

# IBM SOFTWARELAND 2009. SOLUZIONI INTELLIGENTI PER PROSPETTIVE CHE CAMBIANO.











Paolo Gandolfo Efficienza IT e controllo costi



# Agenda della sessione

- La piattaforma IBM per l'Asset & Service management
- Aree e voci di impatto sulle rendiconto economico
- Soluzioni TIVOLI a supporto













## Quali gli asset gestibili all'interno della piattaforma



IT Hardware e Software

- Server, laptop, network
- Configurazioni Software, Licenze
- Help desks



**Produzione** 

- Distribuzione e Reti
- Raffinerie
- Power generation
- Impianti Alimentari e Pharma



**Trasporti** 

- Flotte su gomma
- Navi e Traghetti
- Treni
- Aerei



**Facilities** 

- Edifici
- Hotel, ospedali
- Aereoporti





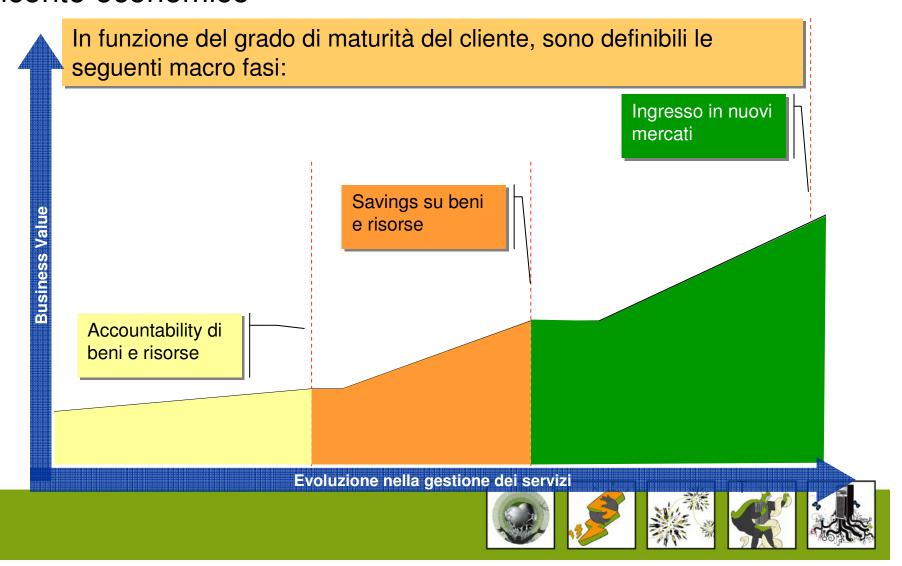






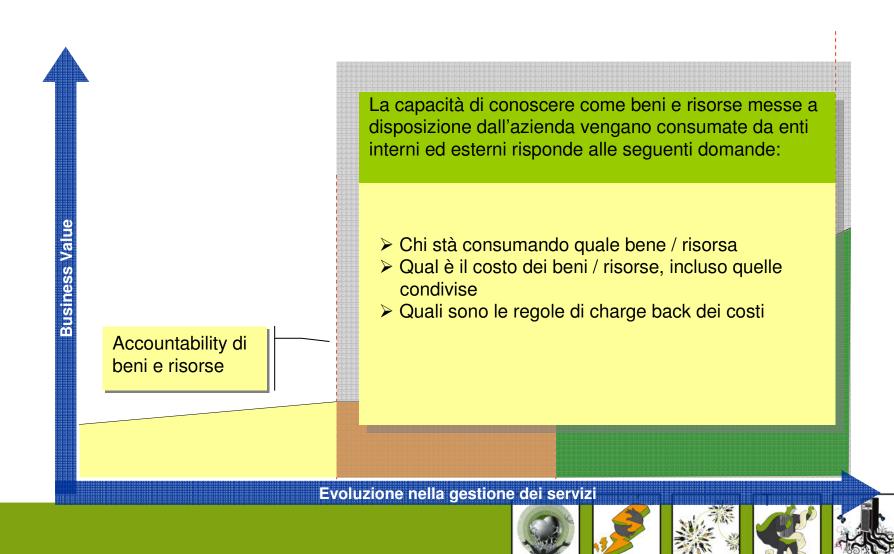


Come la piattaforma IBM è in grado di impattare le voci di rendiconto economico





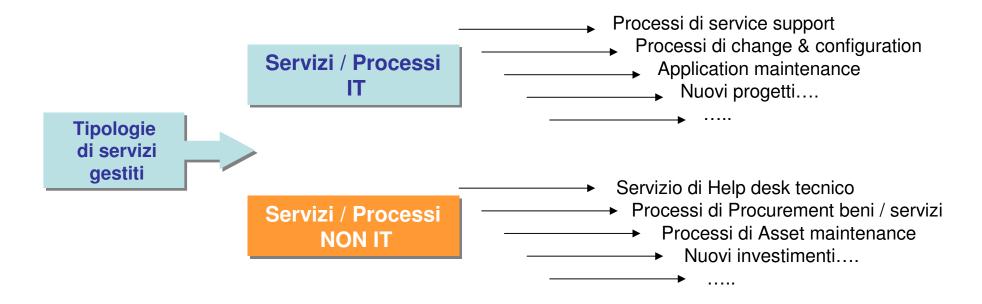
## Accountability di beni e risorse





## Accountability di beni e risorse

L'approccio di base è quello di indirizzare tale analisi a partire dai servizi / processi ai quali tali beni e risorse sono assegnati









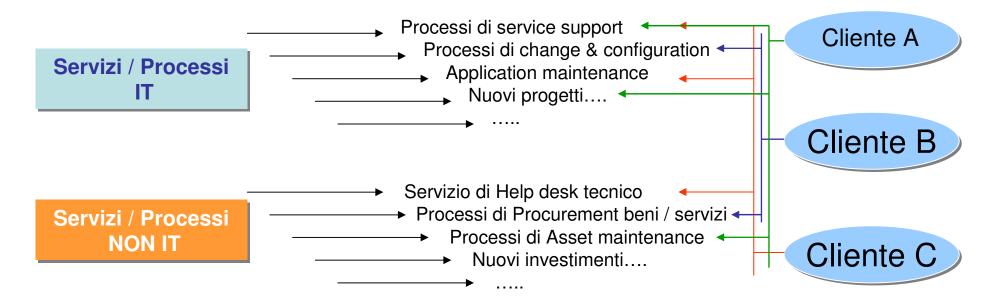






## Accountability di beni e risorse

Per aziende che si occupano di fornire servizi in ottica Service Provider (interno od esterno) si introduce una variabile aggiuntiva: il Cliente















## Accountability di beni e risorse

Conoscere beni e servizi e loro costi per poter strutturare i processi di demand / erogazione nei confronti dell'utenza presuppone l'adozione di strumenti applicativi e di modelli organizzativi idonei

Servizi / Processi IT

- Dati di dettaglio sull'infrastruttura IT
- Dati sul consumo delle risorse per dipartimento / centro di costo / cliente
- Dati sull'assegnamento e sul consuntivo di risorse interne ed esterne ai servizi / processi

Servizi / Processi NON IT

- Dati di dettaglio su impianti ed apparecchiature
- Dati sui contratti in essere con fornitori di beni / risorse / servizi
- Piani di lavoro per attività manutentive pianificate
- Dati sull'assegnamento e sul consuntivo di risorse interne ed esterne ai servizi / processi





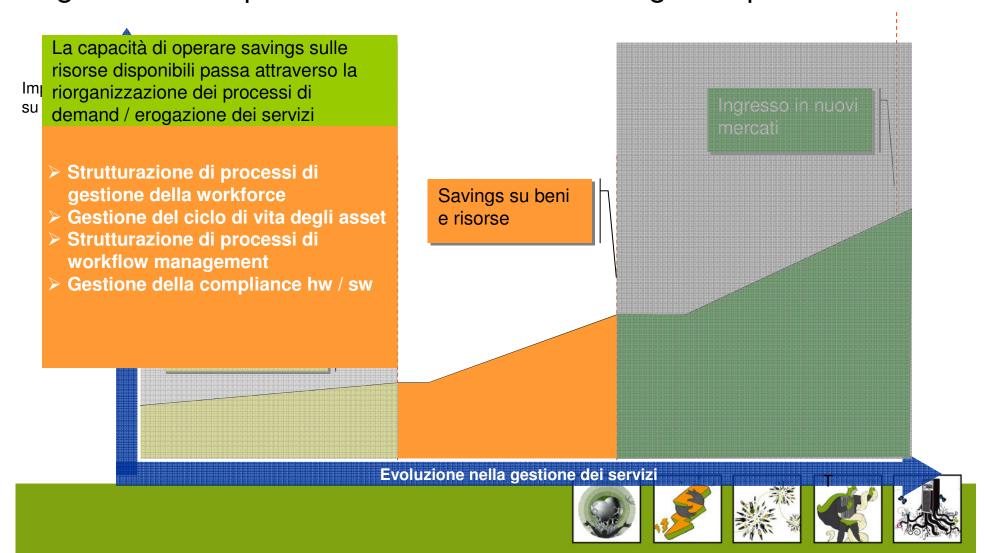








Savings su beni e risorse: riduzione costi diretti / indiretti e miglioramento qualità del bene / servizio erogato o prodotto





## Savings su beni e risorse: alcuni esempi...

Servizi / Processi IT

- Introduzione di processi di Change & Configuration management → impatto diretto sulla riduzione di disservizi
- Introduzione di processi strutturati dal service demand al suo provisioning → riduzione tempi di attraversamento
  - → utilizzo di procedure standard per attività ripetitive

Servizi / Processi NON IT

- Introduzione di politiche manutentive pianificate e predittive 
  → riduzione eventi di guasto
- Gestione del ciclo di vita dell'asset in ottica ottimizzazione positivamente al TCO → riduzione costi di gestione corrente
  - → riduzione dei tempi di fuori servizio
- Gestione fornitori













## Ingresso in nuovi mercati

Impatto su rendiconto

Business Value

Nel seguire le logiche di mercato, molti clienti si rendono conto di dover modificare il proprio business model affiancando l'approccio "Product oriented" ad uno "Service oriented"

Ingresso in nuovi mercati

- > Strutturazione offerta servizi per tipologia di clienti
- Adesione ad un modello organizzativo del tipo "Service Provider"
- Introduzione di strumenti applicativi idonei al supporto del modello

Evoluzione nella gestione dei servizi













Ingresso in nuovi mercati: la trasformazione richiesta

- Cultura / Organizzazione
- Processi / Funzioni
- Tecnologie a supporto







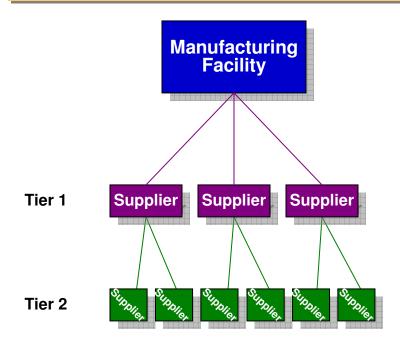




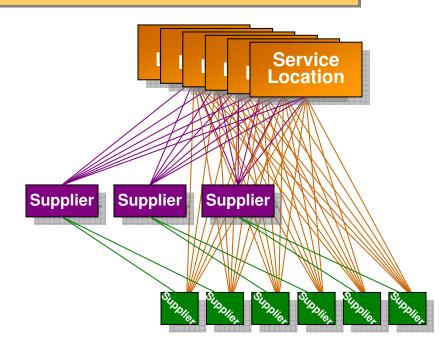


#### Supply chain Manufacturing versus Service Supply

Le catene di valore di tipo Service Supply sono molto più complesse e dinamiche in considerazione dei numerosi e geograficamente dispersi punti di utilizzo, di una domanda relativamente pianificabile e di una dinamica nella offerta di servizi estremamente spinta.



Manufacturing Supply Chains are driven by Master Schedules representing firm orders that pull material into a single point of final assembly.



Service Supply Chains are driven by forecasts and consumption signals that pull material toward multiple, geographically dispersed points where service is performed.











Soluzioni Tivoli a supporto











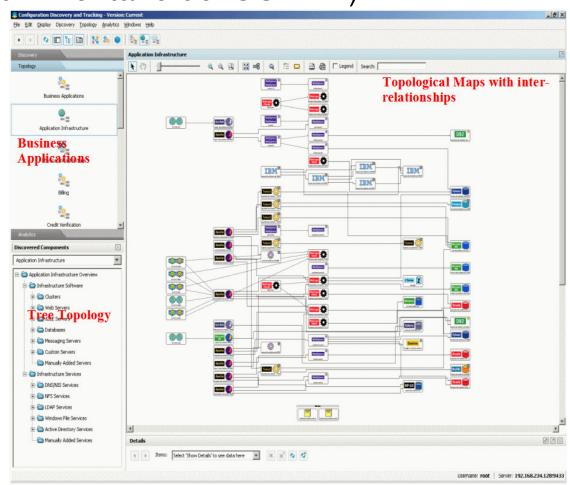


## TADDM (componente di inventario del CCMDB)

Accountability di beni e risorse

→ Conoscenza dell'infrastruttura IT

Attraverso un processo automatico di inventario agentless, viene acquisita la topologia ed il dettaglio dell'infrastruttura in ottica end – to – end.















## ITUAM IBM Tivoli Usage and Accounting Manager

Accountability di beni e risorse

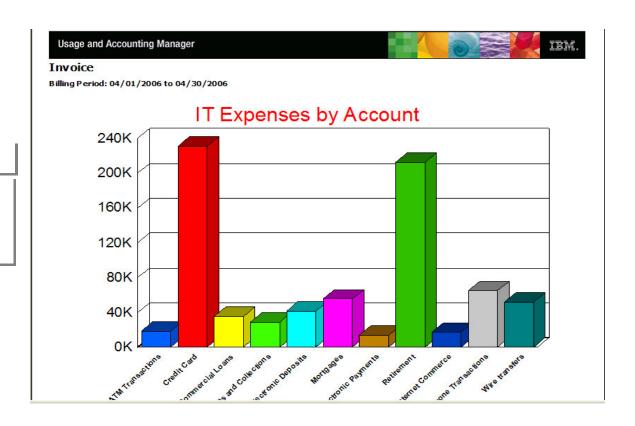
Conoscenza dell'infrastruttura IT

Conoscenza dell'uso delle risorse IT

Resource based - costing

**Business based – costing** 

**Activity based - costing** 















## TSRM - IBM Tivoli Service Request Manager

Accountability di beni e risorse

Conoscenza dell'infrastruttura IT

→ Conoscenza dell'uso delle risorse IT

Richieste di servizio Incident

**Knowledge base** 

Resource based – costing

Business based – costing

Activity based - costing

MAXIMO - Service File Edit View		Microsoft Internet Tools Help	Explorer		<u> </u>					_	· 6 ·
Service Requ	ests	mo			P Bulletins: (2)	💣 Go To	llet Reports	Start Center	♣ Profile >	Sign Out 1	? Hel
	Find:	dh.	Select Action	<b>▼</b> 👸	<b>□</b> 214	🌲 l 🛟 l 🤡	Q 10	۲			
List Servic	e Request	Related Records	Log								
Service Request	1001	Status	NPROG	Owner	WILSON	0wn	er Group		Attachments	s	
Iser Information											a
Reported B	LIBERI	A			Af	ected Person	LIBERI	24			
Name	e Diane Liberi		A			Name	Diane Liberi		1		
Phone	(617) 555-9	087				Phone	(617) 555-90	187			
E-mai	maximo57@	hotmail.com				E-mail	maximo57@h	notmail.com			
ervice Request D	etails										
Summary Req	uest for OS upg	grade to Windows XP				Classification	8				
	r is requesting a	an upgrade of her OS	from Windows 20	00 to Windows		Description					
XP.					Re	ported Priority					
						nternal Priority					
77 - 170 - 17	7					Service Group					
Asset Location	- 2					Service	PC	<i>P</i>			
GL Account	ه ا					Vendor Site	BEDFORD				
	FORD A					SLA Applied?					
ates											=
Reported D	ate 18/06/04	14:18		Target Contact				Actual Contact			
Affected D		14:18		Target Start				Actual Start		<b>3</b>	
				Target Finish	-	<b>*</b>		Actual Finish		<b>1</b> 5	
Related Assets	▶ Filter > 🚳	· * * · · ·		rargetrinish				Actual Fillish	CI	Download : ?	1
											-
Time Tracking	Filter > dfa	1							C#/	<u>Download</u>	E













## IBM MAXIMO Asset Manager (for Enterprise assets)

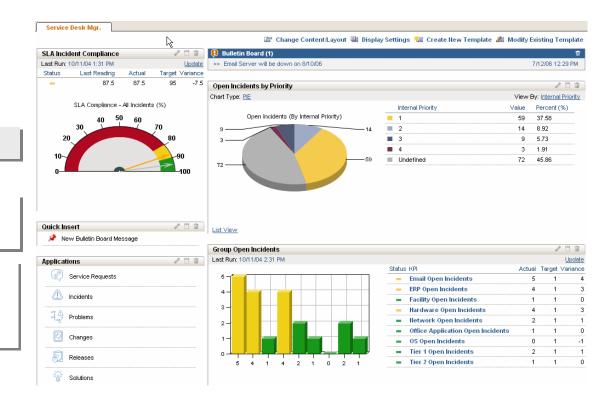
Accountability di beni e risorse

Conoscenza dell'infrastruttura I<sup>-</sup>

Conoscenza dell'uso delle risorse IT

Conoscenza dell'infrastruttura NON IT e delle risorse ad esso dedicate

Asset inventory
Ordini di lavoro
Manutenzioni correttive















## Piattaforma IBM sul Service Management

Savings su beni e risorse

- Convergenza di prodotti all'interno di una unica piattaforma applicativa
- Molteplicità di processi gestiti IT e non IT
- Unico motore di Business Process Automation





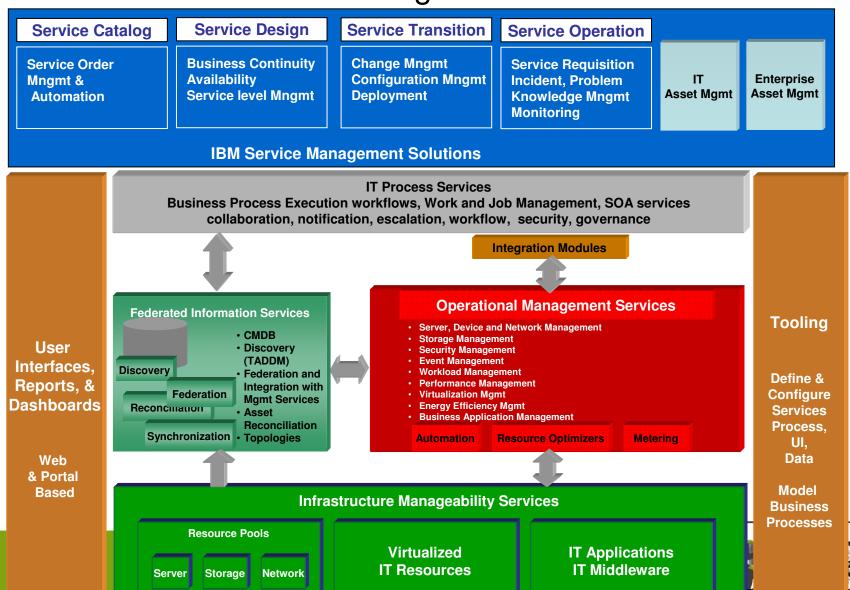








## Piattaforma IBM sul Service Management





Da un punto di vista di tecnologie a supporto...

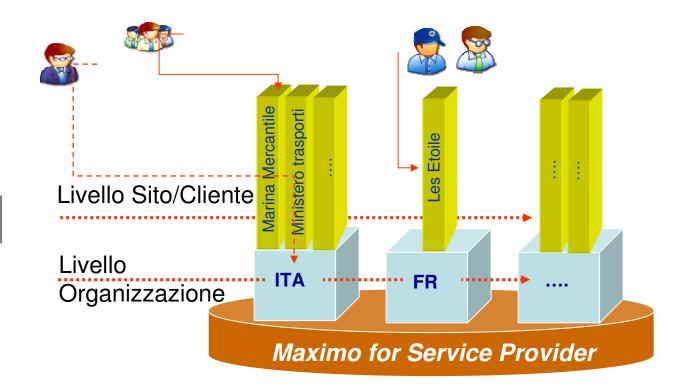
Ingresso in nuovi mercati

Cultura / Organizzazione

Processi / Funzioni

Tecnologie a supporto

Segregazione dati a livello cliente















## Da un punto di vista di tecnologie a supporto...

Ingresso in nuovi mercati

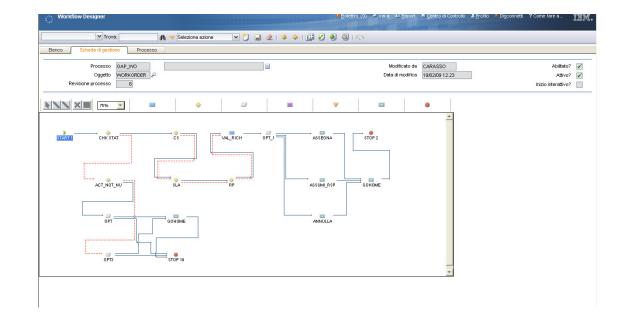
Cultura / Organizzazione

Processi / Funzioni

Tecnologie a supporto

Segregazione dati a livello cliente

Unico engine di Workflow















Da un punto di vista di tecnologie a supporto...

Ingresso in nuovi mercati

Cultura / Organizzazione

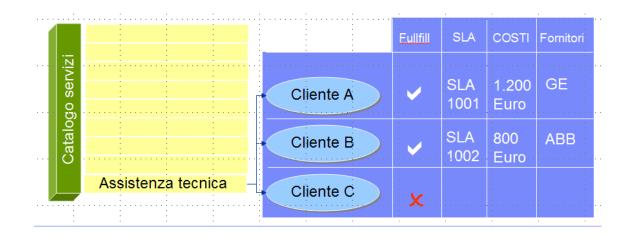
Processi / Funzioni

Tecnologie a supporto

Segregazione dati a livello cliente

Unico engine di Workflow

Processi di fullfilment specifici per cliente















## Domande?











