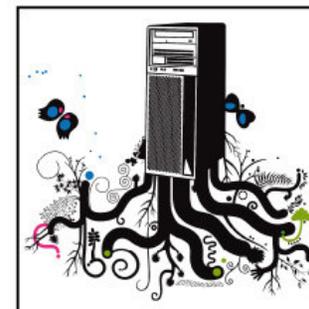
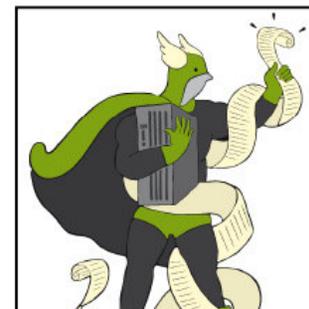
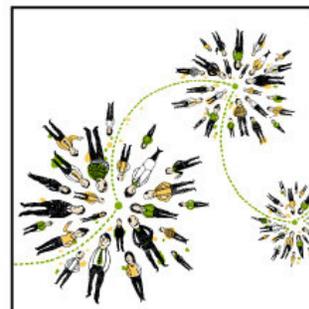
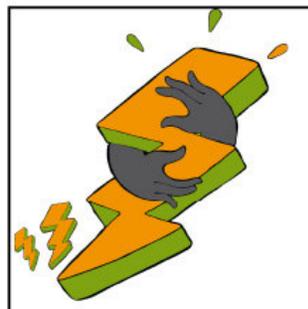
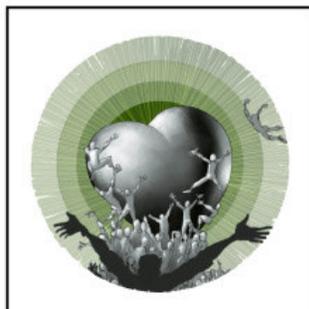


**IBM SOFTWARELAND 2009.**  
**SOLUZIONI INTELLIGENTI**  
**PER PROSPETTIVE**  
**CHE CAMBIANO.**



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





**Visibilità:**  
*Osservare il  
Business*

*Rispondendo velocemente  
attraverso decisioni  
migliori*



**Controllo:**  
*Gestire il  
Business*

*Gestendo i rischi  
(es. dovuti alla  
compliance)*



**Automazione:**  
*Migliorare il  
Business*

*Diminuendo i costi e  
semplificando i  
processi*



## *I punti chiave della Piattaforma di Asset & Service Management*

<b>Abilitare I clienti a realizzare servizi di Alta Qualità attraverso Visibilità, Controllo ed Automazione</b>	
<b>Scoprire</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendere l'infrastruttura e le correlazioni con il business</li></ul>
<b>Sorvegliare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tracciare la bontà dell'infrastruttura e gli eventuali rischi (es. Compliance vs normative)</li></ul>
<b>Proteggere</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assicurare che l'infrastruttura sia sicura ed in grado di reagire a minacce o situazioni ad alto rischio</li></ul>
<b>Industrializzare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Razionalizzare flussi e processi operativi al fine di ottenere risultati di business ripetibili e consistenti</li></ul>
<b>Integrare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Allineare ed integrare le operation ed il business al fine di ottimizzare gli impatti reciproci</li></ul>



## 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



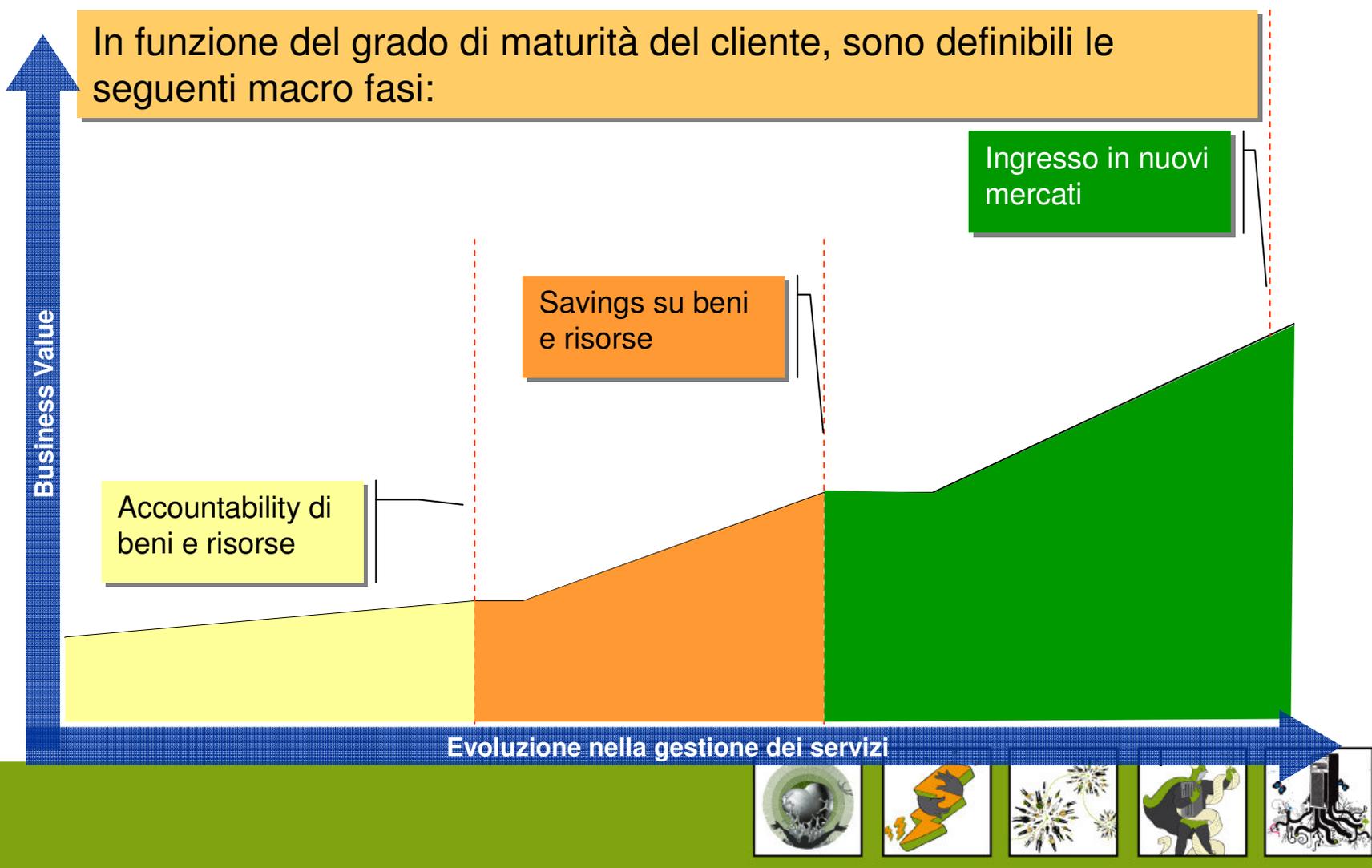
# IBM SOFTWARELAND 2009.



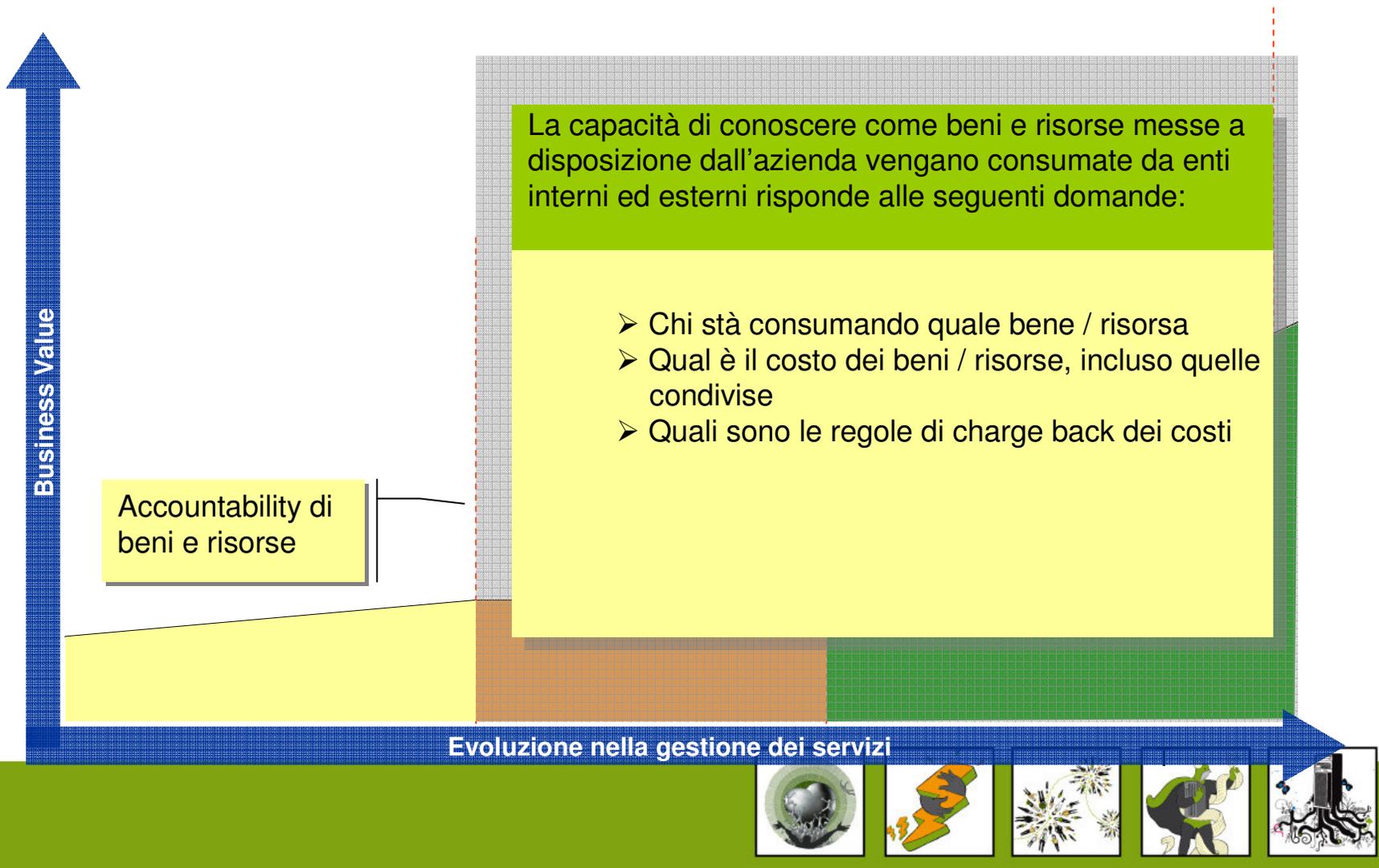
...e per quali industry



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

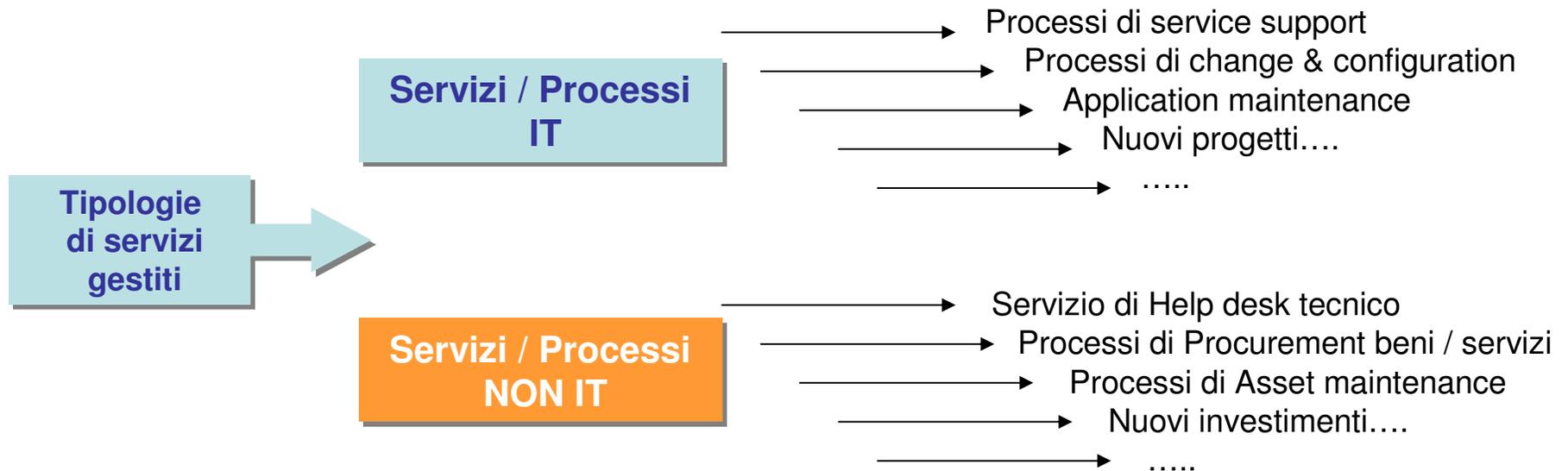


## Accountability di beni e risorse



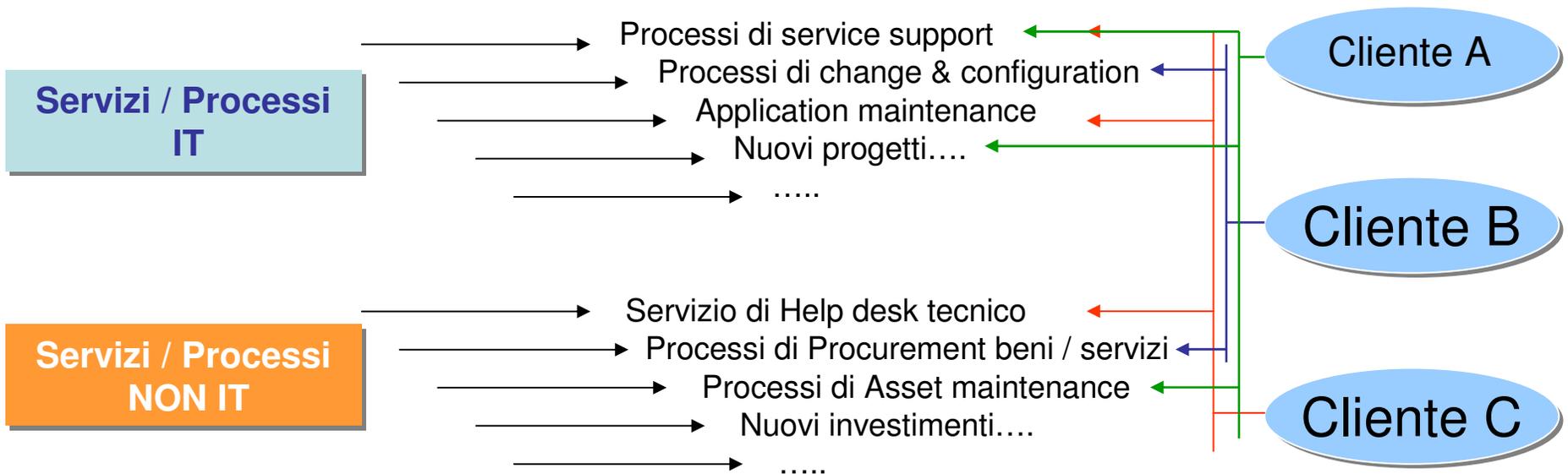
## Accountability di beni e risorse

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

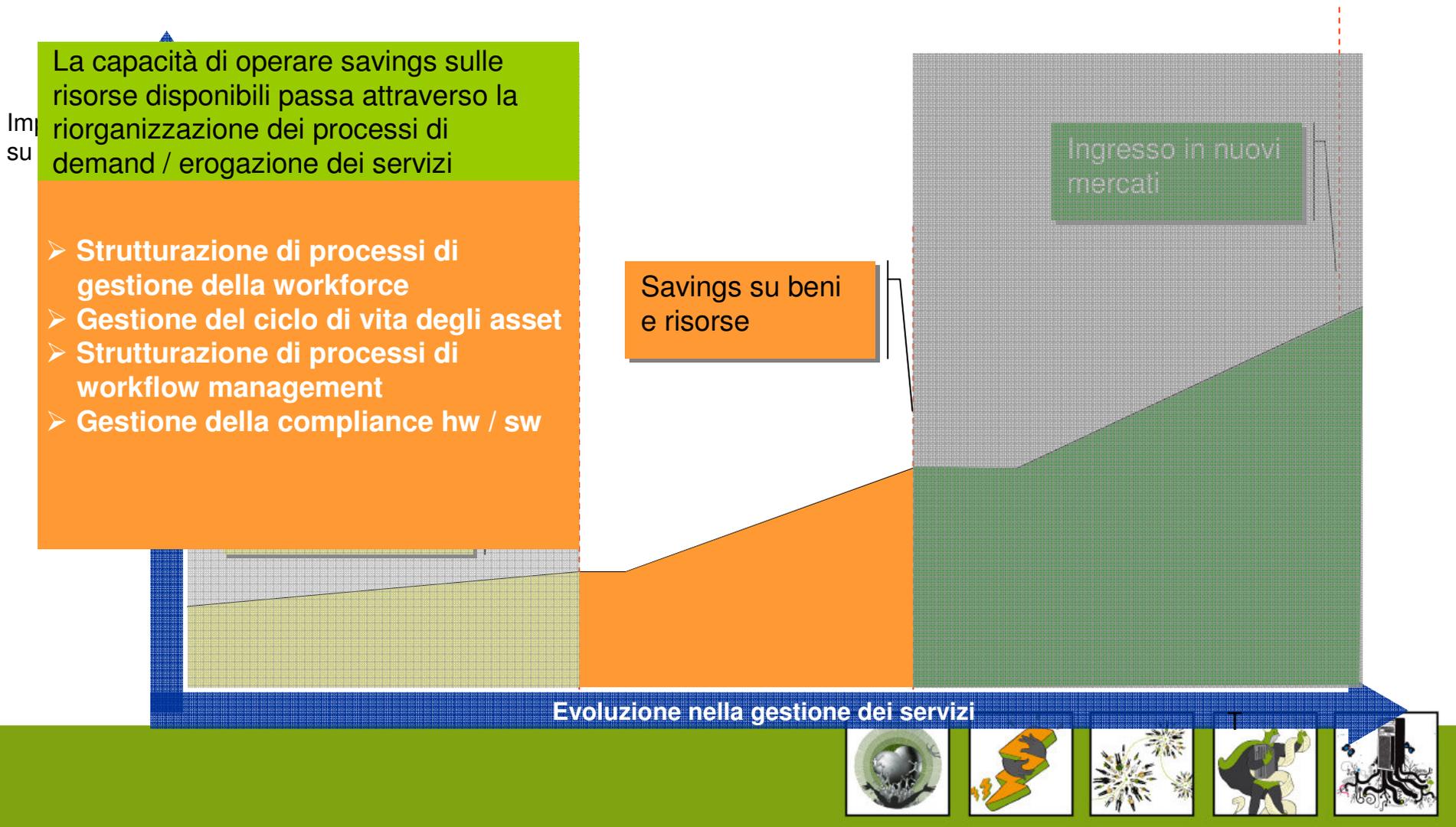
- Dati di dettaglio sull'infrastruttura IT
- Dati sul consumo delle risorse per dipartimento / centro di costo / cliente
- Dati sull'assegnamento e sul consuntivo di risorse interne ed esterne ai servizi / processi

### 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

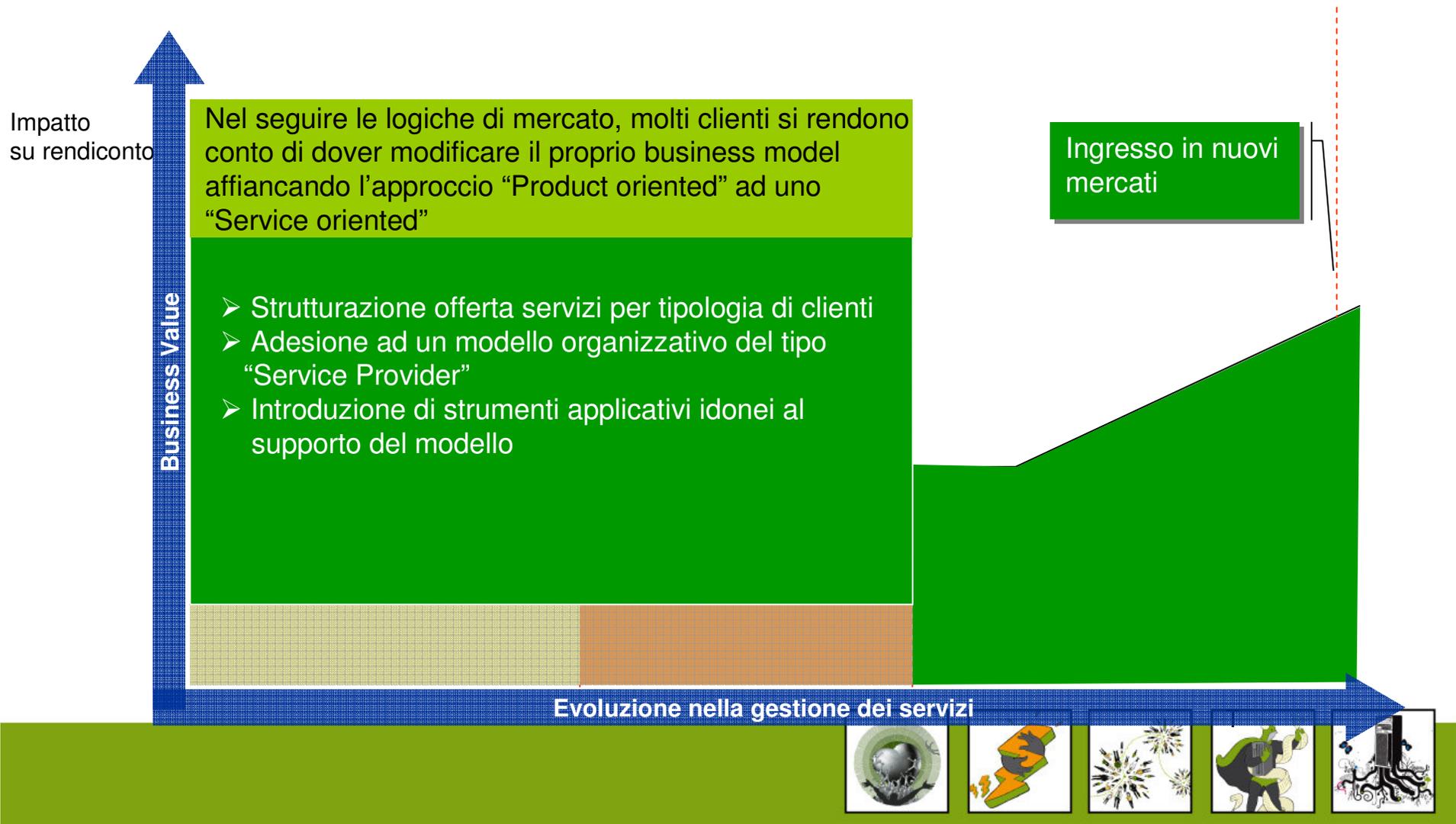
- Introduzione di processi di Change & Configuration management → impatto diretto sulla riduzione di disservizi
- Introduzione di processi strutturati dal service demand al suo provisioning → riduzione tempi di attraversamento  
→ utilizzo di procedure standard per attività ripetitive

### 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



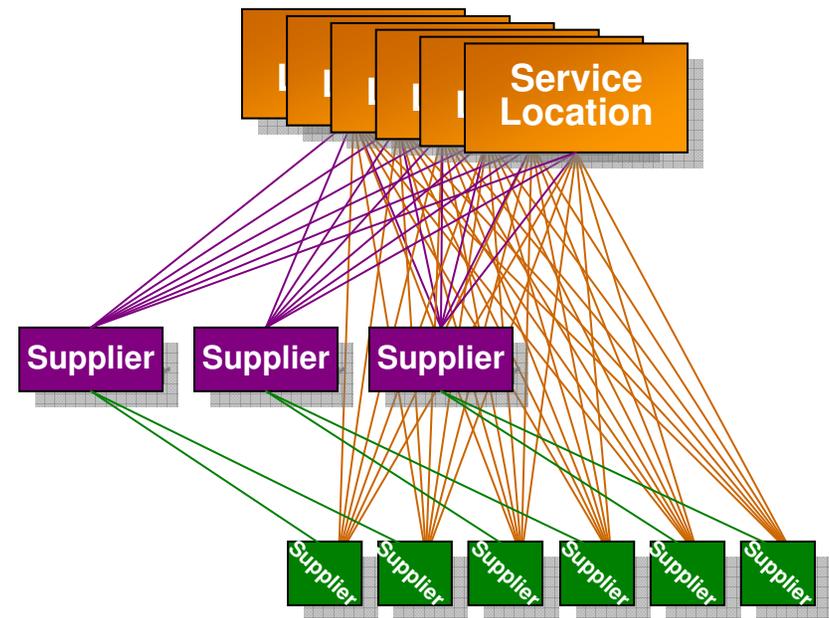
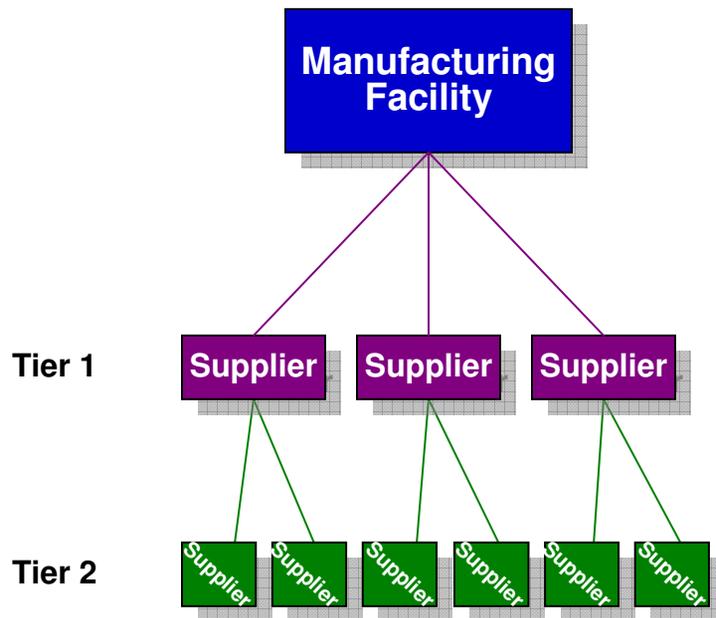
## Ingresso in nuovi mercati: la trasformazione richiesta

- 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.



## Differenze principali tra le due catene

Dimension	Manufacturing Supply Chain	Services Supply Chain
Philosophy	Just in Time	Just in Case
Product Complexity & Flow	Simple, one-way	Complex, two-way
Product Volume	Products + Parts	Product + Parts x Locations = Large Volumes
Data Profiles	Voluminous historic data	Sparse, sporadic data
Network Complexity	Limited	Complex Interactions
Sourcing Options	Build or Buy	Build, Buy, Repair, Recover
Product Life Cycles	Obsolescence is Sellable	Obsolescence is a cost
Organization	Centralized / Functional	Distributed / Entrepreneurial



## Soluzioni Tivoli a supporto

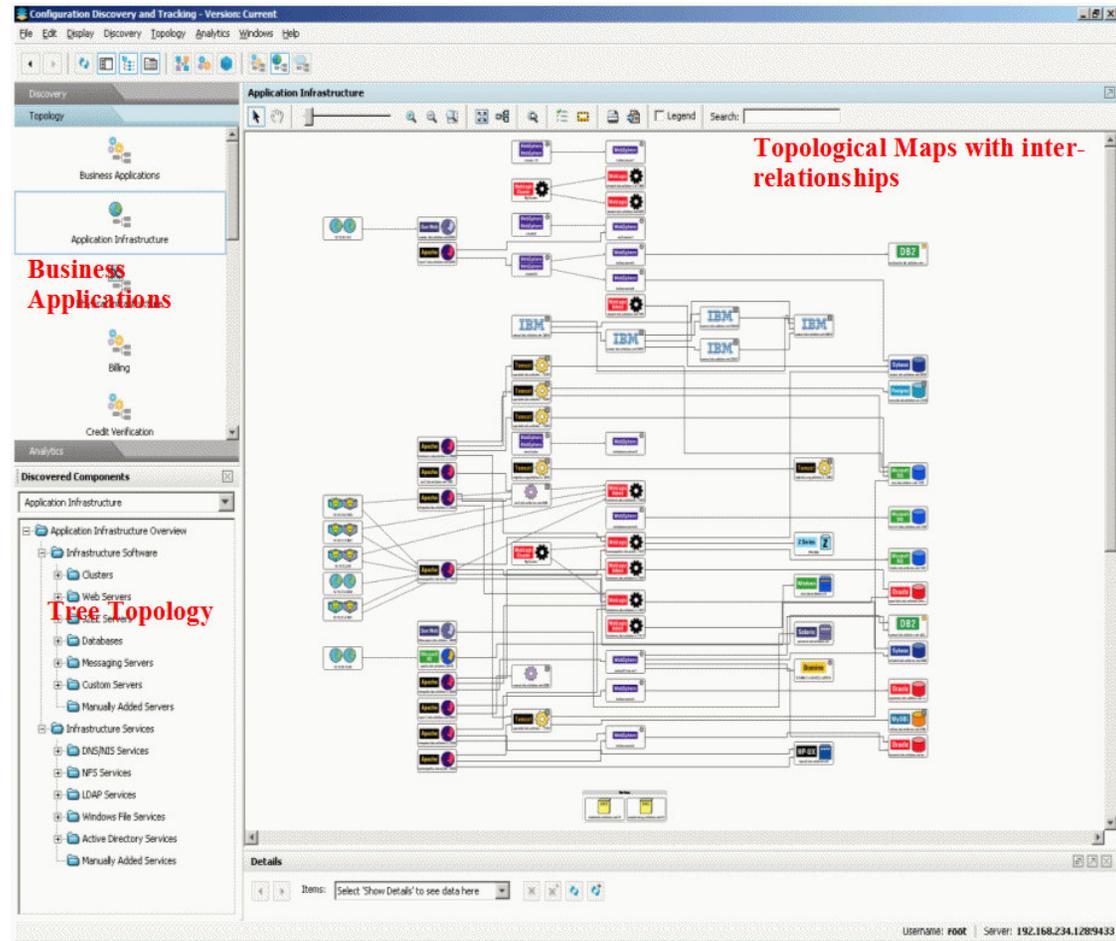


## TADDM (componente di inventario del CCMDB)

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

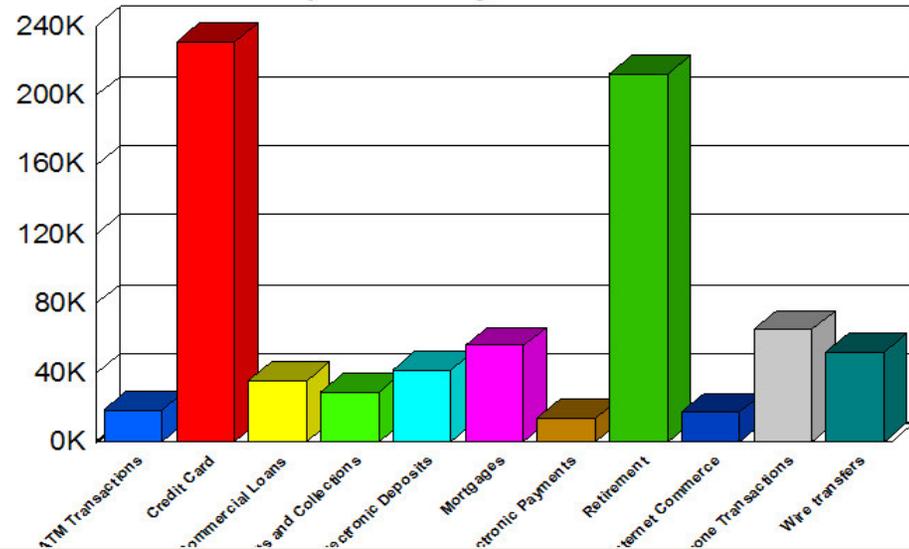
- Resource based – costing
- Business based – costing
- Activity based - costing

Usage and Accounting Manager

Invoice

Billing Period: 04/01/2006 to 04/30/2006

### IT Expenses by Account



## 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

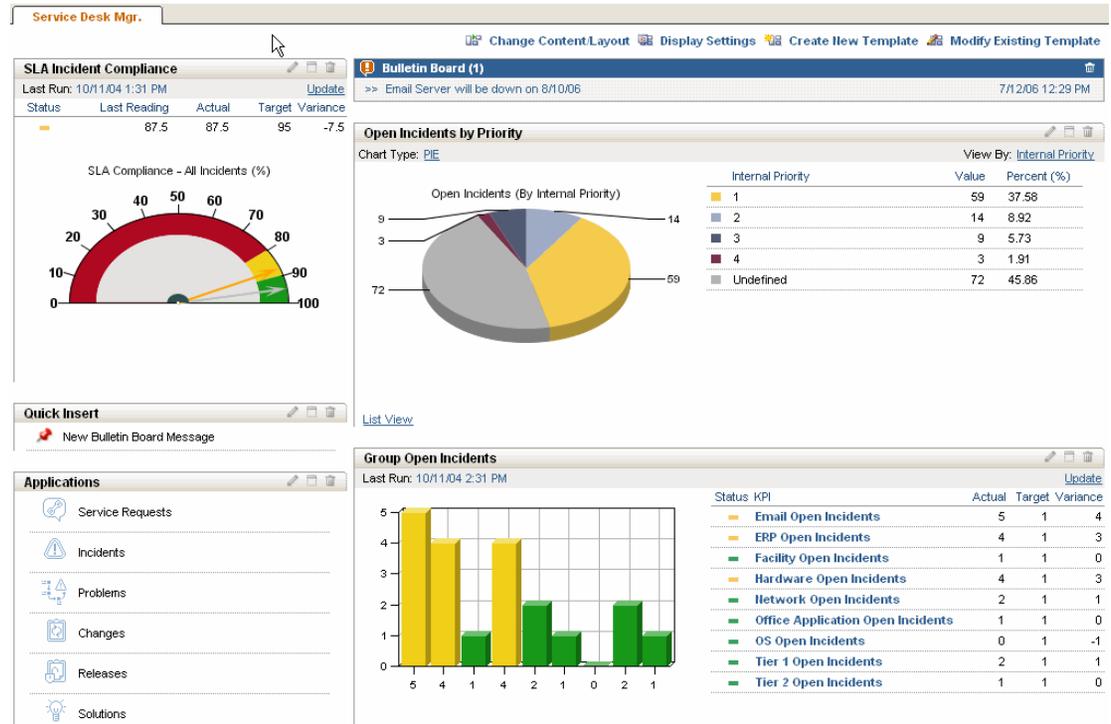
Conoscenza dell'uso delle risorse IT

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

**Asset inventory**

**Ordini di lavoro**

**Manutenzioni correttive**



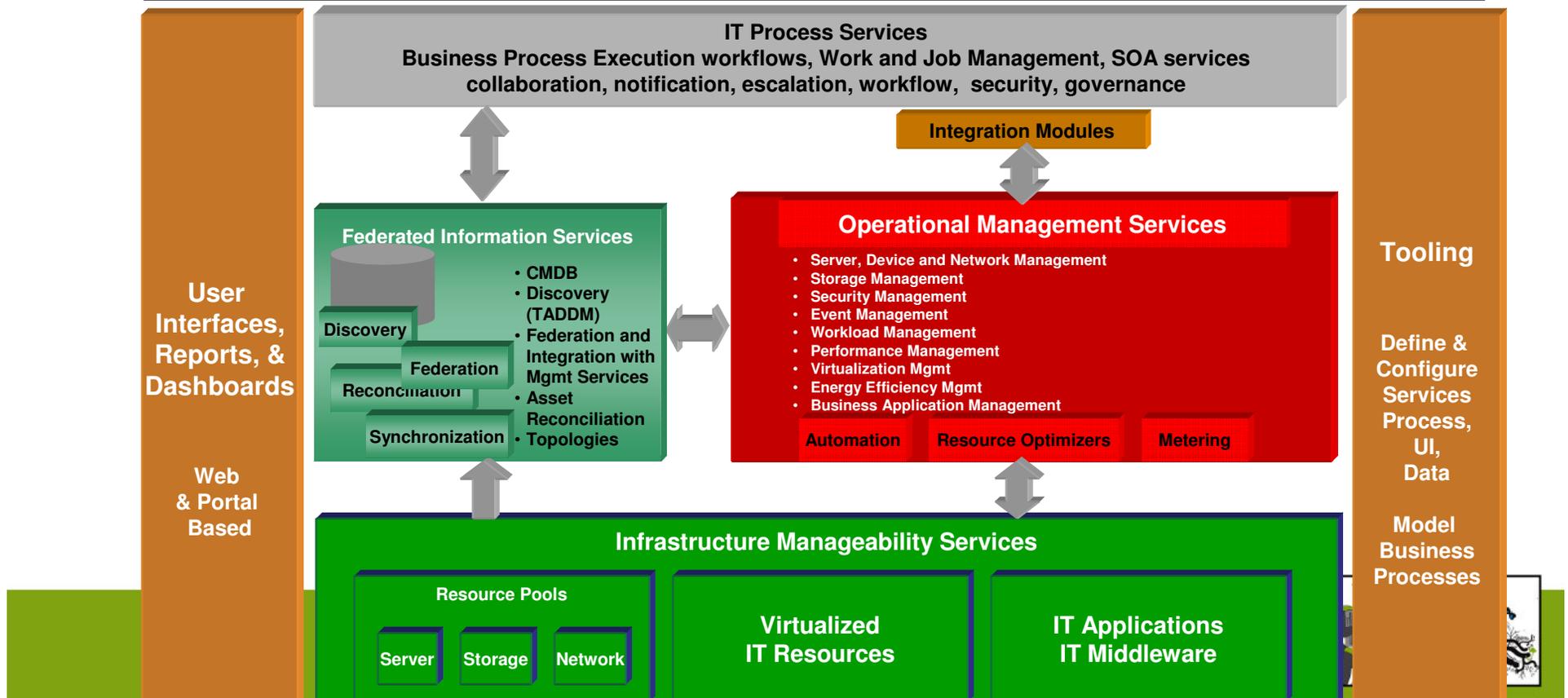
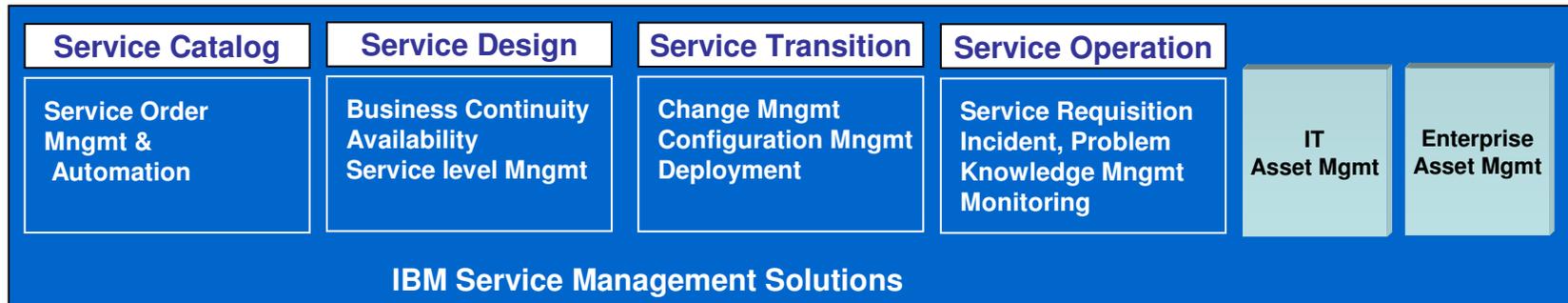
## Piattaforma IBM sul Service Management

Savings su beni e risorse

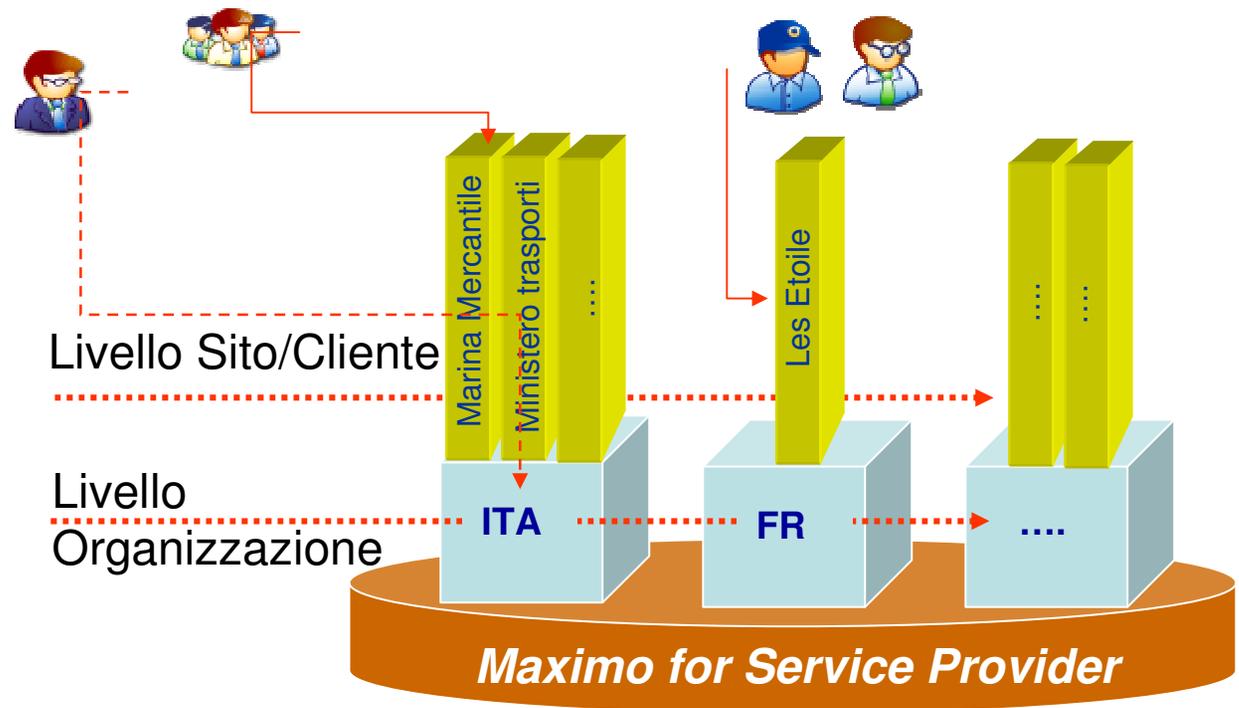
- Convergenza di prodotti all'interno di una unica piattaforma applicativa
- Molteplicità di processi gestiti IT e non IT
- Unico motore di Business Process Automation



## 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

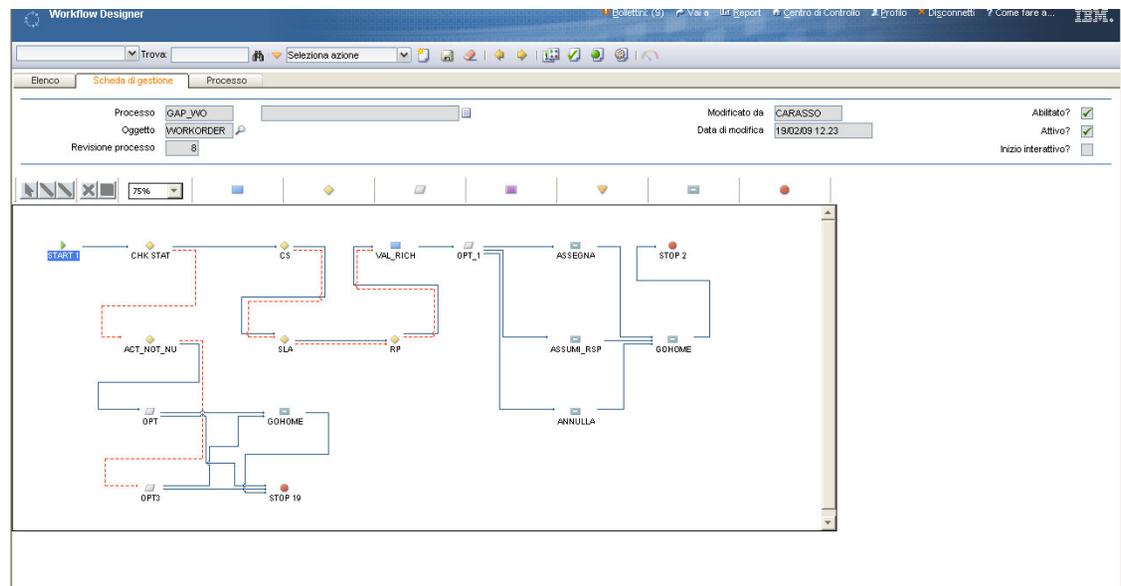
Cultura / Organizzazione

Processi / Funzioni

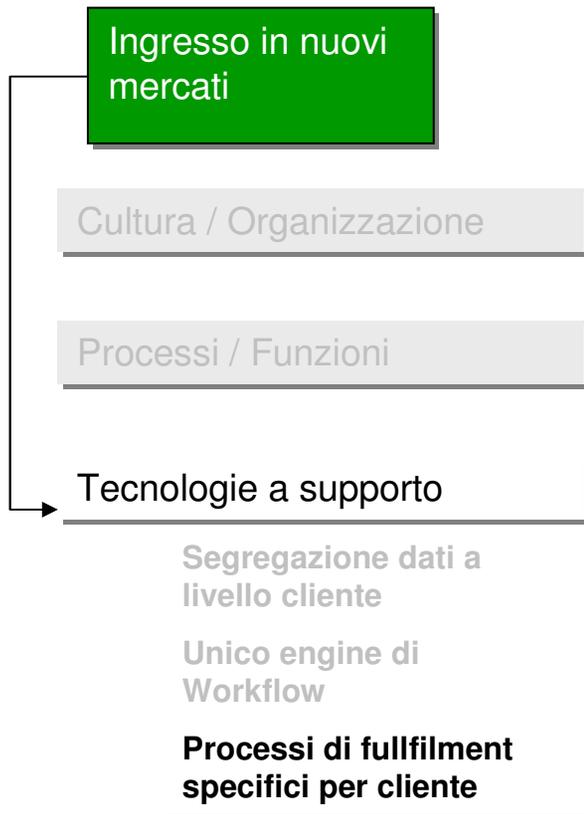
Tecnologie a supporto

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 ?

