

# IT MANAGER: una guida al cambiamento

Una figura sempre più strategica per lo sviluppo aziendale ma molto difficile da trovare.

L'obiettivo? Gestire la trasformazione digitale e l'ottimizzazione continua dei processi

**M**ercato dell'e-commerce, efficientamento delle Supply Chain per recuperare marginalità e ottimizzazione dei processi per soddisfare il cliente. Sono esigenze sempre più sentite dalle fornitori di servizi di contract logistics, trasporti, spedizioni, intralogistica. Sistemi gestionali e nuove tecnologie, con integrazione IT-OT, tra tecnologie di campo,

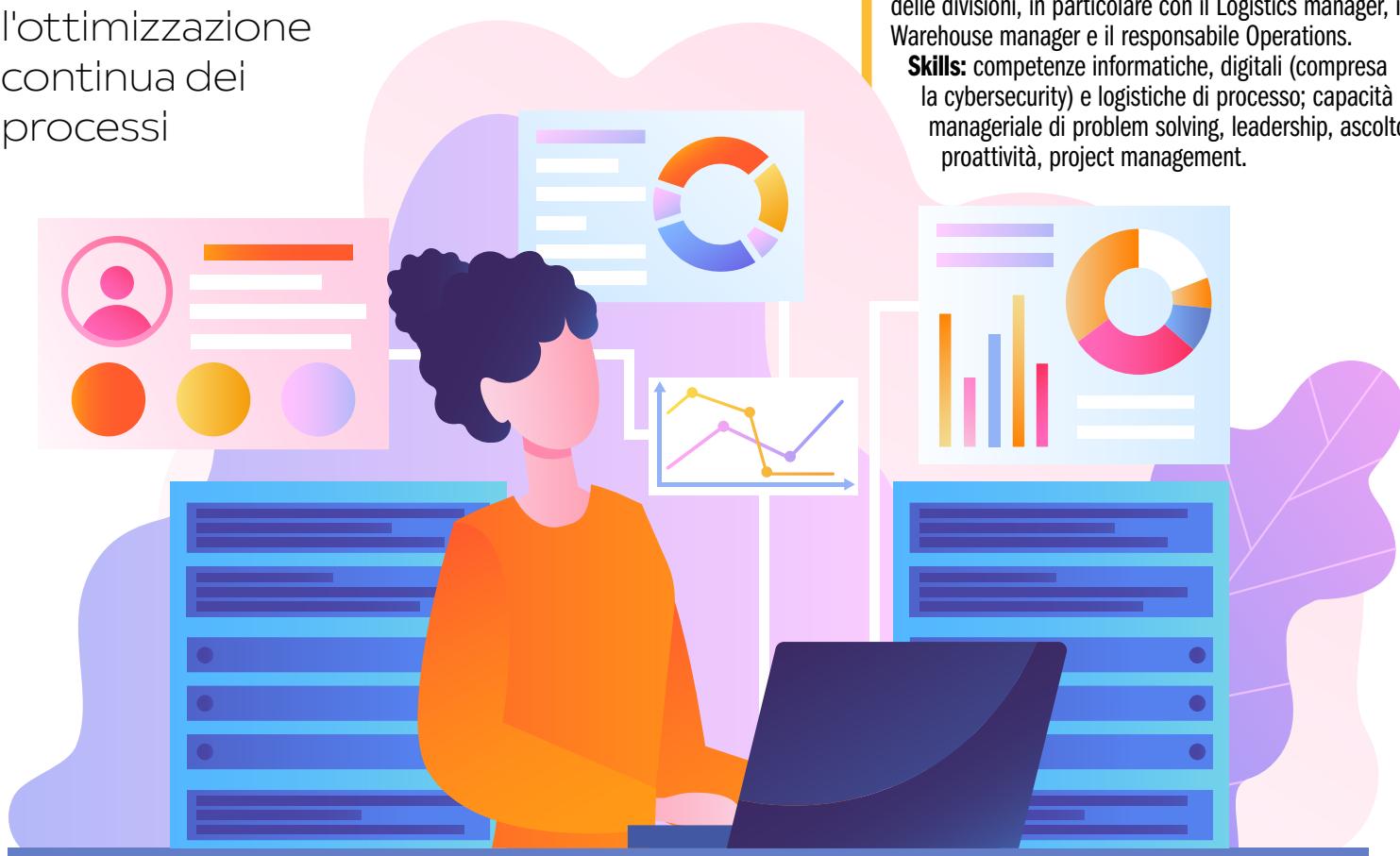
software e supporto di soluzioni AI, stanno entrando velocemente nelle aziende più strutturate, richiamando a loro volta competenze

## IDENTIKIT DELL'IT MANAGER

**Mansione:** gestione dell'infrastruttura IT (sistemi, reti, sicurezza), coordinamento di progetti digitali (WMS, TMS, ERP), supervisione dei contratti, supporto operativo e strategico ai reparti logistici.

**Si interfaccia con:** i fornitori esterni (provider tecnologici, software house) e, all'interno, con tutti i responsabili delle divisioni, in particolare con il Logistics manager, il Warehouse manager e il responsabile Operations.

**Skills:** competenze informatiche, digitali (compresa la cybersecurity) e logistiche di processo; capacità manageriale di problem solving, leadership, ascolto, proattività, project management.



ze e tecnici esperti che sappiano governare i nuovi strumenti non solo di efficientamento, ma di supporto al business. «L'aumento di figure IT nel settore logistico è un trend comprovato. Le nuove figure più richieste includono specialisti in software gestionali, esperti in cybersecurity e analisti dei dati. Questi ruoli sono fondamentali per ottimizzare i processi, garantire la sicurezza dei dati e supportare l'analisi strategica. È cruciale che abbiano una formazione specifica, con focus sulle peculiarità del settore logistico», spiega Erika Sartoris, Specialty Manager Logistic di Randstad Italia. Tuttavia, c'è una grande difficoltà a trovare questi specialisti sul mercato, so-



«Le aziende cercano esperti che customizzino i software sui flussi e i processi delle singole realtà e, per questo, le aziende si contendono i più esperti»

**Luca Franchitti**

INDUSTRY LEADER LOGISTICA E TRASPORTI DI HUNTERS GROUP

prattutto figure "ibride" che combinino competenze informatico-digitali e skill logistiche di processo. «Le aziende ci chiedono sempre più IT manager e data analyst che conoscano il mercato logistico. Cercano esperti che customizzino i software sui flussi e i processi delle singole realtà e, per questo, le aziende si contendono i più esperti», aggiunge Luca Franchitti, Industry Leader Logistic e Trasporti di Hunters Group.

Figure più junior che coniughino le due dimensioni, informatico-digitale e logistico, non se ne trovano facilmente sul mercato, neppure da inserire nelle software house che le formano nel tempo sul campo. Al momento, infatti, non è ancora prevista una formazione specifica per queste figure trasversali né negli istituti tecnici, né negli ITS Academy logistici né in quelli digitali. Negli ITS logistici, al più, si prevede qualche modulo di introduzione alle nuove tecnologie e al loro impatto sul mercato logistico (AI, IoT, machine learning) e si iniziano a utilizzare gestionali per la programmazione del magazzino e dei flussi, ma come utenti, non come tecnici. «Per sopperire alla carenza di figure ibride nella logistica, tra IT e logiche di processo, diverse software house stanno sviluppando soluzioni in cui il software si adatterà automaticamente ai flussi disegnati dall'esperto di logistica, che sia un logistics manager o un demand planner», racconta Daniel Goldner, consulente logistico e managing partner di Induvation, società di consulenza tedesca in ambito Operations che, presente in Italia dal 2007, per il database warehouse-logistics.com del Centro di ricerca Fraunhofer realizza



«Le nuove figure più richieste includono specialisti in software gestionali, esperti in cybersecurity e analisti dei dati. È importante che abbiano una formazione specifica, con focus sulle peculiarità del settore logistico»

**Erika Sartoris**

SPECIALTY MANAGER LOGISTIC DI RANDSTAD ITALIA

assessment delle software house italiane attive in ambito logistico.

### IT manager a capo della trasformazione digitale

In questo mercato in evoluzione, come si posiziona oggi l'IT manager nelle aziende di logistica? Come potrebbe evolvere per accelerare la trasformazione digitale catalata sui processi logistici?

Le responsabilità di questa figura professionale sono la gestione dell'infrastruttura IT (sistemi, reti, sicurezza), il coordinamento di pro-

getti digitali (WMS, TMS, ERP), la relazione con i fornitori esterni e la supervisione dei contratti IT e anche, si legge nel job profile di Hunters Group, "il supporto operativo e strategico ai reparti logistici". A loro volta, le competenze richieste sono esperienza in ambienti logistici o industriali; conoscenza di sistemi ERP, WMS, TMS; competenze in cybersecurity e project management, nonché "leadership, visione strategica, problem solving".

Sulla carta gli ingredienti ci sarebbero tutti per fare dell'IT manager un esperto di processo, che supporti il miglioramento continuo della propria azienda (visione strategica e leadership), non solo raccogliendone i bisogni e rispondendo con soluzioni (problem solver), ma anche proponendo proattivamente moduli avanzati per sfruttare le tecnologie digitali in modo strategico. Questo sarebbe l'ideale per un IT manager a capo della trasformazione digitale della propria azienda.

## La situazione attuale

«Quello che incontro generalmente nelle aziende italiane è un IT manager ferrato sui software adottati dall'azienda, responsabile dell'infrastruttura informatica e della relazione con i fornitori, dell'apertura e risoluzione dei ticket e, nelle aziende più piccole, di supporto operativo ai colleghi, se non ha una persona più operativa che dipenda da lui. Vedrei invece la necessità di una evoluzione del ruolo per governare in modo più efficace la transizione digitale», precisa Daniel Goldner.

Un IT manager più moderno, infatti, potrebbe monitorare anche direttamente l'evoluzione tecnolog-



«Quello che incontro generalmente nelle aziende italiane è un IT manager ferrato sui software adottati dall'azienda. Vedrei invece la necessità di una evoluzione del ruolo per governare in modo più efficace la transizione digitale»

### Daniel Goldner

CONSULENTE LOGISTICO E  
MANAGING PARTNER DI INDUVATION

ca in corso non solo per gestire cicli di vita dei software sempre più brevi (da 12-13 anni siamo probabilmente già arrivati a 7-8 anni), ma soprattutto per trarre vantaggio dalla produzione costante di nuovi moduli e tool a supporto delle Operations e delle decisioni. Per svolgere questo ruolo manageriale proattivo servirebbe un continuo aggiornamento personale di quella che è l'offerta del mercato e uno scambio alla pari con i fornitori di tecnologie per scegliere le soluzioni, i tool e gli aggior-

namenti più adatti alla propria realtà. «In questo modo, con la sua expertise, sia diretta sia mutuata dai fornitori consulenti, potrebbe contribuire più attivamente al miglioramento continuo dei processi aziendali. Non solo rispondendo in modo innovativo alle richieste che arrivano dai colleghi per migliorare i processi di lavoro, ma anche proponendo di sua iniziativa nuove soluzioni.

Invece, quello che vedo per lo più, è la tendenza a considerare l'implementazione di un software gestionale, che sia un WMS o un TMS, come punto di arrivo da far funzionare e manutenere, e non come punto di partenza per una ottimizzazione continua dei processi», sostiene Goldner.

## L'IT manager del futuro gioca in squadra

L'IT manager del futuro prossimo avrà quindi una forte visione di processo e "presidierà" l'andamento delle Operations in chiave di miglioramento continuo, attraverso i supporti digitali e la formazione adeguata degli utenti. Per farlo avrà un dialogo costante con il Logistics manager, il Warehouse manager e il responsabile Operations, in un vero gioco di squadra, con un reciproco approccio proattivo e migliorativo, e non solo manutentivo, dell'infrastruttura. Servirà quindi una sempre maggiore collaborazione tra IT manager e Logistics manager, in modo che la figura di processo interagisca con l'esperto informatico per potenziare l'architettura presente, ma anche con proposte a valore aggiunto da parte dell'informatico stesso, che virerà verso una maggiore managerialità. X