©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®



DIGITAL WORKPLACE

Il mondo del lavoro è cambiato

Guida alla progettazione e realizzazione di un moderno strumento di gestione aziendale, collaborazione e SmartWorking

new tech consulting
digital mentoring

Gold Partner Bitrix24

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Contenuti

CONTENUTI 2
PREMESSE E SCOPO 3
NEW TECH CONSULTING ® 4
PATTI CHIARI… NON SIAMO PER TUTTI 6
METODO DI LAVORO… UN PATTO CONTRATTUALE. 7
BITRIX24: LA TECNOLOGIA 9
BITRIX24. IMMENSE FUNZIONALITÀ. 10
BITRIX24. LE VERSIONI DISPONIBILI, E COME SCEGLIERE 13
BITRIX24 CLOUD 13
BITRIX24 ON-PREMISE 16
BITRIX24, UN SISTEMA UNICO E SCALABILE 18
CONNETTIVITA' a 360° 19
QUALE BITRIX24 FA PER ME? COME OPERARE LA SCELTA 21
CLOUD? 22
DATACENTER PUBBLICO O DATACENTER PRIVATO) … 22

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Premesse e scopo

Digital Transformation, Change Management, Digital Workplace.

I termini sopra citati sono sicuramente nel vocabolario di molte società di consulenza, specie durante e dopo la pandemia Covid.19 che ha investito il mondo, ma come si può ben immaginare, non è tutto oro quello che luccica…

Il mondo del lavoro è cambiato, e aziende ed organizzazioni sia private che pubbliche fanno fatica a adattarsi ai nuovi paradigmi che vedono sempre più uso di tecnologie, spesso poco conosciute o mal governate, con una offerta sempre più frammentata che va compresa, acquisita e calata nella propria realtà, magari già piena di strumenti, licenze, soluzioni, a volte "troppo costose" o "rischiose", specie se lasciate al "*fai da te*".

Questa guida vuole centrare l'attenzione "anche" ad una soluzione tecnologica, ma soprattutto al "**metodo**" che la noi di New Tech Consulting® (NTC®), abbiamo consolidato nel tempo nel guidare centinaia di organizzazioni, con attenzione allo "**scopo**" (quello che gli anglosassoni indicano come "*purpose*") ed alle Persone (quelle con la "P" maiuscola) che le compongono, fattori fondamentali senza i quali la tecnologia rimane, come è logico, uno strumento, per quanto potente e abilitante.

Un metodo che per noi è imprescindibile diventa il nostro vivere quotidiano nei rapporti con le organizzazioni che si rivolgono a noi e le persone che le compongono, e ne costituisce a pieno titolo anche la base contrattuale ed etica.

Speriamo che questa guida possa essere di ispirazione nello scegliere il metodo che proponiamo, prima ancora che la soluzione tecnica di cui ci siamo un poco innamorati, come hanno fatto oramai centinaia di organizzazioni in Italia e nel Mondo.

Buona lettura.



Bruno Conte
Fondatore & CEO
New Tech Consulting

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

New Tech Consulting ®

Esperti di trasformazione digitale e Digital Workplace.

New Tech Consulting® (NTC®) è una società dedita a supportare Imprenditori e Manager di organizzazioni pubbliche e private, imprese e StartUp alla introduzione di nuovi paradigmi digitali e relativi approcci organizzativi e strategici.
Il costante confronto su temi quali il Change Management, il coinvolgimento dei collaboratori, l'introduzione allo SmartWorking, l'immagine ed il posizionamento del marchio sul mercato, le procedure organizzative, l'automazione dei processi di qualsiasi natura e tipo, fanno di NTC® un punto di riferimento per comprendere come gli strumenti digitali siano potenti risorse per affrontare nuove sfide commerciali in un mondo che cambia.
NTC® è costituita da un gruppo di aziende a capitale 100% italiano, con sedi principali in Italia (Milano e Roma), di riferimento per i paesi dell'area SEMEA, una filiale controllata a Tallinn (Estonia) per i paesi dell'Europa settentrionale, la Scandinavia e le aree est Europa e Russia, ed una controllata a Wilmington (DE, USA) per il Nord, Centro e Sud America.
NTC® è presente, inoltre, con propri professionisti in molte altre nazioni in Europa (Francia, Svizzera, Spagna, Slovenia, Cipro) e nel Centro e Sud America (Messico, Venezuela, Paraguay), coprendo aree linguistiche in Italiano, Inglese, Francese, Spagnolo, Portoghese e Russo.

La **Mission** di NTC® è affiancare le organizzazioni in un percorso di cambiamento e crescita, ed è proprio in momenti come quelli che stiamo vivendo, come del resto in Natura, che emergono coloro che sanno trasformare le crisi in opportunità, investendo su competenze, mentalità, metodologie e strumenti atti a trasformare, per adattarsi alle mutate esigenze, con esperienze multidisciplinari accumulate nel corso di 20 anni di vita del nostro network, nato nel 2001.
Queste competenze, le abbiamo suddivise in una serie di divisioni specializzate:

- Business Strategy, analizzando insieme al Cliente, con visione esterna e pensiero critico, i mercati di riferimento ed il modello di business, fornendo un "filtro digitale" per affrontarli in modo innovativo, modificando pratiche che spesso risultano obsolete, implementando processi, procedure ed automazioni che aumentano efficacia ed efficienza del lavoro quotidiano, specie quello ripetitivo che risulta spesso un grande costo "nascosto" dei vari collaboratori
- Come logica conseguenza, viene offerto un intero settore dedicato al Marketing Communication, capace di studiare il posizionamento del marchio sul web ed i social network, strategie di approccio multicanale, campagne di comunicazione tradizionali e multimediali, e sfrutta le possibilità date dalle più recenti piattaforme digitali, per

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

generare maggiore business.

- Qualsiasi cambiamento va governato, quindi NTC® ha affinato profonde competenze di Change Management nell'accompagnamento ai mutati scenari di mercato e delle tecnologie, formando quella cultura al cambiamento ed alla innovazione, permettendo alle persone, qualsiasi ruolo ricoprano, di uscire dalla "comfort zone" e avvantaggiarsene.
- Quando si parla di persone e dei mutati scenari del lavoro nel loro insieme e dei rapporti di forza tra organizzazione e collaboratore, scendono in campo i professionisti NTC® dediti al People Management, specializzati nel cambiamento delle relazioni interne ed esterne, nell'employee engagement, nella nuova leadership e nel team building digitale.
- Infine, un settore di NTC® si occupa anche di finanza agevolata, mediante strumenti e tecniche di project financing, di piani industriali, di partecipazione a bandi, di ristrutturazione dei rapporti con le banche e di ristrutturazione del debito, ove presente.

In sommario, il Gruppo NTC® risulta composto da un network di imprenditori e professionisti con variegate esperienze, italiane ed internazionali, sia tecniche che umanistiche, che è in grado di fornire una visione d'insieme unica nel suo genere, fornendo in modo innovativo un supporto a 360° nell'adozione della tecnologia all'interno delle organizzazioni, operando in modo "full digital", quindi quasi sempre in remoto, minimizzando i costi per il Cliente, massimizzando la disponibilità ed il tracciamento delle opere svolte, e nel contempo trasferendo al Cliente un modo nuovo di lavorare, che possiamo veramente definire SmartWorking.

Tutto questo NTC® lo ha riassunto coniando per prima il termine **Digital Mentoring®** (un marchio registrato), prendendo spunto dalla Bottega Rinascimentale e dal rapporto che viene instaurato tra Maestro ed Apprendista, rapporto che vede entrambe guadagnare dallo scambio tra esperienza ed innovazione, tra visione futura e tradizione.

Come nelle migliori botteghe in cui è Maestro a scegliere gli Apprendisti, anche NTC® cerca di instaurare un sano rapporto con le organizzazioni che si vogliono affidare a noi, cosa che non accade sempre: a volte con dispiacere dobbiamo dire no. **Patti chiari**.

In merito a tecnologia ed innovazione, la piattaforma Bitrix24 di cui parleremo in seguito è stata "una bella scoperta" ed ha permesso a NTC® di divenire quella che è oggi: come tutti gli strumenti complessi (leggasi "complesso", che non vuol dire "complicato") va padroneggiato con maestria, da cui il nostro **Metodo**, che è anche la nostra misura contrattuale.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Patti chiari… non siamo per tutti

Ci teniamo fin da subito chiarire cosa intendiamo per **Digital Mentoring®**, sia per far comprendere che la attività di NTC® vuole creare valore, sia per evitare incomprensioni fin dal primo momento, introducendo un cambiamento di rapporti secondo noi proficuo.
Siamo molto selettivi nella scelta dei Clienti in quanto pensiamo che una sana collaborazione sia alla base di una comune crescita, e prediligiamo quelli che comprendono che **fare le cose bene è anche questione di vicendevole rispetto**, di ruoli e di tempo da investire, e specie nell'epoca che stiamo vivendo, frenetica, di alte aspettative e di ansie da prestazione, questo approccio del "***giusto tempo***" assume una rilevanza maggiore, e noi questo tempo lo usiamo nel modo più proficuo, per chi lo apprezza.

Cosa è il Digital Mentoring®:

- Un percorso da fare insieme, tra Maestro (NTC®) e l'Apprendista (il Cliente)
- Questo percorso è fatto di varie fasi
  - Analisi del contesto in cui opera l'organizzazione Apprendista, per delineare una strategia di alto livello ed una visione d'insieme
  - Analisi dei requisiti, generali oltre che specifici
  - Analisi degli strumenti in uso, per verificare una possibile razionalizzazione
  - Analisi dei dati, processi e procedure in atto, per fare vera innovazione: qualcuno diceva "*Non pretendere che le cose cambino, se continui a fare le stesse cose*"
  - Prototipazione degli strumenti necessari ed impostazione degli stessi
  - Apprendimento in modalità "*learn by doing*" tra Maestro ed Apprendista
- Cosa intendiamo per "***giusto tempo***"
  - **Correre non ha senso** se non si ha una destinazione chiara
  - Per apprendere occorre tempo, quindi **odiamo fretta e urgenze**;
  - Le soluzioni da adottare hanno impatto sulle persone, che quindi devono assimilare, gradire e far proprie: **per il cambiamento serve tempo**
- Un rapporto di medio-lungo termine, fatto di condivisione di vision e mission (ci rapportiamo quasi sempre con l'imprenditore o il top management)

Cosa NON è:

- Consulenza "spot", domande mordi e fuggi, cherry picking, supporto "on demand" al "fai da te" o un investimento a basso valore aggiunto: NTC® costruisce progetti, o ancor meglio soluzioni, non vende solo strumenti … qualche metafora che chiarisce:
  - *Quando vai al ristorante non entri in cucina a spadellare per risparmiare, chiedendo al cuoco come si fa*
  - *Per fare un lavoro in poche ore abbiamo investito 10 anni … questo è quel che paghi*
  - *Come chiedere ad un Architetto di venderti una cazzuola per costruire casa da solo?*
- Ergo, non vanno mal interpretate le proposte di "commesse a tempo", che servono solo a delimitare un perimetro economico, non il raggiungimento di obiettivi.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Metodo di lavoro… un patto contrattuale.

L'attività di NTC® è principalmente progettuale, quindi segue un ben preciso iter, ovvero

- **Primo contatto GRATUITO** con il potenziale cliente: in questa fase il team manageriale identifica "chi", "cosa", "come" e "quando" cercando di circoscrivere il progetto, grande o piccolo che sia, la fungibilità delle competenze in gioco da parte di NTC®, la possibile adozione della piattaforma Bitrix24 e sostanziare una proposta tecnico-economica. In questa fase NON è ancora definito nulla di definitivo se non una prima assunzione da parte di NTC® a produrre un preventivo.
- Il preventivo erogato da NTC® verso il potenziale cliente può prendere due strade tra loro differenti, a seconda delle macro-caratteristiche rilevate:
  - **CONSULENZA.** Nella maggioranza dei casi non è possibile produrre un "progetto" nel senso stretto del termine, in quanto i contorni di quanto desiderato non sono ben chiari, da cui l'esigenza di una proposta "a consumo" che include:
    - La tecnologia di base, la cui scelta poi ricade su svariati fattori (come di seguito illustrato più in dettaglio);
    - Un carnet di ore o giornate, il cui "minimo sindacale" è dettato sia da quanto rilevato nel primo contatto sia dal budget a disposizione del potenziale cliente. Questo carnet NON dà luogo ad alcuna assunzione di responsabilità su conclusione dei lavori, in quanto va considerata "committenza a consumo", nella quale si possono distinguere diverse fasi:
      - Analisi di dettaglio degli obiettivi da raggiungere
      - Prototipazione di un primo sistema configurato
      - Eventuale caricamento dati pregressi
      - Possibile integrazione con software di terze parti o inserimento di "connessioni" con servizi opzionali messi a disposizione da NTC®
      - Studio per la integrazione di altre piattaforme (ERP, portali web, soluzioni custom, ecc.) o sviluppo personalizzato di software
    - In generale le opere "a consumo" svolte da NTC® si suddividono in
      - Videocall "frontali", in cui sussiste un confronto tra i rispetti team, in diverse fasi dalla analisi strategica, lo studio implementativo, e chiarimenti vari, anche solo di stato avanzamento lavori, nonché in cui si mostrano i risultati o per l'appunto attività formative di stampo operativo
      - Lavori "offline", effettuati dietro le quinte, dove avvengono riunioni di studio interne, nonché opere sulla piattaforma del cliente per predisposizioni tecniche di qualsiasi natura
      - Va assolutamente chiarito che entrambe le opere, di qualsiasi natura e tipo, sono costantemente rendicontate al cliente su base quindicinale o mensile o su esplicita richiesta, con un livello di dettaglio tale da evitare qualsiasi dubbio dovesse sorgere in merito alla liceità delle opere stesse ed alla professionalità espressa dal personale NTC®. Dato che il rapporto

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

tra le parti si fonda principalmente sulla fiducia e sulla professionalità, qualsiasi dubbio in merito va espresso prima e non durante o dopo, in quanto le opere svolte risultano in ogni caso dovute; quindi, cambiamenti nel metodo vanno chiariti in sede contrattuale, a scanso equivoci o contestazioni future. NTC® opera da oltre 20 anni nel campo ed ha una forte reputazione di serietà che gli ha consentito di crescere in Italia e nel mondo, guadagnandosi la fiducia di centinaia di organizzazioni;

- **PROGETTO.** Quando invece (e sono casi meno numerosi) sono ben chiari i presupposti del potenziale cliente, NTC® adotta un approccio diverso che consta in queste fasi
  - **Analisi**: viene preventivato un periodo (ore o giorni) di solito "a gettone", per svolgere una analisi dettagliata, a pagamento, che poi produce …
  - … un **capitolato** d'opera, che contiene tutti gli elementi tecnico-funzionali, ovvero cosa è incluso e cosa è esplicitamente escluso: a seguito della sottoscrizione di questo documento, il potenziale cliente riceve poi …
  - … un **cronoprogramma**, che determina tempi e metodi di rilascio, per stati avanzamento lavori i rilasci, in test e delivery a opere terminate
  - … una **proposta progettuale**, che contiene con conseguente piano pagamenti del progetto
- Queste due strade non è detto siano completamente distinte in quanto nella esecuzione della consulenza, ed in particolare nella fase di analisi, possono essere rilevate esigenze che portano a considerare microprogetti, come realizzazione di configurazioni o sviluppo di codice ad hoc, che possono essere quotati "a corpo", e la quotazione può sia essere separata, con proprio capitolato e cronoprogramma, magari andando ad utilizzare parte o tutto il carnet di consulenza a disposizione.

Quello che vorremmo fosse chiaro è che un conto è lo strumento utilizzato, un conto è l'opera che viene realizzata con lo strumento, che è frutto della competenza e professionalità acquisiti nel tempo da NTC® e messa a disposizione del cliente, che si trova quindi ad avere a disposizione una soluzione la cui proprietà intellettuale rimane di NTC®, pur avendo il cliente pieno diritto sul suo sfruttamento e concessione alle modifiche nel tempo, in quanto configurazioni del sistema, o il codice sorgente del software sviluppato.
Se, come sovente capita, l'azienda che si vorrebbe affidare a noi non ha tempo da dedicare allo studio o alla strategia, pensa che sia tutto facile, dichiaratamente pensa che "faccio io" costi meno, può anche non scegliere noi: ma se lo fa, dovrà prendere in considerazione di affidarsi completamente a noi, dando specifiche dettagliate e complete, e noi si pensa a tutto, costruendo un percorso che porta a risultati e soluzioni ad hoc. **Questo è il nostro patto contrattuale**, che le organizzazioni sono tenute a comprendere e osservare.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Bitrix24: la tecnologia

NTC® ha avuto i primi contatti con la società produttrice, Bitrix Inc., nel 2011, incontrando alcuni esponenti del management in Germania, a Francoforte.
A quel tempo era già una soluzione "full cloud", e godeva dell'esperienza di già oltre un decennio (le prime versioni della piattaforma risalgono al 1998, e costruiva siti web in modo semplice, come oggi con WordPress o WIX ad esempio), anche se non ancora sotto il marchio Bitrix24, che ha assunto questo nome solo nell'aprile 2012.
Ma non era certamente il la piattaforma Bitrix24 che vediamo oggi…
Cresciuto in solidità, completezza e flessibilità operativa, ha affiancato NTC® nella sua crescita, e forse anche viceversa, dato che NTC® nel corso del tempo è divenuto uno dei principali promotori e distributori a livello mondiale: e non tanto per licenze vendute (cosa che interessa relativamente a NTC®) ma per la complessità dei progetti che sono stati resi possibili ed i risultati conseguiti in termini di soddisfazione del Cliente.
In sostanza NTC® è un "*Maestro Digitale*" che usa Bitrix24 come "*cassetta degli attrezzi*" per costruire Soluzioni su misura per il Cliente, confermando la validità del già citato modello Digital Mentoring®, in cui l'approccio è prima sistemico, umanistico, e solo poi strumentale.
Gli "attrezzi" sono però importanti affinché il Maestro svolga bene il suo lavoro, ed ancora di più se poi lo scopo del Maestro è di trasferire ai propri Apprendisti (in questo caso i Clienti) la conoscenza e la maestria, al fine di renderli capaci di proseguire il lavoro e rendersi autonomi dal Maestro, come è giusto che sia: il Maestro rimarrà sempre a disposizione per i mesi ed anni a venire, quando le necessità richiederanno ancora il suo contributo.
Per questo motivo NTC® ha creduto nella piattaforma Bitrix24, affiancandosi alla società produttrice, rendendola una soluzione "tutto in uno" che ad oggi non ha eguali al mondo, nemmeno con i ben più titolati Microsoft, Google, Salesforce, SAP, ecc.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Bitrix24. Immense funzionalità.

Bitrix24 è una piattaforma software "cloud" completa, per l'appunto una "*all in one*" che racchiude in sé una miriade di funzionalità che usualmente sono riscontrabili in molteplici "tools" che esistono oggi sul mercato, soluzioni verticali spesso tra loro sconnesse e difficilmente integrate (ed integrabili) se non in modo complesso.

Quello che differenzia Bitrix24 da altre "suite" sul mercato è la completezza, da un lato, di queste funzionalità, che consentono di avere un "unico luogo" in cui tutte le informazioni vengono generate, fruite e comunicate a tutti i collaboratoti seguendo criteri e policy che l'organizzazione sceglie per sé e per i propri collaboratori, e la semplicità, dall'altro, nell'accesso a tutte queste informazioni da qualsiasi dispositivo ed in qualsiasi momento, facendo sì che sia il sistema ad assistere il collaboratore nello svolgimento del proprio lavoro, e non viceversa.

Non da ultimo, la flessibilità operativa del prodotto, la sua adattabilità a qualsiasi contesto e integrabilità con qualsiasi altra piattaforma software, web o legacy che sia, lo rendono perfetto per qualsiasi organizzazione, di qualsiasi natura e dimensione.

Le 6 macro-funzioni con cui è possibile descrivere il sistema sono elencate di seguito:

- **ESN.** Intesa come "Enterprise Social Network", ovvero un "Unico Touch Point", nel quale qualsiasi collaboratore interno alla organizzazione (dirigenti, quadri e impiegati) o esterno ad essa (collaboratori occasionali, fornitori, partner, clienti) può trovare il corretto accesso alle informazioni mediato o concesso dal proprio grado e ruolo nell'organizzazione, racchiuso in una unica dashboard che permette inoltre di avere un ambiente di collaborazione moderno, agile e "unico", evitando la proliferazione di telefonate, email, chat su soluzioni esterne, accrescendo il valore complessivo e soprattutto sotto il diretto controllo della organizzazione ospite. Bitrix24 permette di costruire senza sforzo una "community di pratica", quello che una volta era la "intranet", ma resa "social", collaborativa e di immediata fruizione, nella quale sono le informazioni che vanno all'utente, non viceversa, valida sia per aziende che per organizzazioni non profit ed enti pubblici, indipendentemente dal settore di mercato e dalle dimensioni.

- **CRM.** Bitrix24 è uno dei più completi, performanti ed intuitivi sistemi CRM oggi sul mercato, e dal 2017 ad oggi è stato quotato dalla stampa internazionale ben sopra a soluzioni più titolate come Salesforce. Permette di sviluppare appieno la "multicanalità" e quindi di raccogliere informazioni e collegamenti con tutto quanto oggi è "contatto", come linee telefoniche VoIP, messaggistica online e chat (dagli SMS alle chat dal sito web o integrazioni di WhatsApp e Telegram), social network

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

(Facebook e Instagram in primis), sistemi di contatto (web form), tracciamento della navigazione utenti (Google Pixel, ecc.) in una unica soluzione che permette a 360° di mantenere la relazione con il cliente, a misura del cliente, e fare in modo di storicizzare questi dati insieme ai dati strutturati composti dalle schede, listini, tabelle, preventivi, offerte, processi, ecc.

- **PM / BPM.** Bitrix24 è dotato di una moderna piattaforma di Project Management, e più in particolare con ampie funzioni di Business Process Management, coniugando quindi la possibilità di organizzare tasks, persone, skills, CRM e documenti sia nella più tradizionale "scuola waterfall" (quella del diagramma di Gantt per intenderci), sia abbracciando in pieno l'approccio "agile", fatto di SAL, Kanban view, framework SCRUM, Sprint, aggregazione in progetti collaborativi, aperto anche a collaborazioni esterne (i workgroup progettuali di Bitrix24 sono delle "community" più piccole in cui team interni ed esterni, costituiti questi ultimi da clienti, fornitori o collaboratori esterni, possono collaborare su informazioni riservate pur non esponendo tutto il patrimonio di know-how della società, il tutto connesso con analisi tempi e metodi, e collegamento con il modulo CRM).
- **DMS.** Questo acronimo definisce i sistemi Document Management System. Bitrix24 gestisce molto efficacemente anche documenti di qualsiasi natura e tipo, sia come repository/archivio, che organizzando i flussi che li coinvolgono, mantenendone le versioni, le revisioni, nonché l'integrazione con gli strumenti più usati (Microsoft Office365, GoogleDocs, ecc.), il tutto integrato con la ESN e ovviamente i vari componenti del CRM (leads, deals, contatti intesi come persone fisiche, aziende intese come organizzazioni, ecc.) ed il Project Management. Inoltre incorpora anche una suite tutta sua, denominata Bitrix24.Docs, che consente tutte le operazioni di una suite Microsoft Office sugli stessi tipi di file (.docx, .xslx e .pptx) senza usare la suite Microsoft e rimanendo "dentro" Bitrix24, pur condividendo questi documenti con più persone contemporaneamente anche in modifica (come con GoogleDocs, ma senza le ben note limitazioni di compatibilità) e permettendone la condivisione a "terzi" esterni senza che questi siano necessariamente registrati (come mediante Dropbox).

- **WFMS.** È l'acronimo che sta per WorkFlow Management System, e nella piattaforma Bitrix24 si compone di un designer grafico "WISIWYG", che permette di adottare un approccio "user oriented" nella costruzione di procedure all'interno della piattaforma, e di un "engine" che le esegue sia su richiesta (modalità "sequential") sia in modo autonomo a fronte di eventi e/o variabili soddisfatte (modalità "event driven"). Un potente strumento che, insieme a tutte le altre "automazioni" presenti in Bitrix24 (ovvero BOT, RPA Robotic Process Automation, Regole di Automazione, Smart Process Automation, ecc.) ne fanno un "super segretario" cui delegare operazioni ripetitive e intere procedure complesse da gestire, manlevando tempi a carico delle persone ed il rischio di "dimenticare" le policy dell'organizzazione a beneficio della produttività.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

- **HRM / HCM.** Al suo interno Bitrix24 possiede diverse funzionalità di supporto alle risorse umane (o meglio, capitale umano, o HCM) ed al loro operato nel contesto organizzativo. Dal calendario delle assenze, funzioni "clock-in" e "clock-out" (la "timbratura elettronica") e "check-in" "check-out" (notifica di presenza fisica in un luogo), gestione dei turni ed orari, rapportini periodici, un assistente virtuale per la registrazione dei tempi spesi sugli incarichi assegnati, fino alla gestione dei flussi di assenze e permessi, fanno sì che Bitrix24 si ponga come perfetta piattaforma per lo smart-worker, il tutto (ovviamente) inserito nel contesto di una soluzione "all-in-one" perfettamente integrata, e "connessa" con l'esterno.

Tutto questo fa di Bitrix24 un sistema unico nel panorama delle soluzioni software attualmente sul mercato, di fatto l'unica vera piattaforma che può essere chiamata DIGITAL WORKPLACE, contrariamente a molti ben più titolati marchi (Google, Microsoft per citare i più famosi), ed è un unico "ecosistema", non un agglomerato di "Moduli" che sono tenuti insieme ed a malapena sono veramente integrati.

Ecco perché il nostro focus è quello di "razionalizzare" la strategia degli strumenti informatici, che ottengono due obiettivi ben precisi, sempre molto apprezzati:

- **Rendere "unico" il dato.** Avere doppioni o dati sparsi in "silos" nelle varie applicazioni (il classico file Excel di cui ne esistono "n" versioni) non fa bene ai processi ed al business in generale, e ciascuno deve poter accedere al dato giusto in autonomia e nel minor tempo possibile, ma soprattutto condividerlo con i giusti fruitori in tempo reale
- **Sostituire applicazioni non necessarie.** Spesso nelle organizzazioni medio-piccole, sussiste la proliferazione di strumenti più o meno utili raccolti nel tempo ("eh, mi serviva"), con costi di licenza non necessari, o strumenti usati al 10%.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Bitrix24. Le versioni disponibili, e come scegliere.

Di seguito illustreremo le componenti tecniche, funzionali e commerciali delle due versioni con cui la piattaforma Bitrix24 viene erogata e fruita, nonché l'approccio che NTC® suggerisce per la migliore fruizione delle stesse.

BITRIX24 CLOUD

Adatta a coloro che privilegiano un prodotto "facile" senza alcun assillo di carattere tecnico, riunisce il sistema applicativo Bitrix24 (un complesso applicativo PhP e HTLM5) incastonato in una macchina virtuale basato su piattaforma LAMP (acronimo che riunisce i principali componenti del sistema, ovvero Linux, Apache, mySQL e PhP) che viene ospitata dalla casa produttrice presso il più grandi datacenter AWS (Amazon Web Services) in giro per il mondo nelle varie zone geografiche in cui opera, USA, Sud America, India , Asia-Pacifico, Europa (Francoforte, Germania).
Queste licenze sono erogate "a canone" (ovvero nella modalità che viene definita SaaS = Software as a Service) e viene fornita unicamente la fruizione della componente "front end", ovvero della sola interfaccia, per cui è possibile la configurazione di tutte le funzioni mediante un qualsiasi browser, nonché l'accesso tramite una applicazione desktop (Windows, MacOS, Linux) ed una applicazione mobile (iOS, Android), nonché la possibilità di interagire con il sistema mediante API modalità REST, consentendo pertanto l'interoperabilità con altri sistemi web.
Non è invece possibile con queste licenze agire nelle componenti di sistema; pertanto, non è accessibile la parte "back-end" a livello di sistema operativo e di applicativo profondo, usualmente non necessari se non per integrazioni di livello più spinto o per personalizzazioni della parte applicativa o delle interfacce utente.
Va inoltre fatto notare che:

- le risorse messe a disposizione nei datacenter pubblici sono "condivise"; quindi, le performance a livello di transazioni d/per sistema sono limitate: queste licenze pertanto non sono indicate per un traffico molto elevato
- l'istanza di lavoro è una soltanto, quindi si lavora sempre "a cuore aperto" senza rete di sicurezza nella esecuzione di test

I tagli disponibili, e di conseguenza i canoni, dipendono nell'ordine da

- disponibilità e tipo delle funzioni messe a disposizione
- numero utenti e spazio disco cloud a disposizione

Importante sottolineare il primo punto in quanto ad una prima lettura potrebbe essere fuorviante la scaletta dei prezzi, ma il più economico non è necessariamente quello giusto per le esigenze cui si va incontro.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Queste le versioni disponibili, in ordine decrescente per dimensioni del numero degli utenti, e quindi necessariamente del costo del canone:

1) **Cloud Enterprise**
   - è il prodotto di punta, che comprende tutte le funzioni del sistema, oltre a particolari funzionalità di livello “enterprise”
   - gestione centralizzata di diverse licenze Bitrix24, ovvero la possibilità di governare istanze multiple per diversi scopi (gruppi, holding, filiali, ecc.)
   - prestazioni di livello superiore in quanto allocato su server più performanti
   - alta affidabilità, con risorse hardware dedicate
   - distribuzione geografica su due datacenter geograficamente separati (requisiti SOC)
   - dati crittografati (in modalità “a riposo”)
   - monitoraggio costante del sistema
   - audit trail
   - autorizzazione utenti mediante SSO (Single Sign On), Active Directory, SAML
   - disponibile in tagli a partire da 250 utenti
   - spazio di archiviazione dati a partire da 3TB

2) **Cloud Professional**
   - ha tutte le funzioni del sistema tranne quelle indicate in particolare per la versione Cloud Enterprise
   - ha un limite massimo di 100 utenti
   - offre 1TB di spazio cloud per archiviazione

3) **Cloud Standard**
   - ha un limite massimo di 50 utenti
   - offre 100GB di spazio cloud per archiviazione
   - rispetto alla Cloud Professional ha diverse limitazioni funzionali, tra cui in particolare quelle di gestione del personale, del rilievo tempi di lavorazione dei task nonché diversi limiti sul numero e tipo dei campi nel CRM e delle sue funzioni

4) **Cloud Basic**
   - Ospita massimo 5 utenti
   - Offre 24GB di spazio archiviazione cloud
   - è la versione entry-level, molto limitata nelle sue funzioni

Noi di NTC® suggeriamo caldamente, nel momento in cui viene analizzata la situazione del potenziale cliente, di valutare l’adozione della licenza corrispondente alle effettive necessità, e non semplicemente di quella che si adatta al numero delle persone che useranno una certa funzione, come spesso capita nella scelta di un sistema CRM: la principale motivazione è quella di un sistema integrato, che abbraccia tutte le persone

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

dell'organizzazione, un "ecosistema digitale" che è dotato di tutte, ma proprio tutte le funzioni che servono a far funzionare bene il flusso delle informazioni tra i collaboratori che la compongono, dal vertice financo ai collaboratori esterni.

Al che, usualmente noi partiamo dalla proposizione della Cloud Professional e

- in caso di budget ridotto, verifichiamo se si possa scendere verso la Cloud Standard, ma solo una volta consapevoli delle funzioni che si vengono a perdere
- a salire invece verso la versione Cloud Enterprise, nel caso ci si voglia dotare di funzioni di rango più elevato
- ad optare invece per la versione On-Premise, trattata in seguito, qualora sia necessario:
  - dotarsi di una struttura che risieda fisicamente presso la propria sede o nella nazione o area geografica
  - avere a disposizione tutto il codice sorgente per poter personalizzare le interfacce, e integrare completamente il sistema con la propria struttura informatica
  - scalare in modo diverso le licenze con una granularità maggiore ed un maggior controllo generale del software
  - un elevato numero di transazioni ed alte performance di sistema, nonché avere due o più istanze separate tra quella di produzione a quelle di sviluppo e test.

L'approccio NTC®, motivato anche dalla mission aziendale, è quello di fornire sempre l'abbinamento di una licenza d'uso insieme ad un pacchetto di consulenza, in quanto

- per la licenza da sola, il nostro accordo con la azienda produttrice, Bitrix Inc, è vincolante per quanto riguarda i prezzi; quindi, quelli esposti sono da considerarsi il costo reale da sostenere, nelle tabelle che sono riportate sul sito ufficiale https://www.bitrix24.it/prices/
- la complessità della soluzione Bitrix24, basato sulla nostra ultradecennale esperienza, necessita di un accompagnamento nelle fasi di analisi, prototipazione, raffinamento e formazione teorica ed operativa, per permettere di raggiungere gli obiettivi in tempo inferiore e scoprire allo stesso tempo tutte le potenzialità della piattaforma, percorso che con l'approccio "fai da te" abbiamo riscontrato nel tempo essere dispendioso e non portare al risultato sperato
- perché il nostro obiettivo è quello di offrire una vasta esperienza nella razionalizzazione dei sistemi ICT, spesso consentendo minori costi generali, anche solo sostituendo applicativi "verticali" già presenti ma poco integrati e quindi costosi non solo in termini di licenza ma anche di scarsa utilità nel fornire un disegno complessivo delle attività aziendali nonché di alto costo nella manutenibilità nel tempo, tema che molto spesso viene ignorato nella gestione degli "asset digitali"
- ma in primis conseguire il miglioramento dei processi aziendali e la fluidificazione delle informazioni che governano il buon andamento aziendale nei vari settori: management, marketing, vendite, logistica, gestione dei collaboratori

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

BITRIX24 ON-PREMISE

A differenza di quanto inizialmente riportato per le versioni CLOUD, la licenza ON-PREMISE viene fornita come sistema "integrale", sotto forma di "istanza virtuale" già predisposta per essere installata presso un datacenter o server di propria scelta: vi sono diverse istanze già pronte per i datacenter ed i "virtualizzatori" più comunemente usati (AWS Amazon Web Services, Microsoft Azure, VMware, ecc.).
A queste NTC® offre installazioni ad-hoc su vari sistemi operativi, sia presso i propri datacenter sia presso la struttura del Cliente, per ritagliare al meglio le performance ed il rispetto delle policy dell'organizzazione.

Anche in questo caso le licenze sono fornite "a canone", ma con la sostanziale differenza di poter fruire integralmente di tutto il software, nella cosiddetta modalità "*Open Code*", quindi con la possibilità di interagire con tutte le componenti del software, anche quelle di sistema, permettendo una configurabilità e personalizzazioni complete sia dei moduli applicativi che di interfaccia. Importante sottolineare che *Open Code non significa Open Source*, in quanto la proprietà intellettuale rimane della casa produttrice Bitrix Inc.

Ci sono diverse considerazioni che sono possibili nell'operare la scelta On-Premise al posto della versione Cloud, tra cui le seguenti

- scelta strategica, ovvero la necessità, per policy aziendali o normative, di alloggiare i propri dati su suolo nazionale, ad esempio presso la propria struttura, al che occorre tener conto delle competenze tecniche necessarie a manutenere un sistema complesso sia dal punto di vista sistemistico che applicativo, oppure di affidarsi ad organizzazioni competenti come NTC® che possano fornire un servizio di hosting presso i propri datacenter, con installazioni in Italia ed in altre zone del Mondo, nonché di tecnici esperti per garantire un servizio di alto profilo
- scelta tecnica imposta dalle circostanze, ove sia funzionalmente importante poter integrare il sistema applicativo Bitrix24 con altri sistemi "legacy", e questo comporti la realizzazione di software particolari (ad esempio trasferimento o sincronizzazione massiva di dati server-server, oppure realizzazione di particolari web-services, ecc.) che non sarebbero altrimenti possibili con le API REST messe a disposizione nella versione CLOUD
- scelta tecnica volontaria, ove avendo competenze tecniche di carattere sistemistico ed applicativo, si voglia operare sul sistema "in proprio", e dotarsi delle conoscenze che NTC® può erogare per la realizzazione di progetti applicativi complessi

Per quanto concerne le "famiglie" di licenze, sono disponibili quelle che seguono:

1) **ON-PREMISE BUSINESS**
   - disponibile nei tagli da 50, 100, 250 e 500 utenti, consente la installazione di massimo n.2 istanze separate ai fini di PRODUZIONE e TEST, contiene tutto il codice sorgente e

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

gli applicativi funzionali, nonché i connettori ai server della casa produttrice per l'erogazione di particolari funzioni (es. SITES, per la costruzione di siti web, FORMS, per la costruzione e gestione di moduli web, ecc.): con queste versioni è possibile un numero massimo di n.2 "divisioni" della istanza, ovvero la INTRANET e la EXTRANET, per poter separare funzionalmente utenti "Interni" alla organizzazione e "utenti esterni" che possono essere ospitati in "gruppi di lavoro" con funzioni limitate

2) **ON-PREMISE ENTERPRISE**

- disponibile nel taglio base da 1.000 utenti cui è possibile aggiungere moduli con tagli aggiuntivi da 1.000 utenti/cad.) ha le stesse caratteristiche della famiglia BUSINESS, cui si aggiungono
  - la possibilità di un numero di n.3+ istanze (PRODUZIONE, TEST, SVILUPPO, ecc.)
  - la possibilità di configurare l'istanza su più server in modalità web-cluster, per la distribuzione degli utenti sia a livello front-end che del database applicativo back-end, in modo da bilanciare il carico utenti e realizzare anche configurazioni di disaster-recovery
  - la possibilità di configurare "divisioni" in numero illimitato, ovvero di poter realizzare interfacce differenziate per "cluster di utenti" a seconda delle esigenze (es. vendite, direzione, logistica, in una sola organizzazione, oppure holding e controllate nel cado si gruppi di società), ciascuna con propria grafica, menù e diritti di accesso alle funzionalità di sistema.

Per tutte e due le versioni ON-PREMISE esistono caratteristiche minime del sistema ospite, in termini di CPU, RAM e DISCO che possono essere necessari/sufficienti ad un corretto funzionamento, sebbene NTC® suggerisca molto caldamente di dotarsi della propria competenza specifica, affinata in oltre un decennio di esperienza italiana ed internazionale, che permette di massimizzare i risultati minimizzando la spesa necessaria per un corretto funzionamento.

Ecco perché anche in questo caso NTC® propone la combinazione di una licenza d'uso, un carnet di consulenza nonché servizi complementari, in quanto:

- per la licenza da sola, il nostro accordo con la società produttrice, Bitrix Inc, è vincolante per quanto riguarda i prezzi; quindi, quelli esposti sono da considerarsi il costo reale da sostenere, nelle tabelle che sono riportate sul sito ufficiale (consultare quello della zona geografica di appartenenza) che non include nessun servizio di installazione o mantenimento della stessa, o alcun supporto tecnico
  - una cosa **non chiaramente illustrata** nei costi, è la seguente
    - gli importi riportati sono quelli del canone dei primi 12 mesi
    - per gli anni successivi al primo, consentendo una economia di scala che nella versione CLOUD non è possibile (il canone è fisso) alla data odierna il canone per gli anni successivi al primo è pari al 50% della licenza in corso d'uso
- la complessità della soluzione Bitrix24, in questo caso necessariamente maggiore di quella CLOUD e dovuta a tutta la parte tecnico-sistemistica, necessita di

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

un'approfondita conoscenza della complessità applicativa e di un "fine tuning" che può essere offerto a prezzi competitivi, ed ecco perché nella proposta di NTC® compaiono

- l'offerta hosting, ovvero del datacenter che possa ospitare la versione ON-PREMISE, a costi di solito inferiori a quelli dei principali datacenter sul mercato
- l'offerta di servizi di manutenzione applicativa, per gli aggiornamenti di sistema, per il fine-tuning dello stesso (manutenzione operativa) e la garanzia di corretto funzionamento nel tempo dell'intero sistema
- l'offerta di un canone di assistenza, che permetta di avere, con appropriati livelli di servizio (SLA) un servizio che possa rispondere a qualsiasi esigenza, ritagliata sulle esigenze del cliente

- in aggiunta a ciò, valgono ovviamente come per la versione CLOUD anche i servizi di consulenza, che in questo caso si sdoppiano tra
  - configurazione del sistema applicativo
  - capacità di realizzazione di progetti complessi, che di volta in volta possono essere analizzati nella fase di consulenza e forniti "a corpo", consentendo all'organizzazione di comporre i propri "asset digitali" su specifiche esigenze (non dimentichiamo che "Open Code" significa avere il controllo completo della parte applicativa, che da NTC® viene sempre erogata su disegno della committente)

BITRIX24, UN SISTEMA UNICO E SCALABILE

Va detto che i due modelli di licenza, CLOUD o ON-PREMISE sono separatamente tra loro scalabili, nel senso che

- a partire dal 1° aprile 2023, entrambe le licenze CLOUD e ON-PREMISE sono da considerarsi "*subscription*", ovvero una piattaforma "a noleggio", indipendentemente da dove sono collocate fisicamente, con un canone dovuto alle scadenze, pena la interruzione del servizio (fatto salvo la piena possibilità di esportazione dei dati);
- partendo da una licenza CLOUD STANDARD sarà sempre possibile aumentare funzioni e/o utenti passando ad una licenza CLOUD superiore, ad esempio CLOUD PROFESSIONAL, "aggiungendo" un ulteriore nuovo canone ed estendendo la data di scadenza nel futuro;
- analogamente una licenza ON-PREMISE che consta di un certo numero di utenti sarà sempre possibile aumentare gli stessi, acquistando in toto la licenza di categoria superiore, che viene "aggiunta" a quella esistente;
- il tutto senza alcun fermo di sistema, in quanto le licenze sono solo "codici".

A partire dal 1° settembre 2023 il produttore Bitrix Inc. ha interrotto la possibilità di "migrare" da una licenza CLOUD verso una licenza ON-PREMISE, funzione che in passato ha permesso a diverse organizzazioni di provare con costi ridotti pria di passare a sistemi propri: questo in quanto anche se sembrano tecnicamente identiche, il back-end è in effetti molto differente. NTC® ha quasi completato una propria procedura che rende possibile questa migrazione e la mette a disposizione della propria base Clienti.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

Ad ogni modo, questo "sistema" fa sì che nel panorama delle soluzioni applicative Bitrix24 risulti:

- completo, perché racchiude in un solo sistema praticamente tutto quello che una moderna organizzazione possa desiderare da un sistema informatico
- funzionale, poiché non solo contenente tutte le informazioni "in tempo reale" ma anche possa divenire un "cruscotto" o "dashboard" che permetta la fruizione delle informazioni dove e quando servano, in modo indipendente dal dispositivo hardware
- economico, in quanto il modello di licensing è per "fasce di utenti" e non "per utente", costruendo una maggior scalabilità e possibilità di espansione dell'organizzazione a costi certi
- moderno, poiché racchiude in un unico sistema quelle funzioni che usualmente sono distribuite su più applicativi, spesso tra di loro non comunicanti, e permette una razionalizzazione completa delle informazioni, sia strutturare che non strutturate, sempre più il cuore pulsante di qualsiasi organizzazione.

CONNETTIVITA' a 360°

NTC® nel corso degli anni ha stretto accordi con molte altre realtà che a livello mondiale offrono servizi di connettività aggiuntivi, rendendo ancora più completo il sistema e permettendo che sia un vero e proprio "sistema nervoso digitale" dell'organizzazione, come lo aveva definito Bill Gates in un libro futuristico del lontano 1995.
Ecco perché NTC è in grado oggi di offrire:

- **connettività telefonica integrata** a Bitrix24, ovvero
  - centralini virtuali, principalmente tramite il leader di mercato 3CX, che permette una piena integrazione del mezzo telefonico in entrata ed uscita dal sistema CRM, tracciando sia gli eventi telefonici e financo la possibilità di registrare le conversazioni, con operatività da browser, app locale o app mobile, e di trascrivere le conversazioni mediante l'ausilio di strumenti AI inseriti nel sistema (basati su motore OpenAI ChatGPT)
  - numerazioni telefoniche sia fisse che mobili, operando anche il "porting" di quelle già presenti, con i nostri specialisti che possono analizzare i costi attuali in bolletta ed offrire piani "flat" a livello nazionale ed internazionale
- **connettività della messaggistica istantanea**, che permette di integrare a livello di sistema servizi che usualmente sono presenti su dispositivi dei singoli collaboratori, una pratica tanto poco sicura quanto inefficace, permettendo di assegnare queste funzioni a specifici collaboratori
  - **SMS**: ovvero la possibilità di inviare e ricevere messaggi SMS dal sistema, anche in modo massivo (ovvero creare vere e proprie campagne) dando una chiara identificazione dell'organizzazione (quindi un "ID"), e non una particolare numerazione, tracciando ogni singolo messaggio e collegandolo ai contatti
  - **Telegram**: sia conversazioni singole che di gruppi sono facilmente collegabili ad account già presenti

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

- **WhatsApp Business** o **WABA**: impostare conversazioni con singole persone o con gruppi è molto facile, e permette anche di rilevare statistiche sulla messaggistica, sull'uso di ciascun utente abilitato, il tutto da un singolo pannello di controllo a livello di sistema, il tutto partendo dall'account già in uso, ma concentrandolo in un unico posto senza dispendio di dispositivi mobili

Tutti questi servizi sono offerti a consumo o canone a seconda del servizio, a prezzi molto concorrenziali.

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

QUALE BITRIX24 FA PER ME? COME OPERARE LA SCELTA

In effetti la scelta dipende da molti criteri, che esponiamo per macro-tematiche:

- budget
  - per i primi passi, se non si è ancora del tutto convinti che sia la scelta giusta, o semplicemente per esigenze di semplicità, la licenza CLOUD permette di scegliere tra canoni annuali o anche trimestrali (per una prova iniziale permettono di sperimentare a costi limitati e senza costi aggiunti di infrastruttura), pur attingendo alla consulenza NTC® per effettuare configurazioni e personalizzazioni per un PoC (Proof of Concept)
  - se invece si vuole iniziare con il piede giusto, la licenza ON-PREMISE alla lunga conviene di più, in quanto su una pianificazione triennale il costo del canone degli anni dal secondo in poi ripagano il costo extra di un datacenter ed a conti fatti risulta più economica, molto più gestibile in termini di rilasci e molto più versatile in termini operativi
- competenza, necessità tecnica, forte personalizzazione
  - la scelta di una versione ON-PREMISE permette di fare esprimere tutta la potenza della soluzione Bitrix24, sia che si voglia "gestire in proprio", per cui servono competenze forti di carattere sistemistico, nonché una connettività di primo livello, sia che ci si voglia affidare ad NTC®
  - alcune integrazioni con software di terze parti vanno oltre una "semplice" interazione mediante API, quindi la scelta ricade sulla ON-PREMISE che fornisce accesso alla parte back-end della struttura software
  - se la "User experience" è fondamentale, e si desidera modificare "pesantemente" la grafica, i menù o anche come le varie voci vengono denominate, allora la scelta cade forzatamente sulla versione ON-PREMISE, che fornisce queste libertà, assolutamente non possibile nella versione CLOUD
- stabilità, sicurezza, privacy, GDPR
  - la versione ON-PREMISE fornisce certamente gradi di libertà che permettono di installare l'istanza nella propria struttura, su dactacente nella propria zona geografica o nazione, di proteggere come si crede i propri dati, di avere due o più copie attive nello stesso momento (server di produzione, di test e di sviluppo), di fare tutti i backup che si desiderano, nonché di gestire in pieno tutte le procedure di privacy e security secondo le proprie esigenze, oltre che naturalmente di poter gestire i rilasci degli aggiornamenti (quelli CLOUD sono attuati dalla casa produttrice senza preavviso), modificare le interfacce utente, nessuna limitazione alle transazioni applicative

A costo di sembrare ripetitivi, riformuliamo qualche criterio per una accurata scelta dell'ambiente più idoneo…

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

CLOUD?
datacenter PUBBLICO o datacenter PRIVATO) …

Parliamo di Cloud, anche se Bitrix24 è di fatto una "social intranet", perché l'accesso avviene tipicamente in remoto, da browser, da app desktop o da app mobile.

Molto spesso la mancanza di cultura in tal senso, pone questa scelta senza avere molti parametri certi, e quindi ci si affida un poco al caso un poco al "consulente" di turno.

Forti della nostra esperienza, nello specifico per la piattaforma Bitrix24 possiamo affermare quanto segue:

- una soluzione Cloud pubblico (Amazon Web Services, Microsoft Azure, ecc.)
  - va bene per chi non vuole "pensieri"
  - per chi si fida di un livello di servizio che è certamente al top (se paghi adeguatamente, oltre al servizio di base…)
  - se si ritenga sufficiente avere una assistenza "di base" (salvo la consulenza erogata da NTC ovviamente) con qualcuno con cui parlare in caso di problemi (usualmente un "chatbot" o un call center cui rimanere in attesa telefonica…)
  - se va bene alloggiare i propri dati all'estero, pur soggetti e attenzione alla privacy, sebbene per quanto riguarda la parte sistemistica ci si trovi ad avere usualmente rapporti con soggetti che non sono della propria nazione o lingua
- una soluzione Cloud privato, con un datacenter gestito da una società conosciuta, che fa questo mestiere da anni e che diventa un unico punto di riferimento, perché
  - certifica di essere appropriata, di essere responsabile anche legalmente del servizio e che unisce le funzioni di erogazione del datacenter unitamente a quelle applicative della piattaforma, senza distinzione tra queste
  - non ha per questo costi più alti (anzi…)
  - offre il vantaggio di avere un interlocutore certo, anche in caso di contenzioso
  - fornisce certezza su tematiche privacy e GDPR, sotto legislazione della nazione in cui opera

Ebbene, Bitrix24 fornisce queste tecnologie e servizi:

- le licenze denominate CLOUD sono ospitate presso AWS nelle zone geografiche di competenza (possiamo fornire dettagli su richiesta), e vengono fornite come soluzione "all in one", che comprende
  - la licenza, con un canone (SaaS) per 3 o 12 mesi, il cui canone di rinnovo periodico ha sempre il medesimo costo, salvo aumenti determinati della casa produttrice
  - l'hosting, le cui dimensioni di spazio variano al variare del taglio della licenza
  - un solo backup giornaliero, effettuato di notte, e manutenuto per un certo lasso di

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

tempo che varia al variare della licenza
  - un solo possibile recupero di backup, su richiesta: i successivi sono a pagamento
  - un supporto di "primissimo" livello ed in lingua inglese (e ci scusiamo se noi stessi di NTC® se dichiariamo "di qualità estremamente bassa e senza alcun SLA", ma non si può pretendere sia fornito all'interno di un costo licenza di fatto già molto basso)
  - la sola interfaccia RestAPI, che permette "abbastanza" agevolmente di far interagire con chiamate e web-hook il sistema con altri software esterni, o dall'esterno (ad es. siti web) di interrogare o scrivere nel sistema
  - il numero delle "transazioni" possibili con l'uso delle RestAPI è "limitato", ad un certo numero variabile da 3 a 5 chiamate/secondo (o comunque "treni" di chiamate alternati da pause), anche qui in funzione del tipo di licenza: questa limitazione non lo rende un sistema ottimale per integrazioni "pesanti" con altri sistemi (ad es. gestionali, sistemi di progettazione, siti web o eCommerce con alto traffico, ecc.)
  - non è invece possibile in alcun modo modificare l'interfaccia utente (menù, grafica, pagine, ecc.)
  - **<u>ma soprattutto</u>** occorre fare molta attenzione al "tipo" di licenza che si intende usare, in quanto
    - non è tanto il numero di utenti, o lo spazio disco dichiarato che fanno la differenza…
    - … ma la "griglia delle funzioni", che essendo pubblicata un poco più in basso sul sito della casa produttrice dove vengono esposte le tariffe, può trarre in inganno. La miriade di funzioni a disposizione è tale che occorre prima concentrarsi su "cosa" e "come", non tanto su "chi", perché informazioni, procedure, processi e flussi, oltre al numero delle persone coinvolte (usualmente tutta la organizzazione) forniranno un quadro d'insieme che permette di scegliere la licenza più appropriata
- le licenze invece denominate On-premise, sono sempre erogate a noleggio (SaaS), ma consentono
  - di avere la "macchina virtuale" installata dove si vuole, ovviamente con l'eventuale aggiunta di costo necessario per l'hosting, considerando che "dove si vuole" non significa necessariamente "a casa propria" … pur possedendo propri server, occorre considerare che
    - Bitrix24 è una "macchina complessa", e sebbene basata su piattaforma LAMP (di base Linux, CentOS o Debian) possiede moltissime interazioni applicative al suo interno e va costantemente mantenuto in efficienza, cosa che noi di NTC® sappiamo fare oramai ad occhi chiusi, con sistemisti e tecnici di alto profilo
    - non è tanto importante avere un server fisico dotato di software di virtualizzazione, ma molto dipende dalla performance di connessione da/per Internet, perché essendo una soluzione cloud, l'accesso più massiccio usualmente viene fatto da fuori (browser, dispositivi mobili, clienti, collaboratori in smart-working, sito web, ecc.), motivo per cui se la connettività non è più che in linea con le aspettative la fruizione potrebbe non essere all'altezza

©2024 Documento protetto da proprietà intellettuale di New Tech Consulting®

- In questo caso noi di NTC®, oltre a datacenter di nostra proprietà, o in pieno controllo (in dipendenza della zona geografica), abbiamo anche accordi con partner che permettono costi decisamente competitivi pur mantenendo qualità e prestazioni eccellenti, e suggeriamo pertanto, dato i bassi costi di gestione, di proporre al cliente un servizio “full outsourcing”, che peraltro permette anche una gestione finanziaria “a canone” quindi pienamente deducibile dal punto di vista fiscale
- questa licenza permette di avere più installazioni con lo stesso codice licenza, di fatto 2 nella famiglia “Business” e 3+, nella famiglia Enterprise, al fine di avere una macchina di produzione, e separatamente anche una macchina di test ed eventualmente di sviluppo applicativo: cosa assolutamente non possibile con la licenza Cloud
  - di poter fare tutti i backup necessari o gli “snapshoot” che permettono di fare duplicazioni o salvataggi a beneficio di sicurezza e continuità di servizio qualora di siano modifiche progettuali in corso
- un noleggio della licenza software “a lungo termine” di cui il prezzo esposto sul sito del produttore comprende
  - i primi 12 mesi, con successivi rinnovi annuali
  - l’accesso a tutto il codice sorgente
  - l’accesso a tutti i servizi “complementari” che fanno parte della piattaforma (videoconferenza, messaggistica, web design, form design, ecc.)
- per gli anni successivi il canone (che è “dovuto”, pena la interruzione del servizio) scende al 50% del prezzo del primo anno, rendendo de facto questa licenza più accattivante su un periodo medio-lungo, tipicamente da 2-3 anni in poi
- non vi è alcuna limitazione di performance per le “transazioni” applicative mediante RestAPI, il che rende questa licenza sicuramente congeniale per
  - ambienti con elevata interazione con software esterni (gestionali, progetti, produzione, ecc.)
  - reportistica ad hoc (ovvero pagine web che appositamente realizzate “aggregano” dati provenienti dagli “Oggetti” di Bitrix24 mediante RestAPI, rendendo il flusso transazionale “pesante”
- possibilità di “moduli” applicativi “server based” che permettono una integrazione più profonda, cosa non possibile con le licenze Cloud (es. WebServices)
- granularità massima nella gestione degli utenti (interni ed esterni), dei loro accessi a singole funzionalità (e relativi menù), alla grafica (specie la homepage)
- ma soprattutto TUTTE le licenze On-premise contengono tutte le funzioni del sistema, nessuna esclusa (fatto salvo che per ragioni interne alla casa produttrice,

Le soluzioni On-premise possono sembrare economicamente più onerose, specie all’inizio, ma in un’ottica di medio-lungo periodo ripagano in sicurezza, completezza, affidabilità, performance, e non da ultimo, il fatto di avere il software installato “a casa” o su suolo della propria nazione fa una certa differenza…