

Manuela Delbono⁽¹⁾

Sicurezza: il solo prezzo d'acquisto non è il vero costo del sistema

La situazione economica in cui versiamo ormai da tempo ha accentuato una tendenza già purtroppo presente in molti mercati, sicurezza inclusa: l'attenzione al prezzo. Oggi il mercato sembra avere totalmente smarrito il senso del *valore* di un bene per concentrarsi unicamente sul costo. Del resto, quante volte mentre noi stessi acquistiamo qualcosa, ci soffermiamo esclusivamente sul cartellino? Ma il punto è: siamo davvero sicuri di aver ottenuto il meglio acquistando al minor prezzo?

⁽¹⁾ Ufficio Marketing Surveye www.surveye.it

In ambito security questa domanda deve far particolarmente riflettere: un prodotto che, per competere sul mercato, punta tutto sul prezzo, è davvero in grado di mantenere quella qualità che un settore sensibile come la sicurezza esige? E chi acquista, è davvero sicuro di poter poi beneficiare della convenienza ostentata sventolando un prezzo più basso? Ebbene, il risultato il più delle volte è realmente sconcertante, soprattutto se analizziamo in profondità tutte le variabili in gioco.

LE VARIABILI IN GIOCO

Il processo d'acquisto si apre con una fase decisionale, nella quale non possono essere trascurati: qualità del prodotto; funzionalità operative che nel lungo periodo fanno risparmiare tempo e denaro; costi indiretti e intangibili; costi di riparazione e manutenzione del sistema; disservizi di un sistema inagibile che in ultima sede gravano sul cliente finale. La somma di queste considerazioni ci consente di affermare che un prezzo di acquisto più basso non è per sua natura sinonimo di valore a lungo termine o di migliore ritorno sugli investimenti. Come dunque quantificare ed individuare correttamente i costi diretti e indiretti in un sistema di sicurezza nell'arco del suo intero ciclo di vita? Un'analisi attenta ci porta a catalogare l'ordine cronologico delle varie attività che compaiono durante il ciclo di vita del sistema: dal suo acquisto all'utilizzo, fino alla sua disinstallazione. Se l'acquisto e la disinstallazione sono costi individuabili, non lo sono invece altrettanto quelli che, pur strettamente legati all'utilizzo, ricorrono tuttavia durante tutto il ciclo di vita. Questi ultimi costi sono infatti variabili e spesso sottovalutati, finendo non di rado col pesare in modo non indifferente sull'economia del sistema.

COSTI PREVEDIBILI E COSTI VARIABILI

Quando acquistiamo un sistema, alcuni costi sono facilmente prevedibili e quantificabili e vengono catalogati normalmente come costi del primo anno (con garanzia a copertura): hardware, software, installazione, integrazione. Nel dettaglio sono così riassumibili: progettazione; scelta dei materiali hardware/software; installazione e configurazione; collaudo; logistica; formazione; documentazione; oneri di sicurezza. Prevedibili sono anche i costi di smantellamento, che rappresentano una piccola quota del totale ma che possono essere significativi soprattutto se calcolati su investimenti. Ci si riferisce a costi per disinstallazione, smaltimento e documentazione.

Sono quindi le variabili post-installative, fuori garanzia, ricorrenti e spesso trascurate dagli acquirenti, che pesano in modo esponenziale sul lungo periodo nell'economia della commessa. Questo è dovuto ai guasti tipici durante il ciclo di vita dei prodotti e ai relativi costi per la sostituzione, che aumentano con il passare del tempo. Oltre a ciò, vanno considerate anche la qualità dei prodotti, con conseguenze ovvie sui costi a lungo termine, e le funzionalità e/o tecnologie specifiche necessarie. Altri fattori molto importanti sono inoltre la dimensione del progetto, l'applicazione nel settore, i requisiti di sistema ed altri attributi imprevedibili. Aspetti così riassumibili: manutenzione ordinaria e straordinaria; guasti; assistenza; aggiornamenti; integrazione/dimensione del sistema; formazione di nuovo personale; costi di esercizi (tipo corrente elettrica...). Comprendere tutte queste dinamiche aiuta a prendere decisioni oculate, considerando anche i costi nascosti e diretti, dalla consegna allo smantellamento. Conoscere e prendere in considerazione l'insieme di queste variabili significa, in definitiva, saper percepire il reale valore di un sistema di sicurezza. L'elemento critico per la decisione di acquisto è infatti rappresentato dalla percezione soggettiva che il cliente ha del costo. Oggi la tendenza del mercato ci porta a non riflettere sul valore che un prodotto può avere, dando invece troppa importanza al prezzo. Possiamo così dividere i clienti in due categorie: coloro che "comprano il prezzo" e quanti invece "comprano il prodotto". Sono questi ultimi quelli che cercano la soddisfazione di un insieme di benefici per loro importanti: sono quelli che valutano che le diverse offerte presenti sul mercato li soddisfano in modo differenziato, e sono quelli naturalmente disponibili a pagare un prezzo adeguato per ottenere i loro obiettivi. Sono questi ultimi che capiscono il perché un sistema di sicurezza non può essere acquistato solo per il prezzo.

