



I clienti raccontano

Utilities

Efficienza Operativa

ABB Group Services Center Italia

La gestione ottimizzata del software permette risparmi sui costi IT

ABB Group Services Center Italia garantisce livelli di erogazione dei servizi IT che si collocano tra i più elevati per qualità nel suo gruppo. I risparmi, inoltre, sono consistenti: 28% sui costi di helpdesk, equivalenti a 800.000 euro all'anno. Il tutto con il supporto di Windows Server 2003 e Systems Management Server 2003.

In collaborazione con

BRAIN FORCE

Le Esigenze

Scelte strategiche per piattaforme e strutture dedicate alla gestione dei sistemi

La struttura di ABB Italia responsabile dell'erogazione dei servizi di Information Technology riesce oggi a garantire **elevati livelli di servizio** a costi concorrenziali grazie

"Systems Management Server 2003 ci permette di verificare tutte le configurazioni software per evidenziare eventuali scostamenti dagli standard e ripristinare rapidamente le caratteristiche predefinite e la maggiore velocità nel conoscere la configurazione di tutti i PC risulta poi fondamentale per individuare le più efficaci modalità di risoluzione di eventuali problemi da parte del servizio di helpdesk".

Guido Tormene
Responsabile della Business Unit IS
Infrastruttura di ABB Italia

a un'attenta strategia di consolidamento infrastrutturale su piattaforme Microsoft e a **processi di gestione centralizzata** supportati da strumenti avanzati tra i quali Microsoft Systems Management Server. ABB ha creato nel 2001 in ogni paese una società dedicata all'erogazione di servizi per tutte le business area del gruppo, con l'obiettivo di realizzare significative economie di scala anche nella gestione centralizzata delle infrastrutture tecnologiche. Queste società di servizi operano principalmente nell'area dei sistemi informativi e delle Human Resources. Le strutture sono rimaste attive in tutte le nazioni fino a quando ABB ha scelto di cedere a IBM la gestione della propria infrastruttura IS. Il management italiano di ABB ha però ritenuto che le competenze della BU "IS Infrastruttura" costituissero un valore da non disperdere, e ha così deciso di mantenere pienamente operativa una struttura che stava dimostrando grandi capacità nella riduzione dei costi operativi e nel continuo innalzamento dei livelli di servizio. Questa Business Unit, la IS Infrastruttura di ABB Italia, è guidata da Guido Tormene. "Al momento di decidere la dismissione o il mantenimento della nostra struttura abbiamo valutato attentamente il rapporto fra costi e livelli di servizio, arrivando alla conclusione che i nostri team fossero in grado di offrire economie e qualità superiori rispetto a quanto stavano dimostrando gli outsourcer – premette Guido Tormene – e questo ha costituito per noi l'incentivo verso un'ulteriore salto di qualità in termini di efficienza e standard di ser-

vizio. Oggi l'impegno delle nostre persone e le scelte tecnologiche da noi compiute hanno dimostrato con dati certificati la validità di questa scelta". ABB Italia è l'unica sede tra le principali country che conserva oggi una **gestione interna delle operations**. Il mantenimento della **competitività su costi e sul livello dei servizi** ha quindi richiesto un'attenta definizione di metodologie, strumenti di controllo e tecnologie di gestione di un'infrastruttura IT molto estesa.

La Soluzione

Riduzione dei costi, uniformità di infrastruttura, metodologia e processi operativi

Le tecnologie Microsoft sono considerate fondamentali per la futura evoluzione infrastrutturale del gruppo, e pertanto l'investimento in licensing e formazione del personale tecnico è ampiamente giustificato dall'ammortamento sugli anni a venire. In particolare, la piattaforma Windows e il pacchetto Microsoft Office costituiscono le scelte del gruppo ABB a livello globale. Microsoft Systems Management Server si integra efficacemente in questa architettura applicativa, offre **alti standard** di servizio e consente un facile reperimento di competenze specifiche sul mercato. I progetti finora realizzati da ABB Group Services Center si sono orientati all'**ottimizzazione dei servizi di infrastruttura**, di networking, di gestione dei sistemi centrali e delle applicazioni mission-critical, a cui si aggiungono i nuovi sistemi di controllo e lo sviluppo delle applicazioni distribuite, di messaging e collaboration, di helpdesk, di gestione dei personal computer fissi e mobili, e dei sistemi di telefonia integrata. Le fasi del più recente progetto di consolidamento sono cominciate con la standardizzazione dei sistemi di helpdesk e di rete, per proseguire con la normalizzazione del parco hardware e con la definizione di processi e strumenti per la gestione centralizzata e automatizzata di tutti i personal computer utilizzati dal gruppo ABB in Italia. "Il raggiungimento dell'uniformità di gestione dei 4500 sistemi desktop utilizzati dai dipendenti italiani richiedeva l'implementazione di strumenti avanzati come Systems Management Server, e i vantaggi dell'amministrazione centralizzata e remota delle configurazioni client sono stati rapidamente evidenziati dai nostri consuntivi – afferma Tormene – anche tenendo conto che ABB fornisce servizi su 42 sedi italiane e solo in alcune è previsto un presidio di helpdesk. Con dodici distribuzioni di software annuali abbiamo **finora risparmiato il 28 %** sui costi di helpdesk, **pari a circa 800.000 euro all'anno** e allo stesso tempo abbiamo aumentato il livello

di servizio garantendo distribuzioni veloci, puntuali e senza disagi agli utenti”.

I Benefici

Rispetto degli standard e trasparenza sui servizi erogati dalla struttura IT

Dopo il consolidamento dei sistemi client e l'introduzione delle procedure basate su Systems Management Server 2003, la **riduzione** del numero di **interventi del servizio di helpdesk** e la riduzione delle **trasferite del personale sistemistico** hanno generato immediatamente le economie previste dai piani di evoluzione nell'area del systems management. "Il nostro obiettivo riguarda una completa razionalizzazione dei servizi IT e in quest'ottica abbiamo scelto strumenti in grado di garantire standard di servizio uniformi sulle 42 sedi italiane della nostra organizzazione – dichiara Tormene – mediante la realizzazione di configurazioni standard caratterizzate dalla semplicità di gestione. A questo si aggiunge un sistema di billing mensile molto dettagliato che permette di analizzare i costi IT per ciascuna persona e tipologia di servizio. In questo modo ogni società del gruppo ha completa visibilità sul proprio consumo di servizi di 'Infrastruttura IS". Il sistema di billing dei servizi IT utilizzato da ABB Italia si basa su un asset register che preleva i dati da Microsoft SQL Server e pubblica le informazioni sulla intranet con precisione, tempestività e trasparenza. L'inventario hardware e software settimanale realizzato con gli strumenti di Systems Management Server 2003 mantiene poi l'aggiornamento di tutti i sistemi operativi e applicativi, contribuendo alla definizione di procedure in grado di ottimizzare i driver di costo relativi ai personal computer e sfruttando funzioni già disponibili nel prodotto Microsoft per la gestione di sistemi complessi. "Systems Management Server 2003 ci permette di verificare tutte le configurazioni software per evidenziare eventuali scostamenti dagli standard e ripristinare rapidamente le caratteristiche predefinite – afferma Guido Tormene – e la maggiore velocità nel conoscere la configurazione di tutti i PC risulta poi fondamentale per individuare le più efficaci modalità di risoluzione di eventuali problemi da parte del servizio di helpdesk". Un ulteriore elemento di valore emerso con l'adozione dei sistemi Microsoft per la gestione centralizzata riguarda proprio la gestione delle anomalie: Systems Management Server 2003 ricerca continuamente le configurazioni fuori standard e ripristina automaticamente lo stato di configurazione ottimale, certificando così la qualità del servi-

zio IT. Anche grazie a queste procedure, le filiali che precedentemente non potevano beneficiare dello stesso livello di servizio garantito sulle sedi principali possono oggi contare su standard ottimali e svincolati dalla presenza di personale specializzato. "La garanzia di supporto ai prodotti offerta da Microsoft risulta fra le migliori sul mercato, e anche il partner Brain Force si è distinto per una grande capacità di rispettare i tempi di progetto e di trasferire le competenze al nostro personale tecnico – sottolinea Tormene – il rapido completamento della prima fase di progetto ci ha permesso di dimostrare subito i risultati ai colleghi delle nostre società, e i responsabili delle diverse business unit di ABB Italia hanno pienamente compreso l'importanza della standardizzazione dei propri sistemi per ottenere dalla BU IS condizioni di servizio più convenienti". In base alle linee guida del processo di gestione, la struttura denominata SMS Central Team predispone i pacchetti di aggiornamento e lancia la distribuzione del software facendo riferimento a sei responsabili territoriali che decidono autonomamente le modalità di aggiornamento, assumendosi così la responsabilità dei servizi erogati, ma avvalendosi del supporto e delle competenze centralizzate. In questo modo le sedi locali non risultano deresponsabilizzate nei confronti della qualità del servizio IT. L'area della sicurezza è invece gestita direttamente dal Security Manager, che garantisce la tempe-



"Il raggiungimento dell'uniformità di gestione dei 4500 sistemi desktop utilizzati dai dipendenti italiani richiedeva l'implementazione di strumenti avanzati come Systems Management Server, e i vantaggi dell'amministrazione centralizzata e remota delle configurazioni client sono stati rapidamente evidenziati dai nostri consuntivi anche tenendo conto che ABB fornisce servizi su 42 sedi italiane e solo in alcune è previsto un presidio di helpdesk. Con dodici distribuzioni di software annuali abbiamo finora risparmiato il 28 per cento sui costi di helpdesk, pari a circa 800.000 euro all'anno e allo stesso tempo abbiamo aumentato il livello di servizio garantendo distribuzioni veloci, puntuali e senza disagi agli utenti".

Guido Tormene
Responsabile della Business Unit IS
Infrastructure di ABB Italia

Informazioni generali

Il Cliente

ABB è leader mondiale nelle tecnologie per l'energia e l'automazione. Il gruppo ABB impiega circa 113.000 persone in 100 Paesi. In Italia, la società conta circa 5.700 persone in numerose unità produttive. ABB Italia è uno dei più importanti contractor mondiali per la realizzazione di linee elettriche e ha acquisito un ruolo trainante nella realizzazione di grandi impianti e di sistemi completi per l'automazione nelle diverse applicazioni industriali.

Le Esigenze

ABB Italia ha scelto di mantenere l'insourcing dei servizi IT per ridurre i costi d'esercizio garantendo standard omogenei su un'organizzazione complessa e diffusa sul territorio. Il team dedicato alla gestione dell'infrastruttura doveva dimostrare un **aumento di efficienza** e una **riduzione dei costi** per evitare la dispersione del valore aziendale derivato dalla possibilità di affidamento in outsourcing dei servizi di Information Technology.

La Soluzione

Insieme alla definizione di processi di gestione ottimali e trasparenti, la struttura italiana ha definito i passi necessari per il consolidamento dei sistemi operativi e delle applicazioni, introducendo **strumenti avanzati** per la **gestione centralizzata dei server** e di un gran numero di client.

I Benefici

Le nuove procedure sono abilitate da Microsoft Systems Management Server 2003, che ha consentito risparmi del 28% sui costi di helpdesk e allo stesso tempo hanno aumentato il livello di servizio garantendo distribuzioni veloci e puntuali. Il nuovo sistema di gestione centrale dell'infrastruttura ha introdotto una completa trasparenza sui costi degli applicativi, garantendo **uniformità di servizio e livelli di sicurezza omogenei** per tutte le sedi italiane di ABB. I dati di consuntivo hanno evidenziato un'elevata efficacia nell'attività di systems management e una netta riduzione del TCO.

Microsoft®

Brain Force S.p.A.

fa parte del gruppo internazionale Brain Force Holding AG ed opera dal 1986 come System Integrator orientato alle tecnologie d'avanguardia per l'informatica distribuita. È Microsoft Gold Certified Partner e vanta centinaia di installazioni sui prodotti della famiglia Microsoft Dynamics. Con un fatturato a fine 2006 di oltre 26 milioni di euro, dalle sedi di Milano, Padova e Roma offre assistenza sistemistica e operativa, sviluppo di applicazioni personalizzate, realizzazione di sistemi applicativi e soluzioni per l'infrastruttura.

Per ulteriori informazioni su Brain Force:

www.brainforce.it

Prodotti e tecnologie

Microsoft Windows Server™ 2003
Microsoft Systems Management Server 2003

Microsoft®

© 2005 Microsoft. Tutti i diritti riservati.
Questa pubblicazione è puramente informativa. Informiamo i gentili Clienti che i contenuti di questo documento hanno una valenza meramente indicativa, senza pretesa d'esclusività o assenza d'imprecisioni. Preghiamo i Clienti pertanto di farne oggetto d'attenta verifica e analisi.
Microsoft, Windows Server e SharePoint sono marchi registrati di Microsoft Corporation. Gli altri marchi registrati citati sono di proprietà delle rispettive società.

Microsoft
Centro Direzionale S.Felice - Pal. A
Via Rivoltana, 13 - 20090 Segrate (MI)
Visitateci su Internet www.microsoft.com/italy
Servizio Clienti 02.70.398.398.
E-mail: infoita@microsoft.com

CHMANSMS1104

stiva distribuzione delle patch e degli aggiornamenti antivirus, oltre alla mappatura in tempo reale delle situazioni di rischio potenziale e al riconoscimento di tutte le persone dotate di diritti "administrator".

Il mantenimento di competenze interne nella gestione tecnologica costituisce elemento di valore e di contenimento dei costi d'esercizio

"Anche nelle ipotesi più conservative, i nostri investimenti nelle tecnologie Microsoft per la gestione dei sistemi IT hanno dimostrato di generare notevoli economie rispetto a qualsiasi modalità di amministrazione manuale o ad altre soluzioni di mercato - afferma Tormene - e a consuntivo delle due fasi di progetto verificiamo oggi dei risparmi molto elevati. La standardizzazione dei sistemi operativi, dell'hardware e del processo di gestione sarebbe comunque necessaria perché in caso contrario tutte le risorse del nostro dipartimento sarebbero impegnate prevalentemente nel-

l'aggiornamento dei sistemi periferici".
A completamento del Global Enterprise Agreement stipulato fra il gruppo ABB e Microsoft si colloca una stretta collaborazione fra i tecnici delle due aziende, che ha anche portato ABB ad essere la prima organizzazione in grado di utilizzare Microsoft Systems Management Server 2003 in ambiente di produzione. L'efficacia dell'interazione fra ABB Italia, Microsoft e il partner Brain Force ha così portato a **costi IT** sensibilmente **inferiori** e un **miglioramento del servizio**.

"Anche nelle ipotesi più conservative, i nostri investimenti nelle tecnologie Microsoft per la gestione dei sistemi IT hanno dimostrato di generare notevoli economie rispetto a qualsiasi modalità di amministrazione manuale o ad altre soluzioni di mercato e a consuntivo delle due fasi di progetto verificiamo oggi dei risparmi molto elevati"

Guido Tormene
Responsabile della Business Unit IS Infrastructure di ABB Italia

**Per saperne di più**

Per ulteriori informazioni sui prodotti o servizi Microsoft, rivolgetevi al Servizio Clienti (02.70.398.398) o visitate il sito Web:
www.microsoft.com/italy/business/

Per ulteriori informazioni su ABB Group Services Center Italia:
www.abb.it

Per approfondimenti sulle testimonianze dei clienti:
www.microsoft.com/italy/casi/