

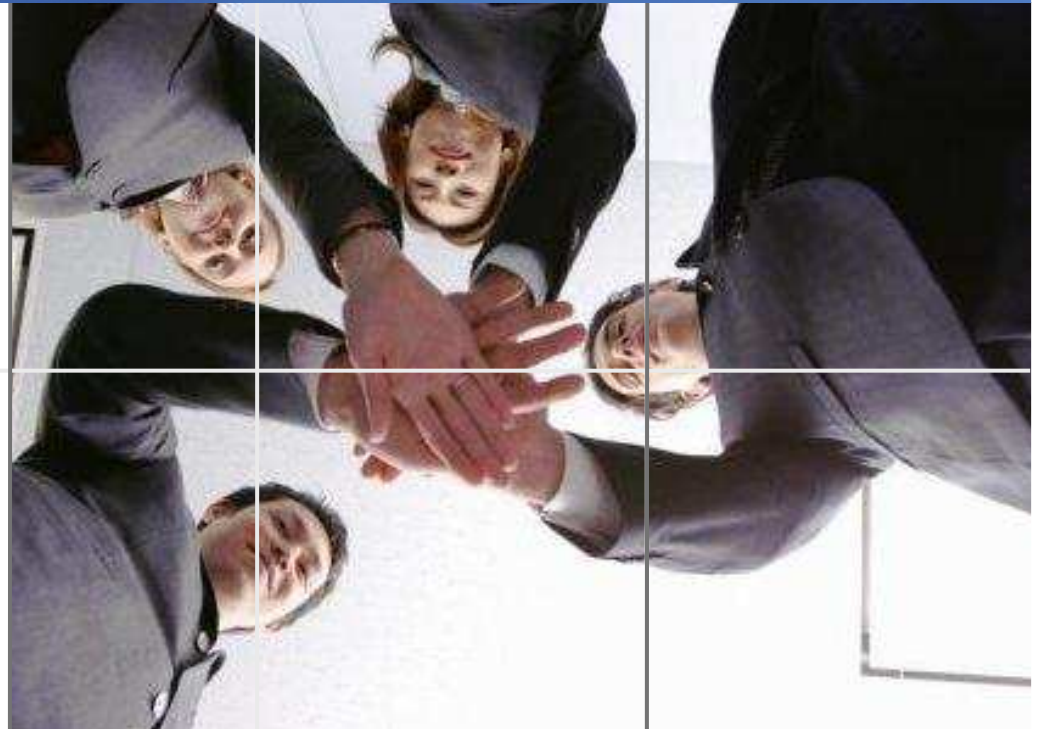


IBM Global Technology Services

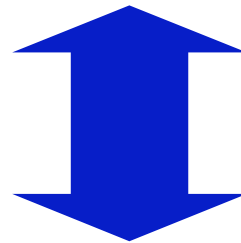
BPs Kick off

Elena Amorth
Services Channel Manager

Parma, 1 Febbraio 2007



L'INTEGRAZIONE DEL NOSTRO VALORE



IL VALORE DELLA NOSTRA INTEGRAZIONE

Integrazione: per Crescere

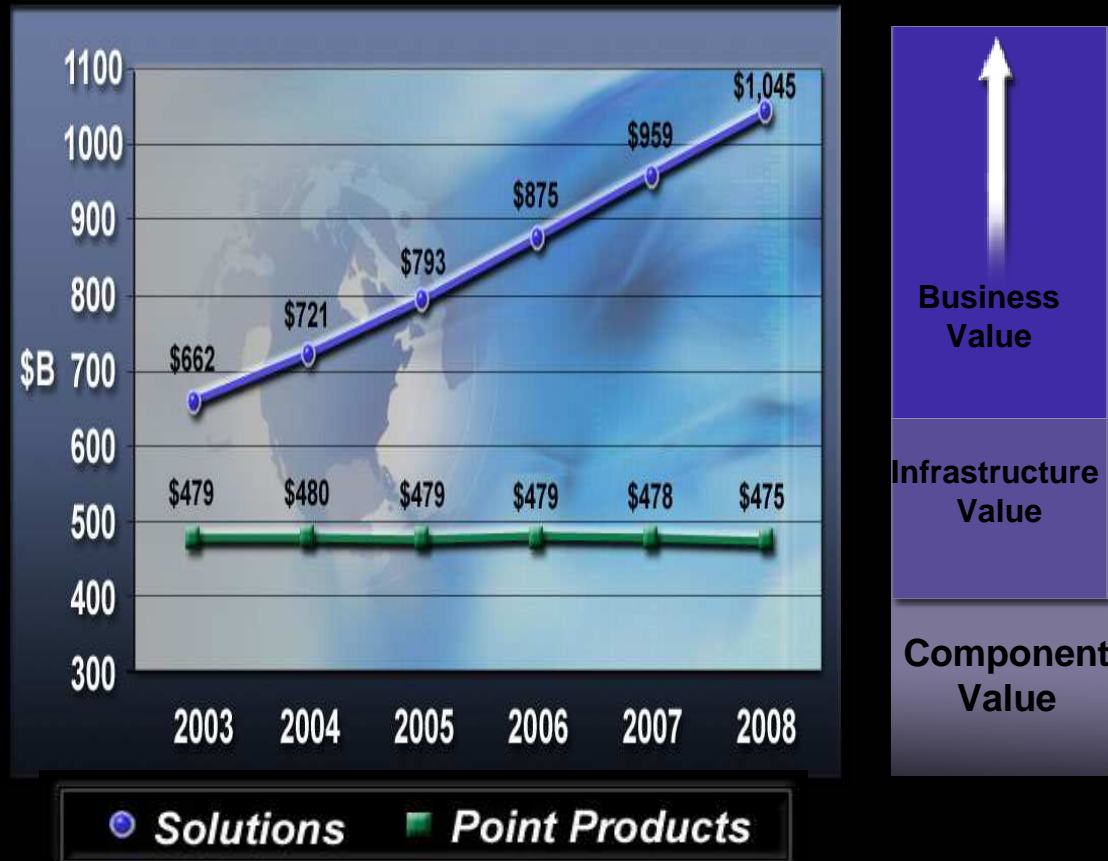
- ❖ Integrazione di competenze, relazioni, know how, assets dei BPs e di IBM

- ❖ Integrazione dei vantaggi tecnologici forniti dalle piattaforme HW e SW al valore dei Servizi

L'Integrazione per Rispondere al Mercato

- **Riduzione dei margini** nella vendita dell'hw → i prodotti stanno diventando una commodity.
- I **servizi** sono sempre più preponderanti all'interno della spesa IT dei clienti.
- Sempre crescente domanda di **soluzioni**.
- Nell'ambito delle soluzioni IT , il mercato **SMB** presenta maggiori aree di crescita → capillarità sul territorio
- Il valore fornito dal servizio consente la **differenziazione** sul mercato

Domanda di soluzioni: 75% del mercato IT nel 2007



Dati SouthWest Europe

Soluzioni integrate

Piattaforma Tecnologica

▪ Solution Building Blocks

▪ Software

▪ Hardware

- Pre-ingenerizzati
- Pre-integrati
- Vendibili come singolo componente
- Integrati per creare un ambiente On Demand



Servizi Tecnologici

Consult

Build

Operate

Conoscenza, specializzazione, esperienza che I servizi devono portare nella pianificazione, nello sviluppo e nell'utilizzo della piattaforma tecnologica

Evidenze di Mercato

I CIO indicano che circa il **60-80% del budget** a disposizione per le spese IT viene speso per **l'assistenza, la manutenzione ed il supporto operativo delle risorse esistenti**

Fonte: Summit Strategies - Maggio 2005

Oltre il **90% dei processi di supporto e gestione dell'IT** sono definiti solo ad alto livello, con il risultato che i **gruppi di supporto alle operazioni agiscono in modo non coordinato e non ottimizzato**; il risultato è l'insoddisfazione degli utenti a causa del mancato rispetto dei livelli di servizio.

Fonte: Metagroup - Gennaio 2005

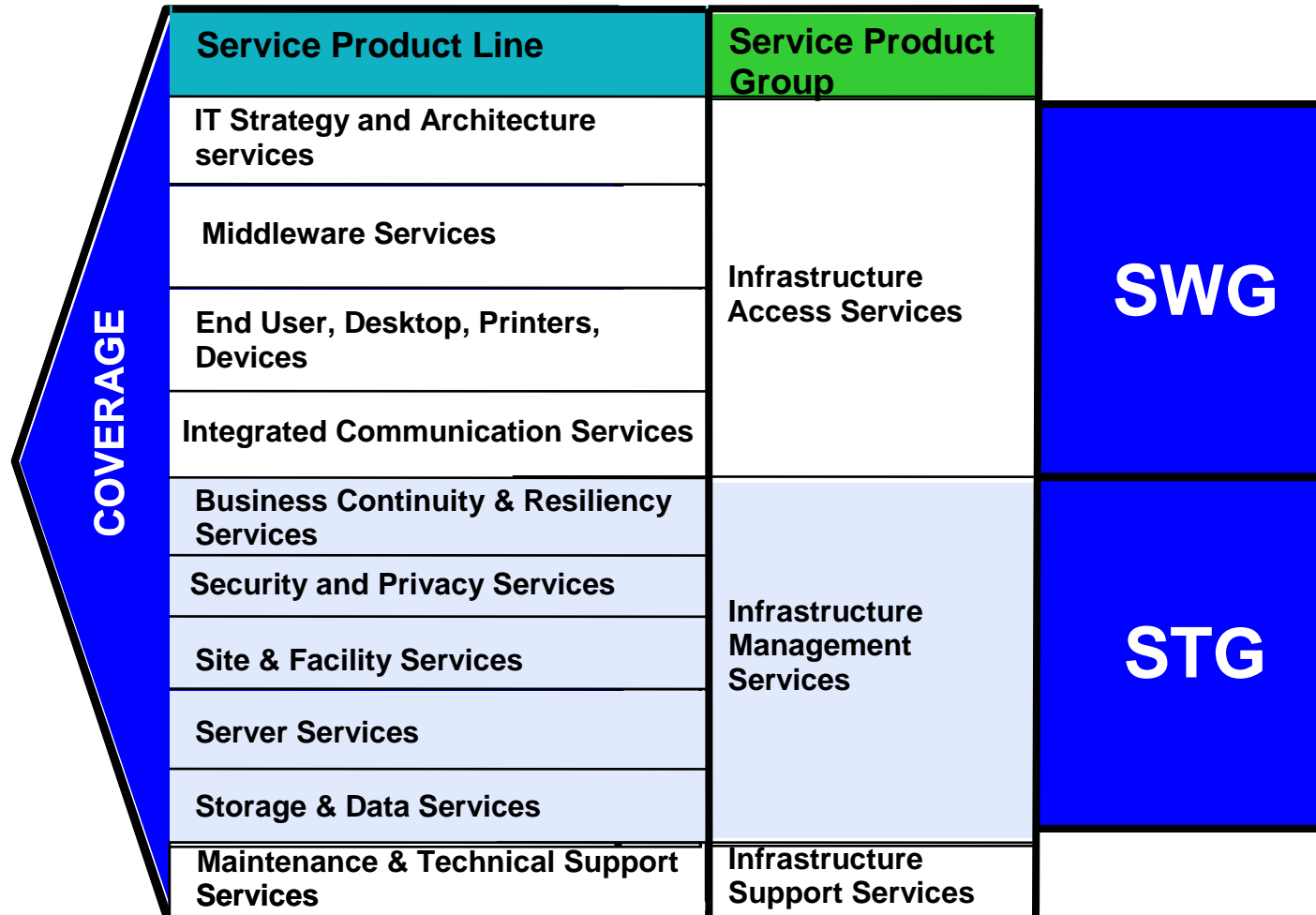
Persino la più breve delle interruzioni di servizio può avere **serie conseguenze sul business** dell'Azienda

Fonte: Gartner – Ottobre 2002

Entro il 2008, **più del 70% delle Aziende**, spinte dal forte aumento della concorrenza sul mercato, avranno la necessità di **controllare real-time il livello di servizio offerto dalla Infrastruttura Tecnologica**

Fonte: Metagroup – Gennaio 2005

GTS Brand Transformation



Portfolio Servizi: 10 Service Product Lines

Maintenance & Technical Support

Assistenza e manutenzione di ambienti IT.

IT Strategy & Architecture

Assessment e attività progettuali per disegnare un ambiente IT.

Middleware Infrastructure

Servizi su software di middleware e infrastrutturali.

Storage & Data

Indirizza i bisogni di storage e dati per ottimizzare i costi di gestione del ciclo di vita delle informazioni.

Server Services

Ottimizzazione degli ambienti server e dei costi di gestione.

End User

Servizi a supporto dell'attività operativa dell'utente finale.

Integrated Communications

Servizi di abilitazione delle tecnologie collaborative in ambiente di rete e di convergenza voce-IP.

Security & Privacy

Servizi per affrontare e risolvere problematiche di sicurezza e riservatezza.

Site & Facilities

Predisposizione, gestione e ottimizzazione della gestione del Data Center.

Business Continuity & Resiliency

Assicurare la continuità del business in risposta alle diverse esigenze dell'azienda.

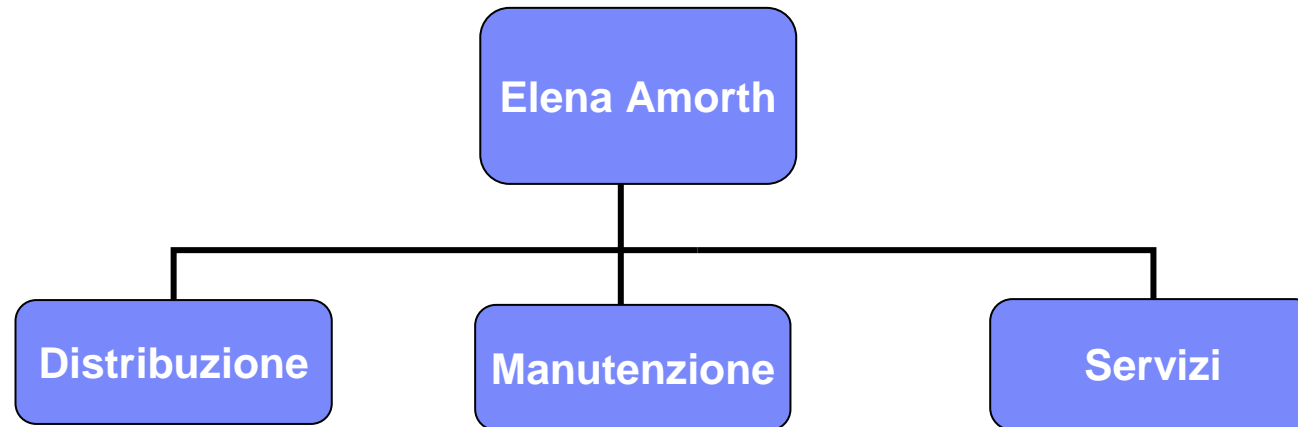


■ Standardizzazione

■ Semplificazione

■ Integrazione

Il Team Servizi GTS per il Canale



- Walter Pessina
- Claudio Chirici
- Chiara Piccioni

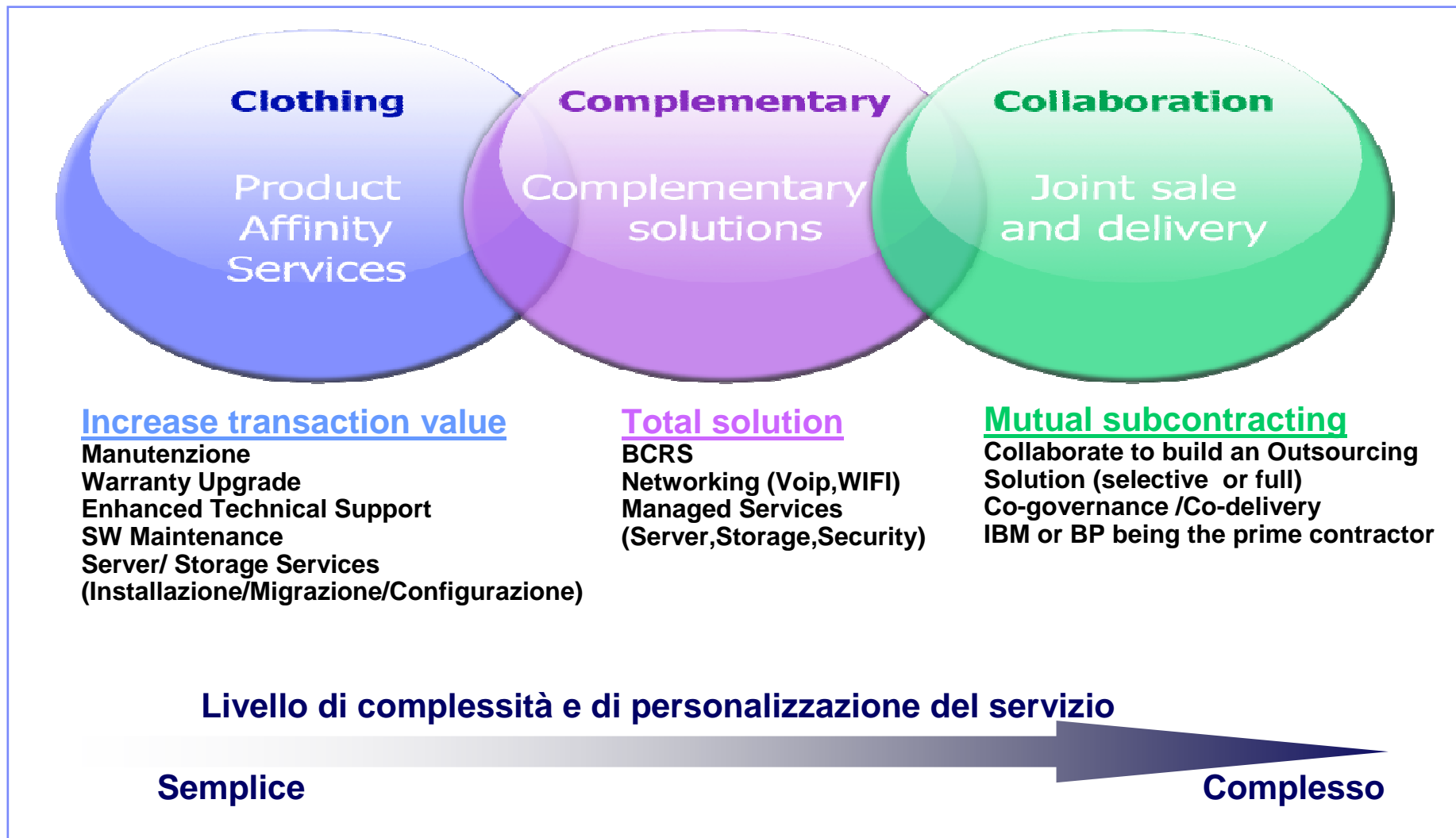
- Fabio Di Meo
- Luigi Gambarotto

- Laura Dazzi
- Luciano Rossi
- Ilario Pinto
- Alessio Campoccia
- Mauro Ravasio
- Gloria Cappadonia

Come Lavorare Insieme?

- ❖ Pianificazione congiunta
- ❖ Identificazione delle aree di opportunità
- ❖ Mappatura delle aree di competenza dei BPs e di IBM

Le Aree Servizi Dove Vincere Insieme



Valore al business dei clienti attraverso la manutenzione

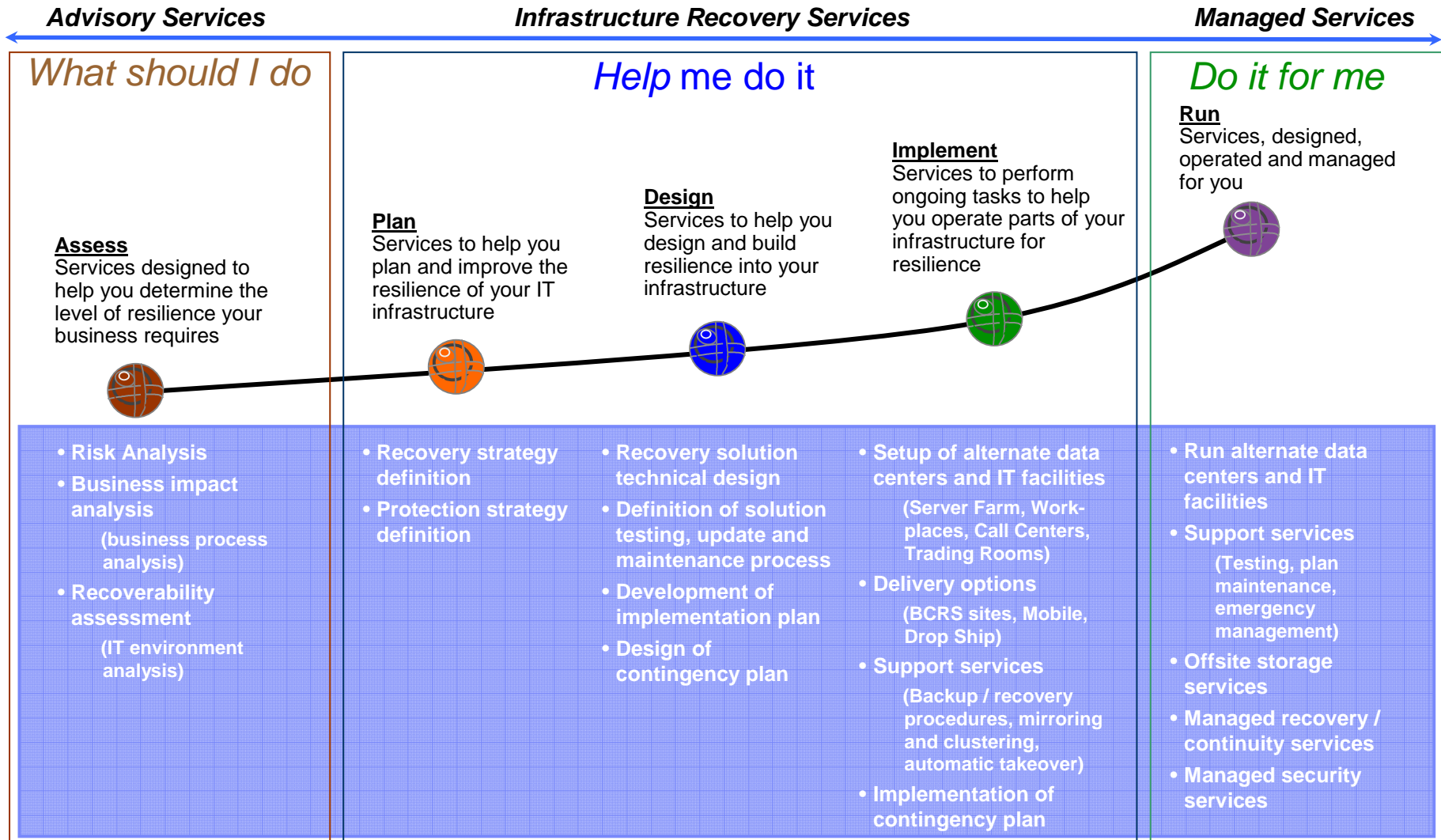


Business Continuity & Recovery Service

IBM BCRS è la categoria di offerta di IBM Global Services che opera a livello mondiale nell'ambito del mercato dei servizi di business continuity, disaster recovery e security.

- BCRS può contare su 140 centri distribuiti in tutto il mondo (di cui **71** in Europa) che, a seguito di condizioni di emergenza che degradano o interrompono l'operatività dei clienti, consentono **l'immediato ripristino dei servizi ritenuti critici** (call center, data center, dealing room, workplace, voice, ecc), garantendo la sopravvivenza del cliente sul mercato.
- In Italia, il principale IBM BCRS Data Center si trova a Settimo Milanese (MI)

BCRS Portfolio



IBM Express Managed Services (IEMS)

- **Offerta di servizi modulare, facile da vendere, da erogare e da supportare**

Servizi disegnati per essere “gestiti” come prodotti

- **Fatturato ricorrente annuo**

Fatturato prevedibile e ricorrente

- **Un modo facilitato per entrare nel mercato dei servizi Express**

Attività di Marketing e iniziative di lead-generation

- **Un modo più efficace per gestire i propri clienti**

Possibilità di fare up-selling e cross-selling

Possibilità di disporre di offering complementari al proprio business

Approfondire la presenza presso i propri clienti in modo pervasivo



IEMS Portfolio

- **E-mail Security**

Aiuta il cliente a ridurre i rischi relativi alle comunicazioni e-mail attraverso una suite completa di servizi: **antispam, antivirus, controllo immagini, controllo contenuti**

- **Web Security**

Protegge il cliente dalle minacce che provengono dalla navigazione in internet attraverso una suite completa di servizi: **antivirus, antispyware e filtro degli URL**

- **On-line Backup (Server Intel)**

Disegnata per proteggere i dati critici del server da potenziali perdite dovute ad indisponibilità momentanea non attesa o da disastri

- **E-mail Continuity**

Disegnata per ridurre i costi e la complessità del recovery dell'e-mail fornisce una protezione da interruzione sia per le e-mail standard che per la messageria wireless

- **Desktop Management Service**

Gestione postazioni di lavoro

System Management on Demand (SMoD)

- **Monitoraggio Remoto** dei Server eterogenei
- Possibilità per il cliente di **scegliere i processi ed i servizi critici** da monitorare
- Invio di **alert automatici al supporto tecnico IBM** per la gestione degli eventi critici
- Servizio di **Incident e Problem Management** per l'identificazione e la risoluzione dei problemi bloccanti
- Servizio di **Help Desk** agli utenti delle Postazioni di Lavoro

Servizi del Partner a complemento di System Managemet on Demand

- Interfaccia verso il Cliente (Service Manager)
- Attivita' sistemistica on-site
- Attivita' a supporto di 24x7 su segnalazione proattiva del monitoring

Vantaggi competitivi per il Partner

- Maggiore fidelizzazione del Cliente
- Poter offrire una soluzione a copertura nazionale e internazionale
- Qualificare e diversificare la propria presenza sul Cliente