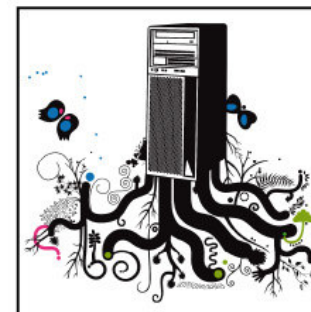
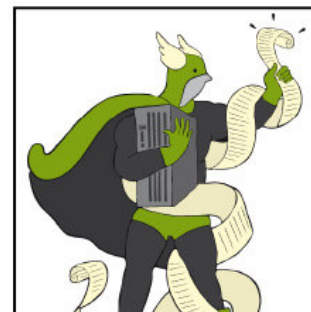
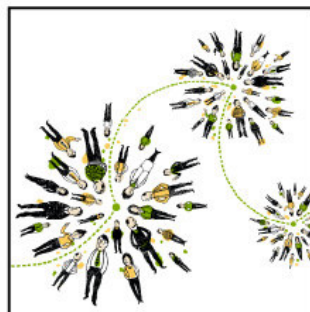
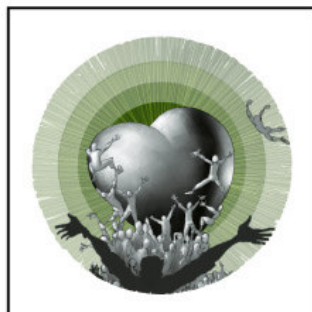


**IBM SOFTWARELAND 2009.**  
**SOLUZIONI INTELLIGENTI**  
**PER PROSPETTIVE**  
**CHE CAMBIANO.**



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

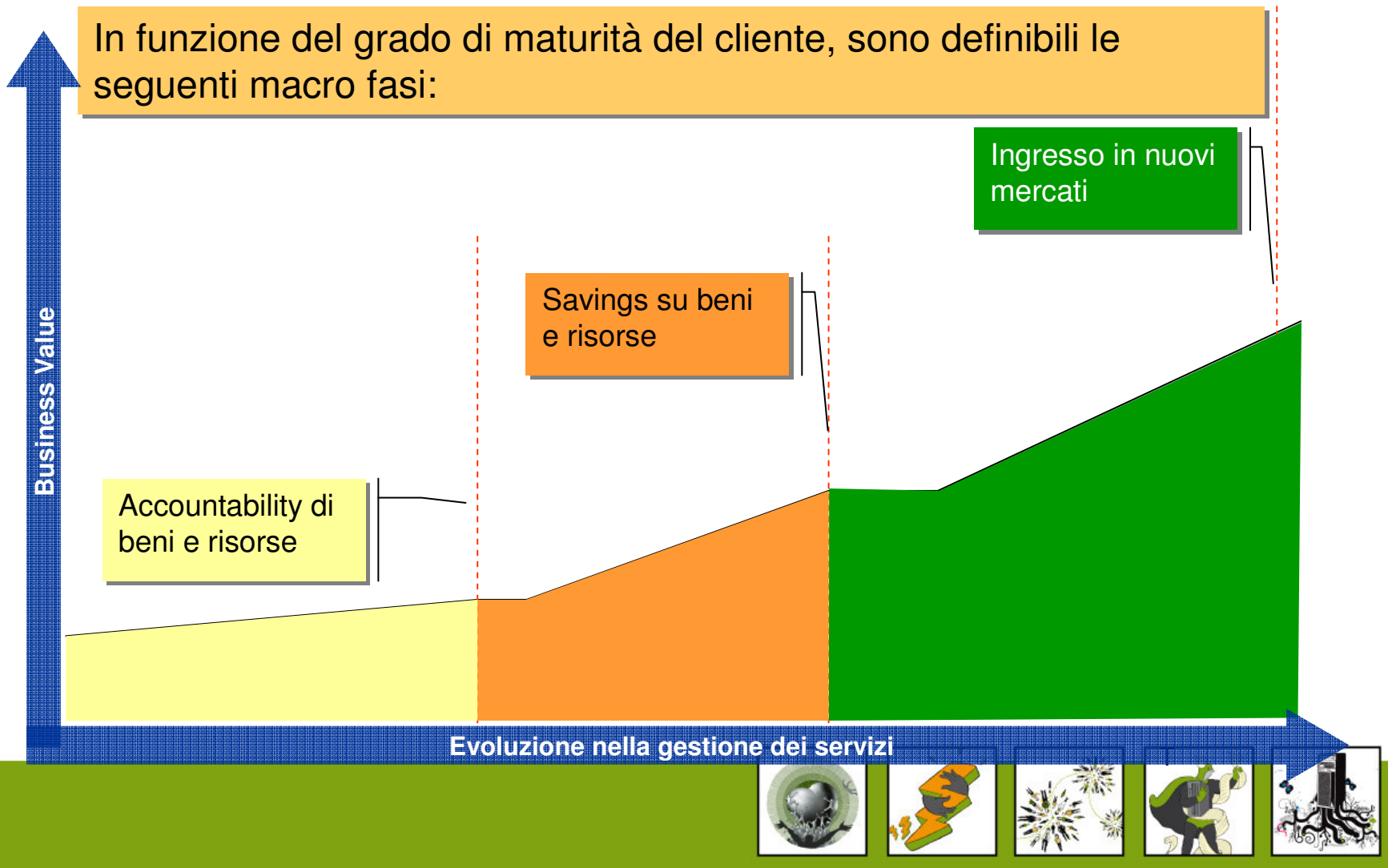


### Facilities

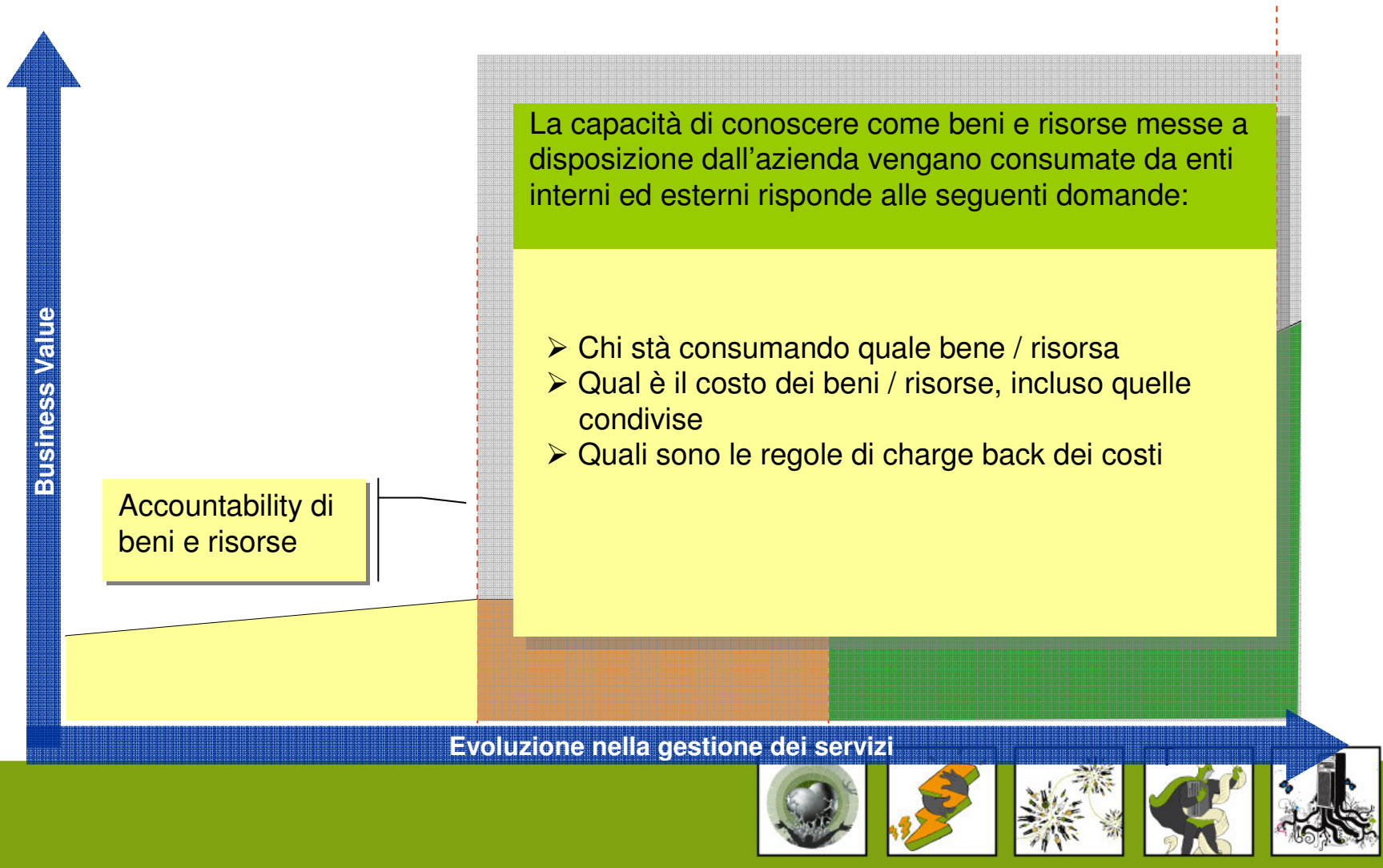
- Edifici
- Hotel, ospedali
- Aeroporti



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

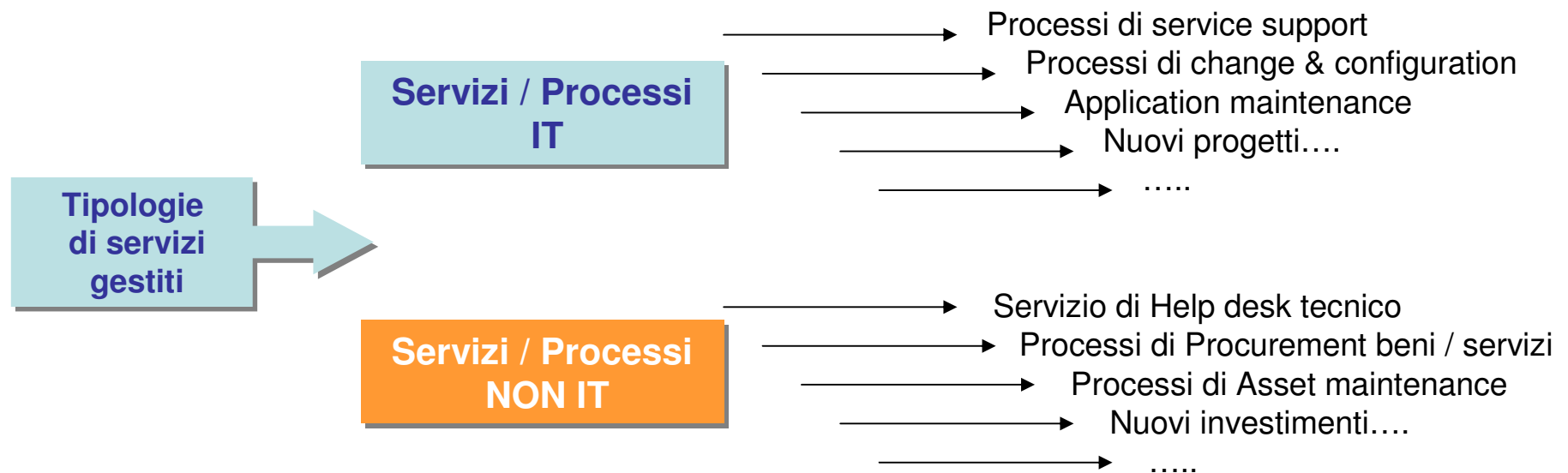


## Accountability di beni e risorse



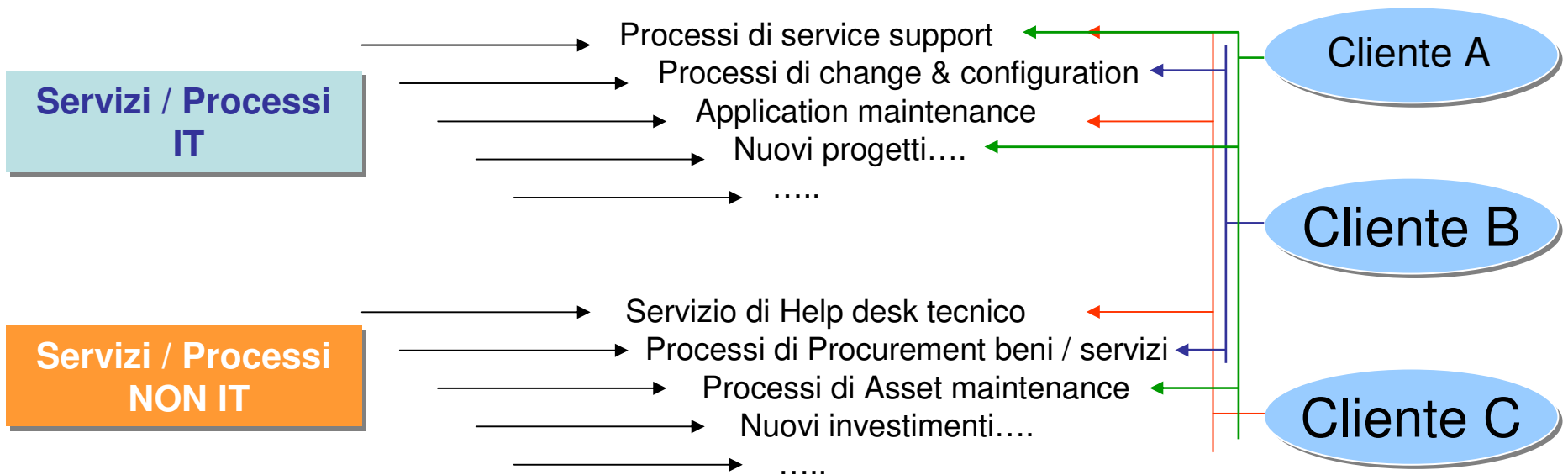
## Accountability di beni e risorse

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

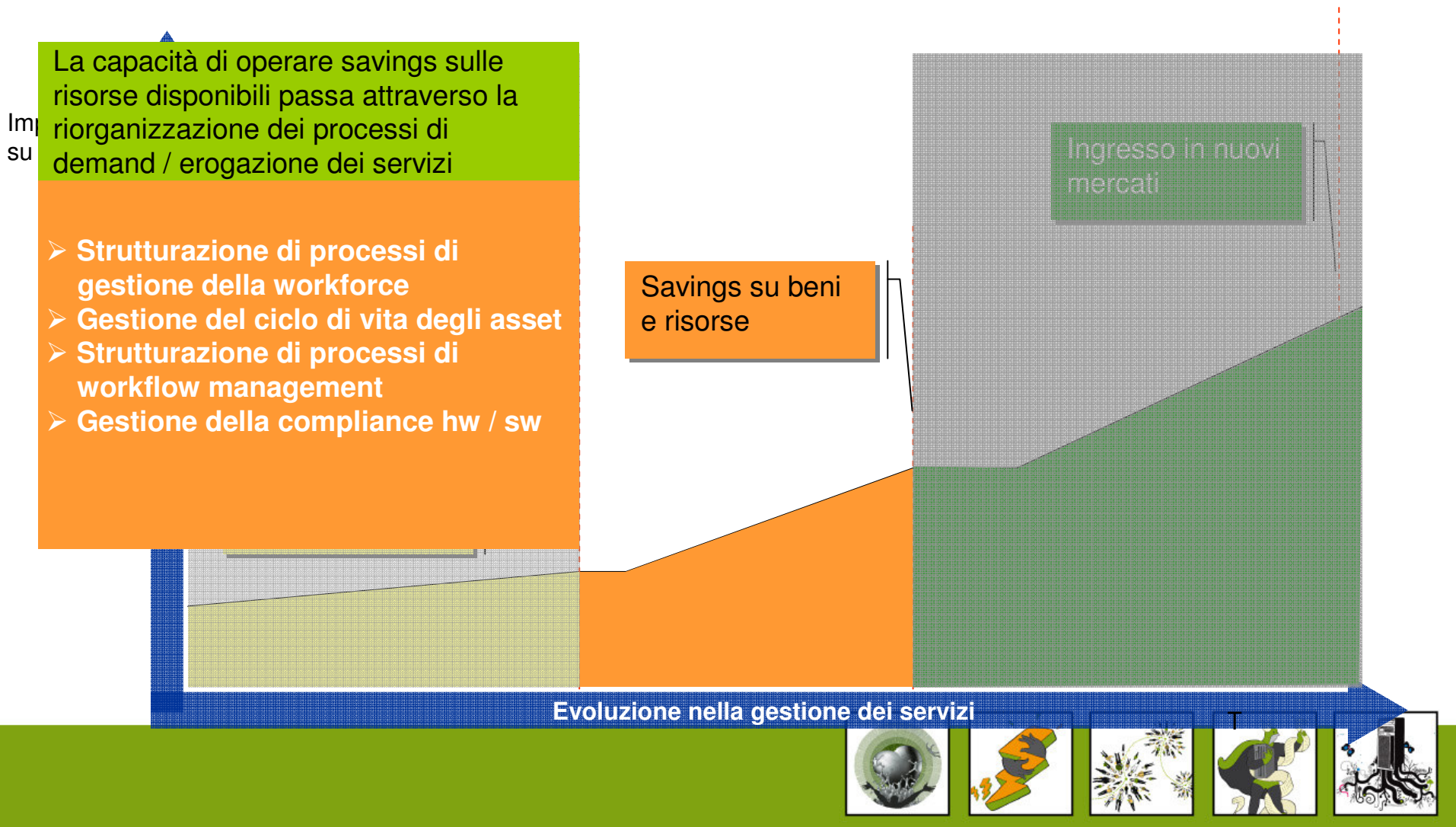
### Servizi / Processi NON IT

- 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

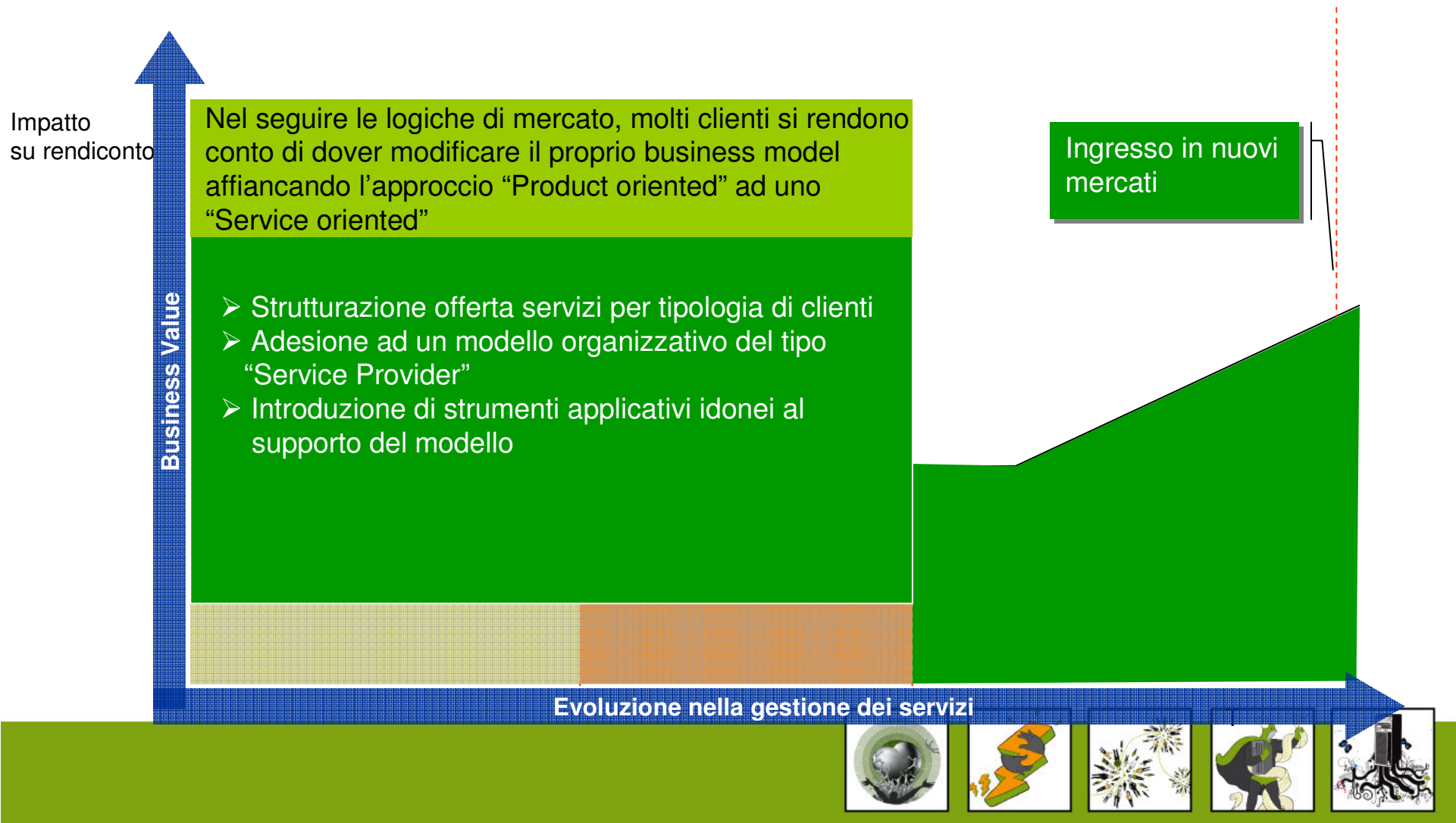
- Introduzione di processi di Change & Configuration management → impatto diretto sulla riduzione di disservizi
- Introduzione di processi strutturati dal service demand al suo provisioning → riduzione tempi di attraversamento  
→ utilizzo di procedure standard per attività ripetitive

### 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



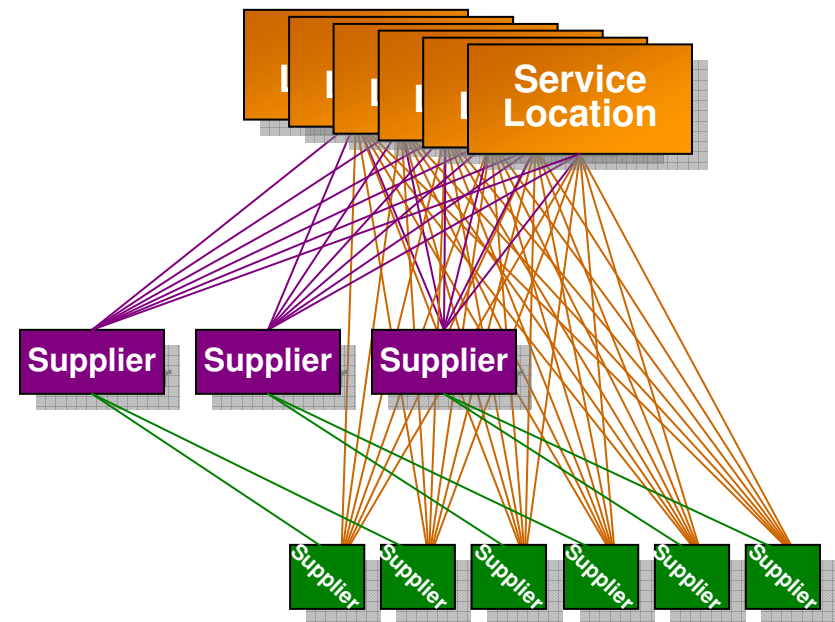
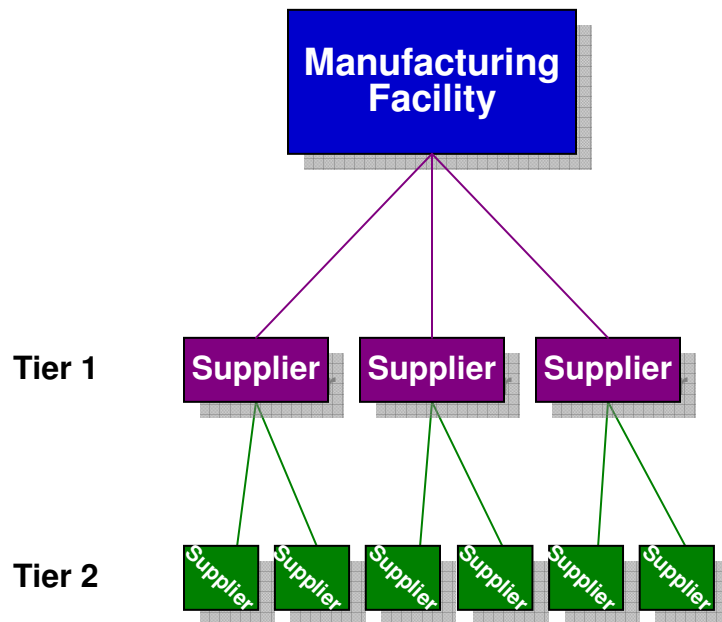
## Ingresso in nuovi mercati: la trasformazione richiesta

- 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

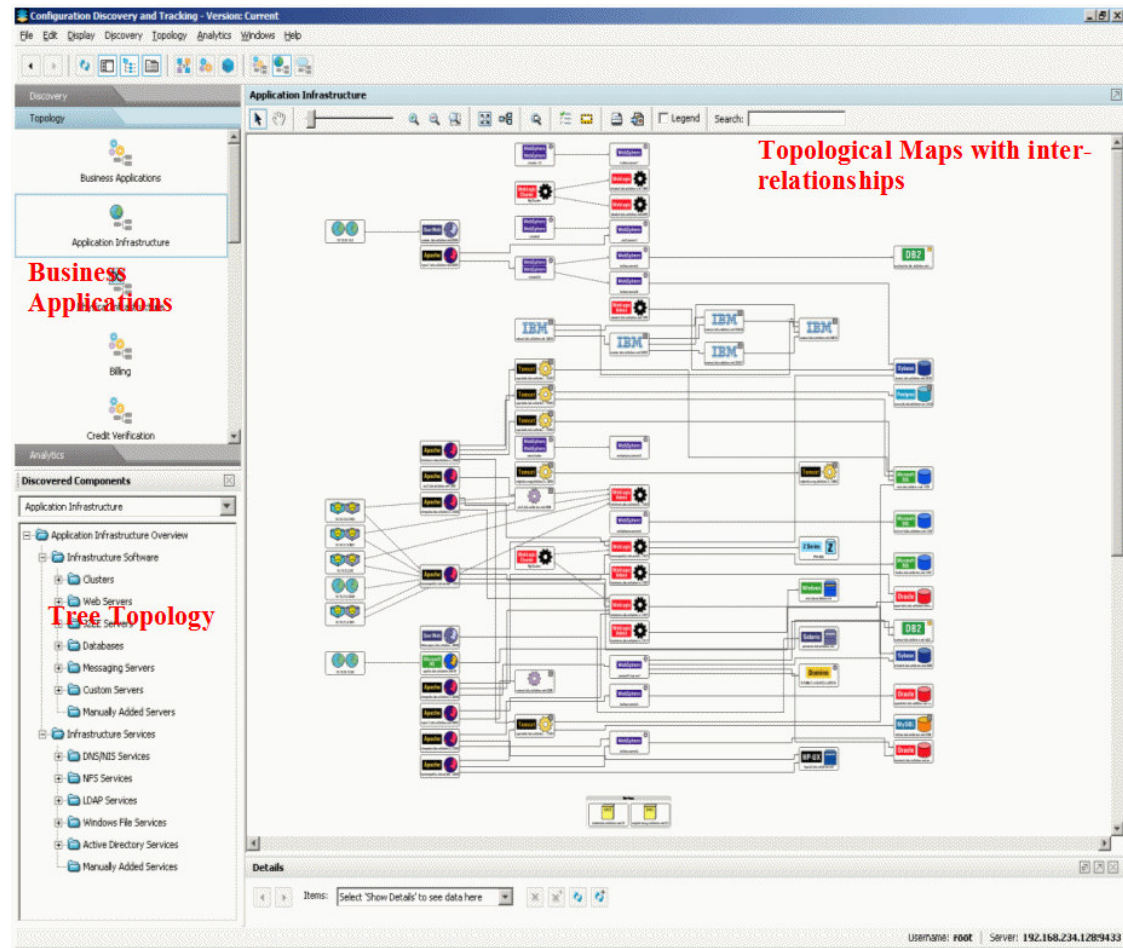


## TADDM (componente di inventario del CCMDB)

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.



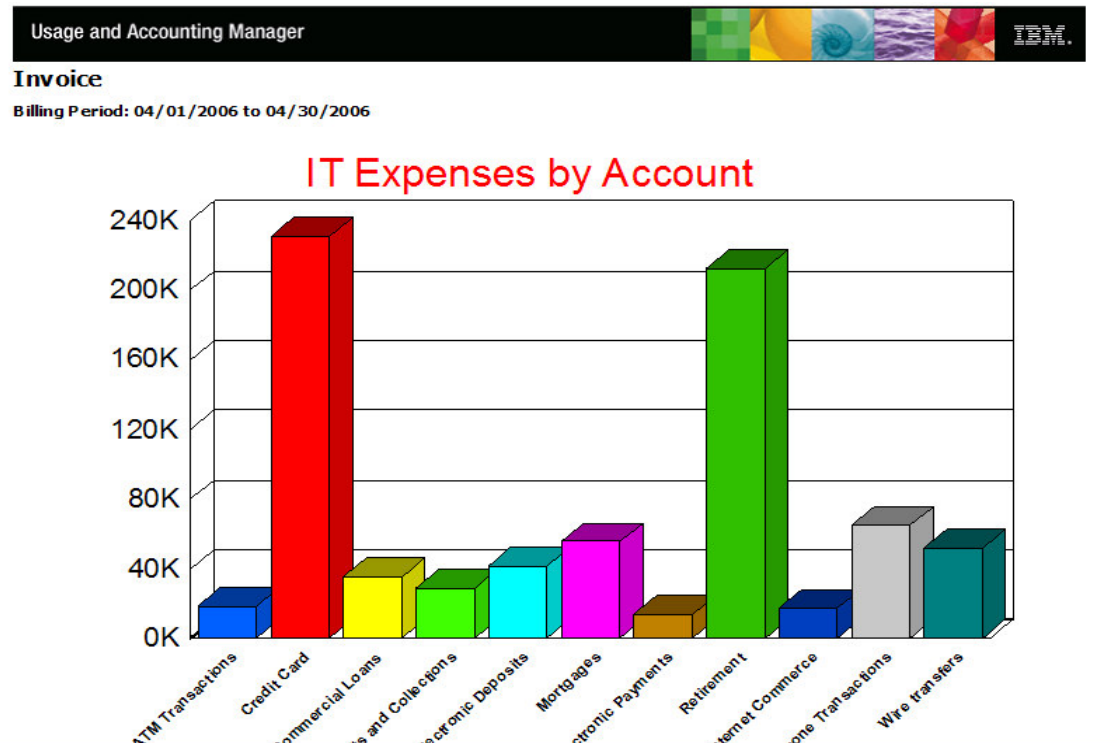
## ITUAM IBM Tivoli Usage and Accounting Manager

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



## IBM MAXIMO Asset Manager (for Enterprise assets)

Accountability  
di beni e risorse

Conoscenza dell'infrastruttura IT

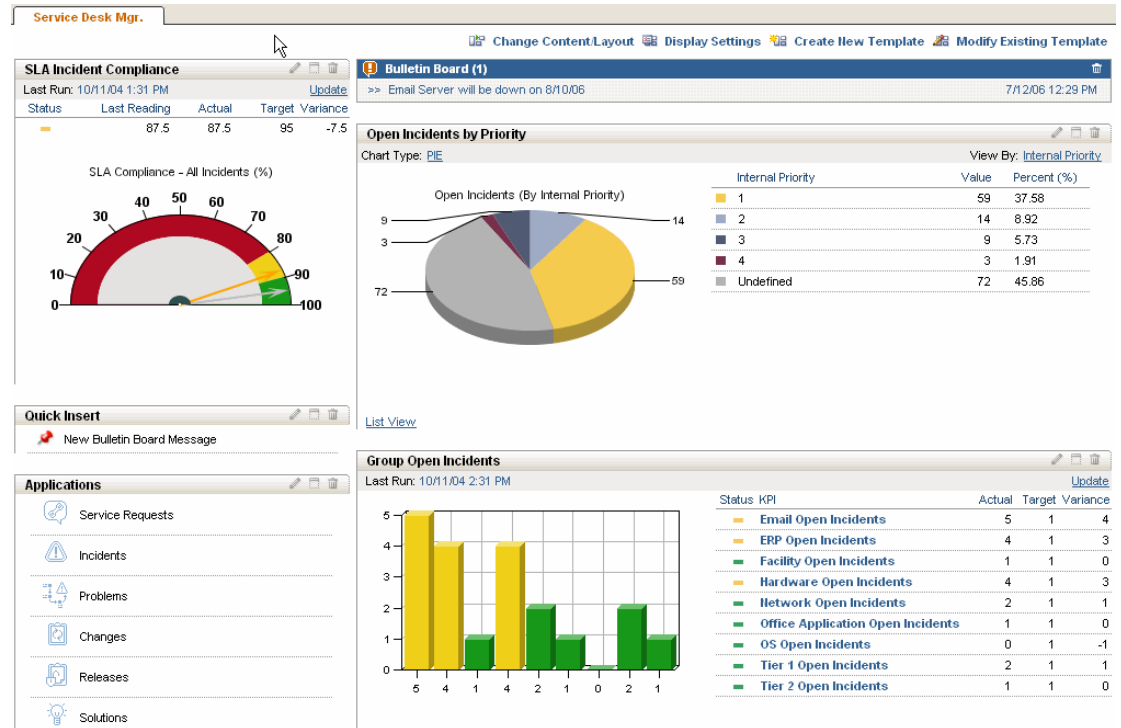
Conoscenza dell'uso delle risorse IT

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

**Asset inventory**

**Ordini di lavoro**

**Manutenzioni correttive**



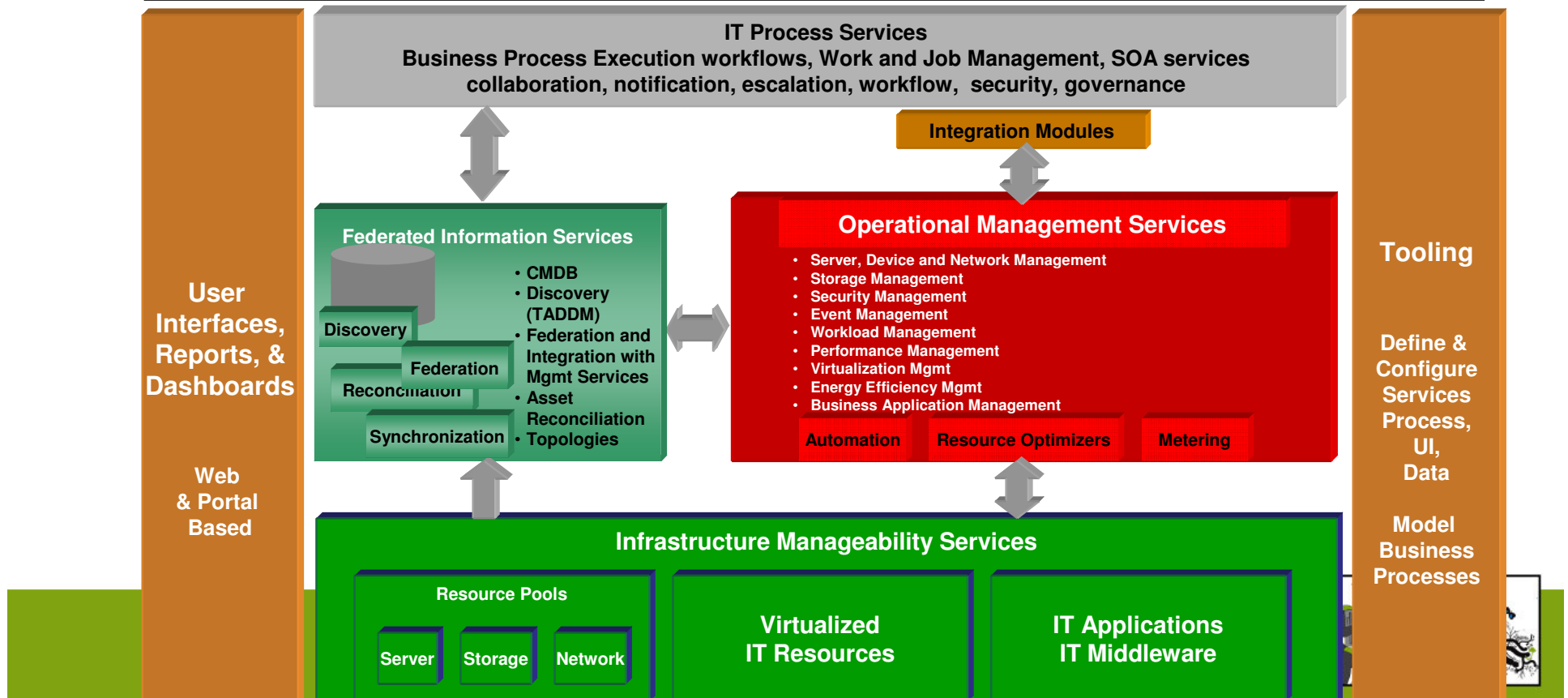
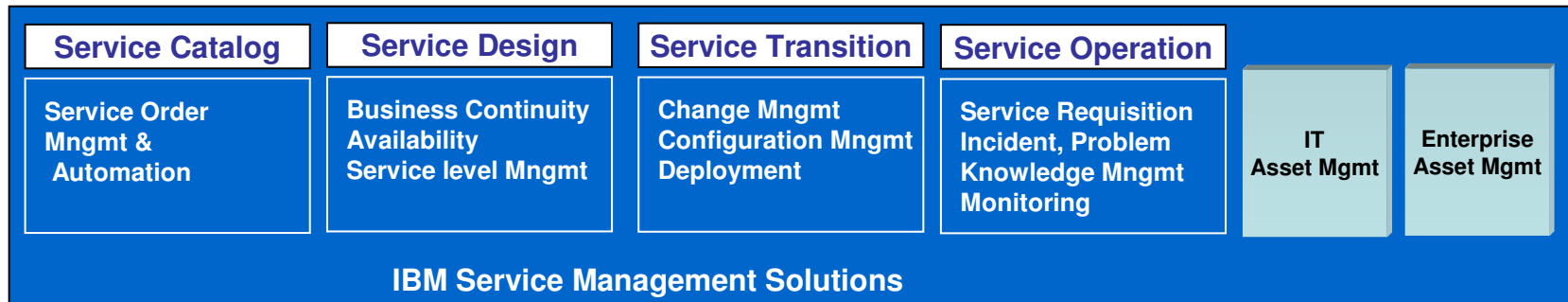
## Piattaforma IBM sul Service Management

Savings su beni e risorse

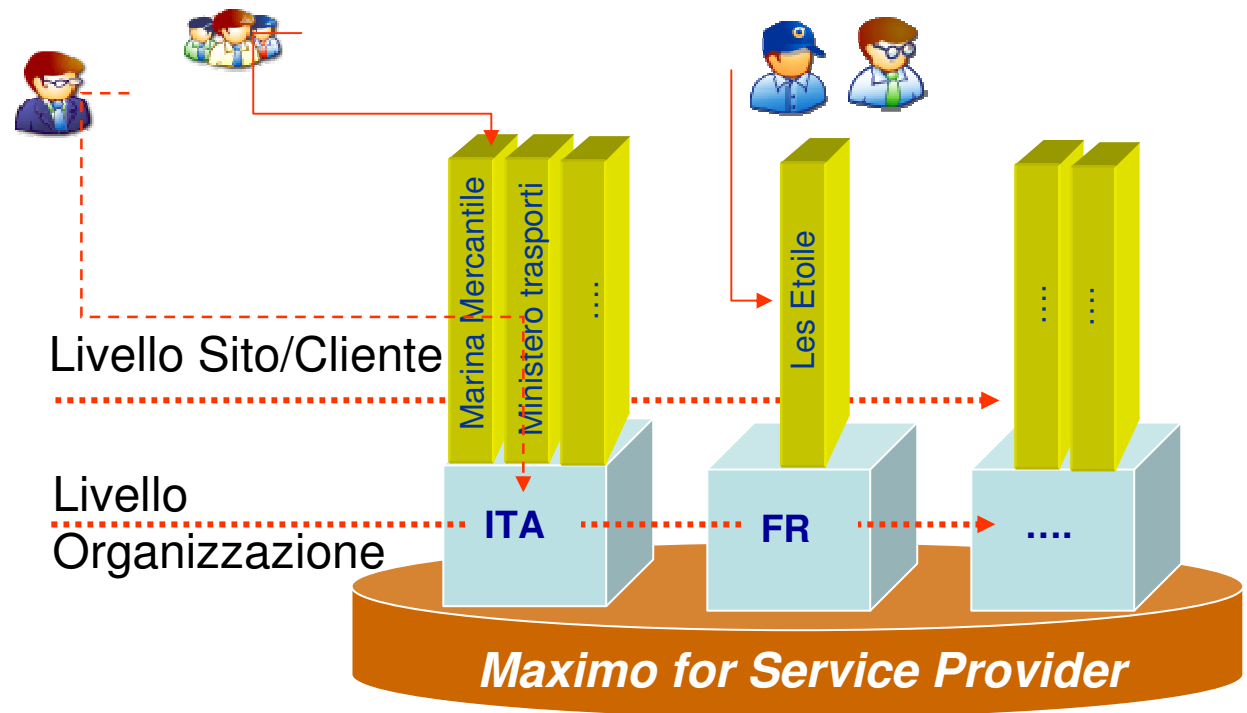
- Convergenza di prodotti all'interno di una unica piattaforma applicativa
- Molteplicità di processi gestiti IT e non IT
- Unico motore di Business Process Automation



## Piattaforma IBM sul Service Management



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



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

Ingresso in nuovi mercati

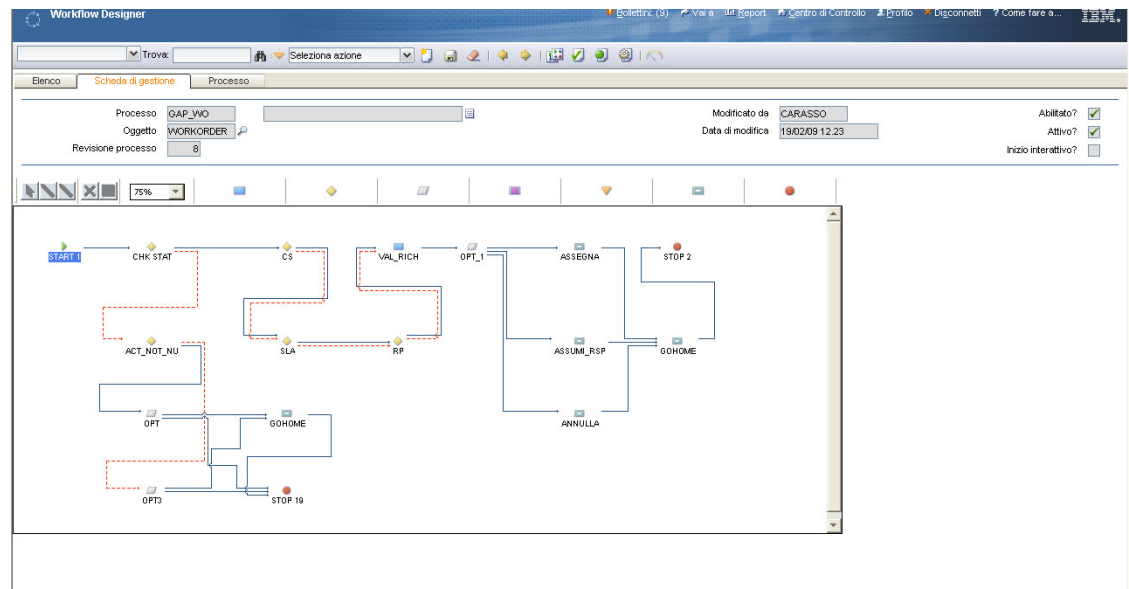
Cultura / Organizzazione

Processi / Funzioni

Tecnologie a supporto

Segregazione dati a livello cliente

Unico engine di Workflow



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



Catalogo servizi		Fullfill	SLA	COSTI	Fornitori
		Assistenza tecnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cliente A</li> <li>Cliente B</li> <li>Cliente C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SLA 1001</li> <li>SLA 1002</li> <li></li> </ul>



Domande ?

