

Regalare il prodotto per vendere la consulenza

Una piccola azienda offre un prodotto open source, ossia con tanto di codice sorgente. Il cliente può scaricare il programma o modificarlo gratis. Dov'è il guadagno? Nella consulenza. L'azienda offre infatti la possibilità di estendere il prodotto a piacimento e di personalizzarlo.

Col crescere della complessità dei sistemi, la barriera di ingresso nel settore informatico si è alzata e la vita è sempre più difficile per le realtà della piccola imprenditoria.

Molte piccole aziende It non possono permettersi di investire nell'innovazione e la mancanza di una competenza specifica ha contribuito a saturare il settore dei generalisti.

Nella consulenza la concorrenza delle multinazionali si è fatta spietata: le grandi aziende possono accaparrarsi i migliori professionisti e alle piccole aziende rimangono commesse di minore rilevanza strategica, e conseguentemente meno lucrative.

Sul fronte dei prodotti non va meglio: è in corso una paurosa campagna di brevettazione che impedisce alle piccole aziende di sviluppare soluzioni senza il rischio di imbattersi in qualche sconosciuto brevetto. Si pensi che recentemente Microsoft ha addirittura brevettato l'idea di usare il corpo umano per trasmettere segnali elettrici.

Siamo al punto dove si possono brevettare le idee! Questo ovviamente va ancora una volta a scapito della piccola azienda che non può permettersi i costosi brevetti internazionali. Non mancano per fortuna piccole realtà innovative, quelle che maggiormente contribuiscono al benessere dell'area insubrica. Una azienda, per esempio, ha inventato un modello estremamente semplice ed efficace.

Il titolare è un informatico e nella sua esperienza ha osservato come alcune aziende particolarmente scorte profittino del monopolio

dell'assistenza per 'estorcere' quattrini agli sventurati clienti. Una volta installato un sistema e utilizzato produttivamente, i clienti sono in balia del fornitore software, che a suo vantaggio ha il fatto di vendere la cosa più astratta e meno regolamentata che esista sul mercato: programmi per computer.

Soltanto lui può metterci mano e non è possibile sapere qual è la qualità del software acquistato, se non osservandone il comportamento esterno, che spesso è solo la punta dell'iceberg.

Questa piccola azienda offre un prodotto open source, ossia con tanto di codice sorgente. Il cliente non solo può scaricare il programma così com'è e usarlo, ma può anche modificarlo e adattarlo alle proprie esigenze, il tutto senza pagare un centesimo. Dov'è il guadagno? Nella consulenza. L'azienda offre la possibilità di estendere il prodotto a piacimento e di personalizzarlo come un abito cucito su misura da un abile sarto.

È un po' come comprare i programmi in boutique dopo tanti anni di grandi magazzini, dove continua a imperare il motto 'one size fits for all'.

La consulenza è di livello eccelso: nonostante l'azienda sia piccola, ha solo laureati con voti molto alti, la crema dei professionisti in grado di rispondere a una domanda o risolvere un problema nel giro di poche ore.

L'idea di questa piccola azienda moderna è vincente: competere con la qualità totale. Chi si rivolge a loro sa che sono validi, non ha altri

motivi che questi. Chiunque può visionare il sorgente dei programmi e vedere giorno per giorno le modifiche introdotte del fornitore.

Inoltre, se l'assistenza non dovesse risultare gradita, nessun problema: in Svizzera ci sono almeno altre tre aziende in grado di offrire supporto al prodotto. L'idea mi sembra semplice e azzeccata: avere i vantaggi di lavorare con un partner fidato che non ha paura di dimostrare in ogni momento la qualità del suo operato, senza però il rischio del vendor lock-in per il cliente. L'azienda di cui ho parlato è tedesca, ma nulla vieta di pensare di importare in Svizzera lo stesso modello per le piccole aziende It.

Certo, ci vuole coraggio e sicurezza nei propri mezzi. Ma quando vendere consulenza generalista non basterà più, l'alternativa sarà chiudere. E la situazione macro-economica non c'entra quando un'azienda chiude perché non ha capito in tempo che l'informatica sta cambiando ancora una volta.

Con la qualità totale e l'attenzione per il cliente la piccola impresa potrà ancora avere un ruolo di primo piano nel mercato It dominato dalle grandi multinazionali, ma solo i migliori troveranno spazio. Brevetti permettendo.

Mauro Morelli

Ated
P.O. Box 1261
6502 Bellinzona-Semine
Tel. +41 91 800 40 41
e-mail: info@ated.ch
<http://www.ated.ch>