebbe prevedersi?

Un ente, magari in seno al ministero dell'Innovazione, che permetta di coordinare e mettere a valore tutte le nostre eccellenze, avendo, e lo dico da tecnologo, chiaro il mandato non tanto di carattere tecnologico ma politico.

“ Il processo per il cloud è molto più ampio rispetto agli slogan circolati ”

Bisognerebbe pensare anche a curare lo scambio dei dati con l'estero, come ad esempio con la Ue?

A nostro parere la creazione di standard europei dovrà essere la base per il cloud sovranazionale all'interno dell'Unione. Noi, come Retelit, abbiamo dimostrato nei fatti che crediamo in que-

sto approccio, visto che abbiamo aderito a due progetti comunitari, di carattere profondamente diverso, Gaia X e la Cloud Alliance voluta dal commissario europeo per il Mercato interno e i servizi, Thierry Breton. La prima è di carattere privatistico; potrebbe lavorare, e sta lavorando, su standard di interoperabilità tra tutti gli attori che agiscono in Europa. La seconda rappresenta un coordinamento degli investimenti tra tutti i Paesi comunitari. Fanno parte di questo progetto 27 aziende, compresa Retelit, con l'obiettivo di organizzare iniziative volte a favorire l'infrastrutturazione soprattutto a livello europeo.

In conclusione, come suggerisce di procedere per la creazione del polo strategico nazionale?

Riteniamo che l'approccio debba essere un po' diverso rispetto a quello tradizionale che prevede vari soggetti che partecipano e uno che vince. Noi auspichiamo che ci sia la possibilità in determinati ambiti di utilizzare tutte le eccellenze. E, una volta che saranno svelate le regole, vogliamo dare il nostro contributo sulla configurazione del nuovo polo. ■

nazionali o internazionali. Attori che sono anche nostri partner, clienti, società con cui già lavoriamo. La piattaforma di Equinix dà, infatti, accesso al mondo dei service provider e, qualunque sia il service provider, qualunque sia il cliente, coloro che vi interagiscono possono darsi accesso l'uno l'altro. Indirettamente, dunque, Equinix fa parte di questi progetti. Ci dovranno essere, infatti, dei meccanismi che garantiscono questi scambi, nel perimetro del cloud nazionale». Hanno presentato la loro proposta al ministero dell'Innovazione le cordate Tim-Cdp-Sogei-Leonardo e Almaviva-Aruba.

Dal punto di vista di Becker, ci sono altre opportunità di collaborazione. Equinix si candida a un ruolo attivo nel progetto di cloud nazionale non solo dal lato della necessità della piattaforma, ma anche sul versante dell'uso di questi dati. «Le

Pa, infatti, avranno la possibilità di interagire e di avere del computing legato al cloud nazionale. Significa garantire l'interconnessione, in un contesto di pubbliche amministrazioni che dialogano tra di loro al fine di fluidificare i processi, attualmente un po' lenti. Ed Equinix è un attore molto importante nelle interconnessioni in Italia, permette a molti attori locali di scambiarsi più velocemente flussi di dati».

In terzo luogo, avverte Becker, «il cloud nazionale non può restare legato solo ai confini dello Stato. L'Italia, infatti, è un Paese molto importante nel mondo, ha ad esempio ambasciate che sono all'estero, oppure aziende statali o parastatali che hanno sistemi globali, rapporti con la Commissione europea. Occorre, dunque, avere un collegamento dei dati anche a livello internazionale. Se infatti il cloud nazionale non consente

questa prerogativa, il progetto non avrà successo e non permetterà alle aziende, alle ambasciate, o altri enti di lavorare bene a livello globale. Attori come Equinix possono consentire tutto ciò, dando garanzia sui flussi di dati». Questo tipo di lavoro è già svolto dalla società con clienti presenti in Italia, Cina, Giappone che hanno bisogno di avere i propri dati collegati tra loro. Becker avverte, infine, sui rischi di un cloud che non preveda anche uno scambio internazionale. «Il cloud nazionale dovrà dare aperture prima poi al resto del mondo. Un progetto solo a livello locale avrà i suoi limiti, e molto rapidamente gli utenti trovano una maniera di andare oltre. Meglio, dunque, prevedere questa apertura già nel disegno originario del progetto, piuttosto che rendersi conto – conclude il manager – solo successivamente di questo bisogno». ■