



IBM Service Management Roadshow

L'acquisizione MRO Software

Tivoli Service Desk e Maximo Asset Management for IT

Roma Palazzo dell'Informazione, 13 Marzo 2007

**Angelo Alessandrini
Maximo IMT Leader, Italy & SPGIT**

Agenda

- **Introduzione**
- **Soluzioni di Asset e Service Management**
- **Che cosa è Maximo?**
- **Value Proposition**
- **Clienti e referenze**
- **Maximo e l'offering Tivoli**
- **Perchè Maximo?**
- **Domande e risposte**

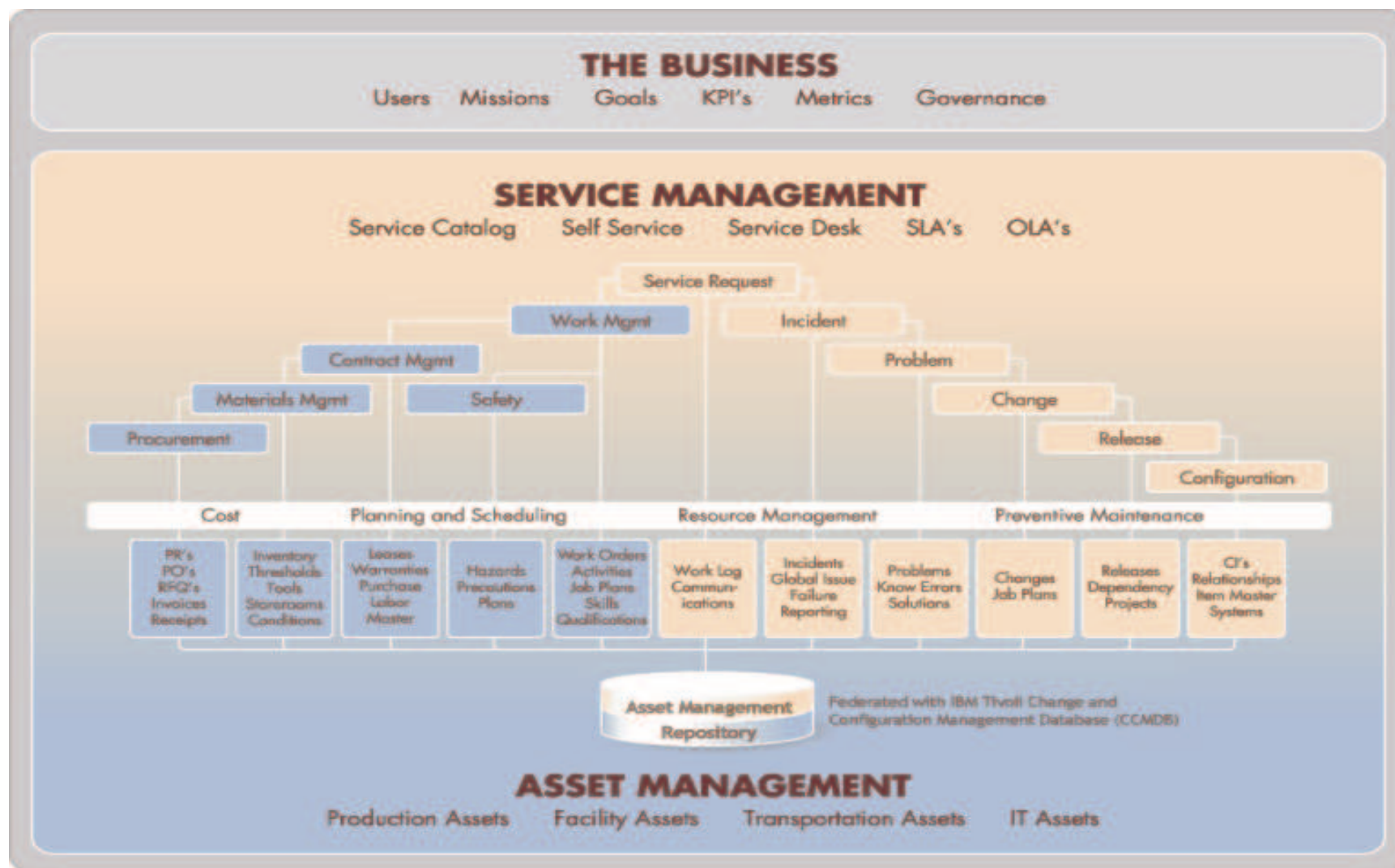
Perchè le aziende hanno bisogno di soluzioni di Service e Asset Management



- **Fattori guida per le esigenze di asset e service management:**
 - Costi di gestione delle infrastrutture legati alla complessità e all'inefficienza nella gestione degli asset aziendali
 - Necessità di misurare e gestire l'affidabilità di tutti gli asset aziendali
 - Crescita della quantità di devices, embedded chips, RFID, sensors, detectors e IP addresses collegati agli asset aziendali



IBM Maximo Asset Management

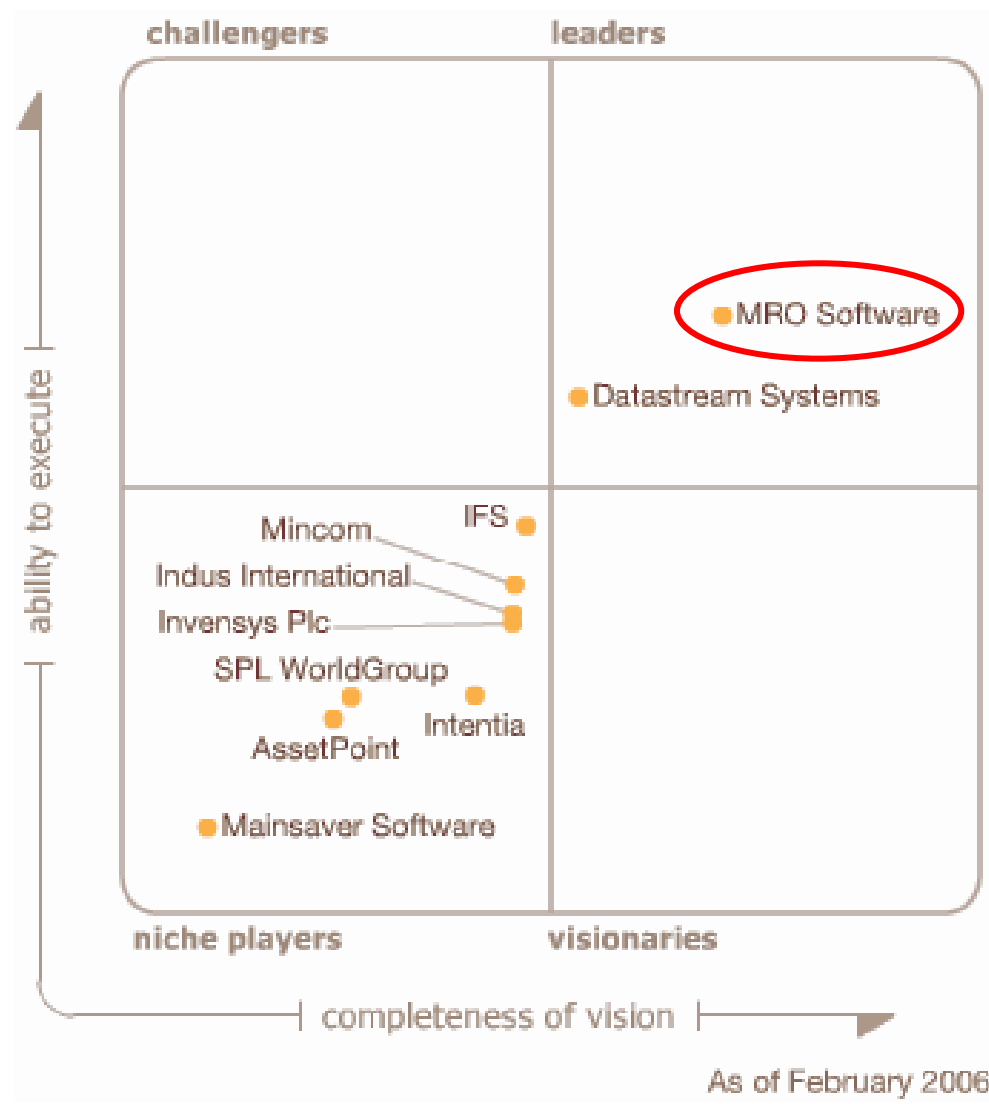


IBM Maximo è il Leader di Mercato EAM

- **Maximo è da molti anni riconosciuto il leader di mercato nell'Enterprise Asset Management dai principali analisti di mercato**
- **Abbiamo una estesa base di clienti nel mondo (oltre 1000 aziende)**
- **I nostri clienti sono distribuiti in tutto il mondo in oltre 100 paesi differenti ed in tutti i settori merceologici**
- **Le soluzioni software IBM Maximo sono disponibili in oltre 20 Lingue**



Gartner : Enterprise Asset Management



Gartner

Maximo
 È l'unica soluzione software
 presente da oltre 10 anni nel
 quadrante dei Leaders

29 March 2006
 © Gartner, Inc.
 Kristian Steenstrup
 William Maynard
 ID: G00137606

Le principali referenze Maximo in Italia

Public Utilities



Trasporti



Energy, Oil & Gas



Chimico & Farmaceutico



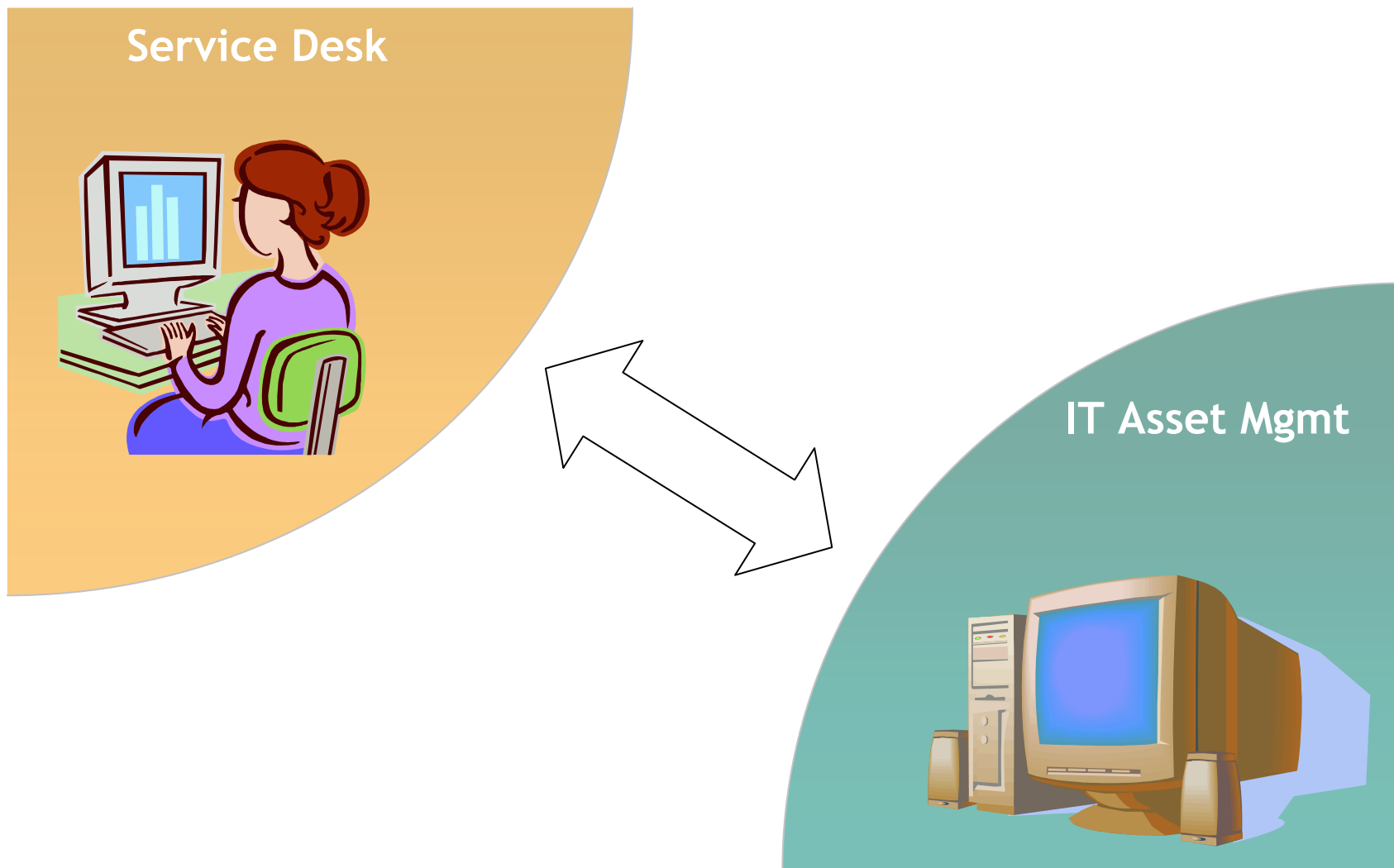
Facility Mgmt



Varie



IBM Tivoli Service Desk & Maximo Asset Management for IT



IBM Tivoli Service Desk (Maximo Service Desk)

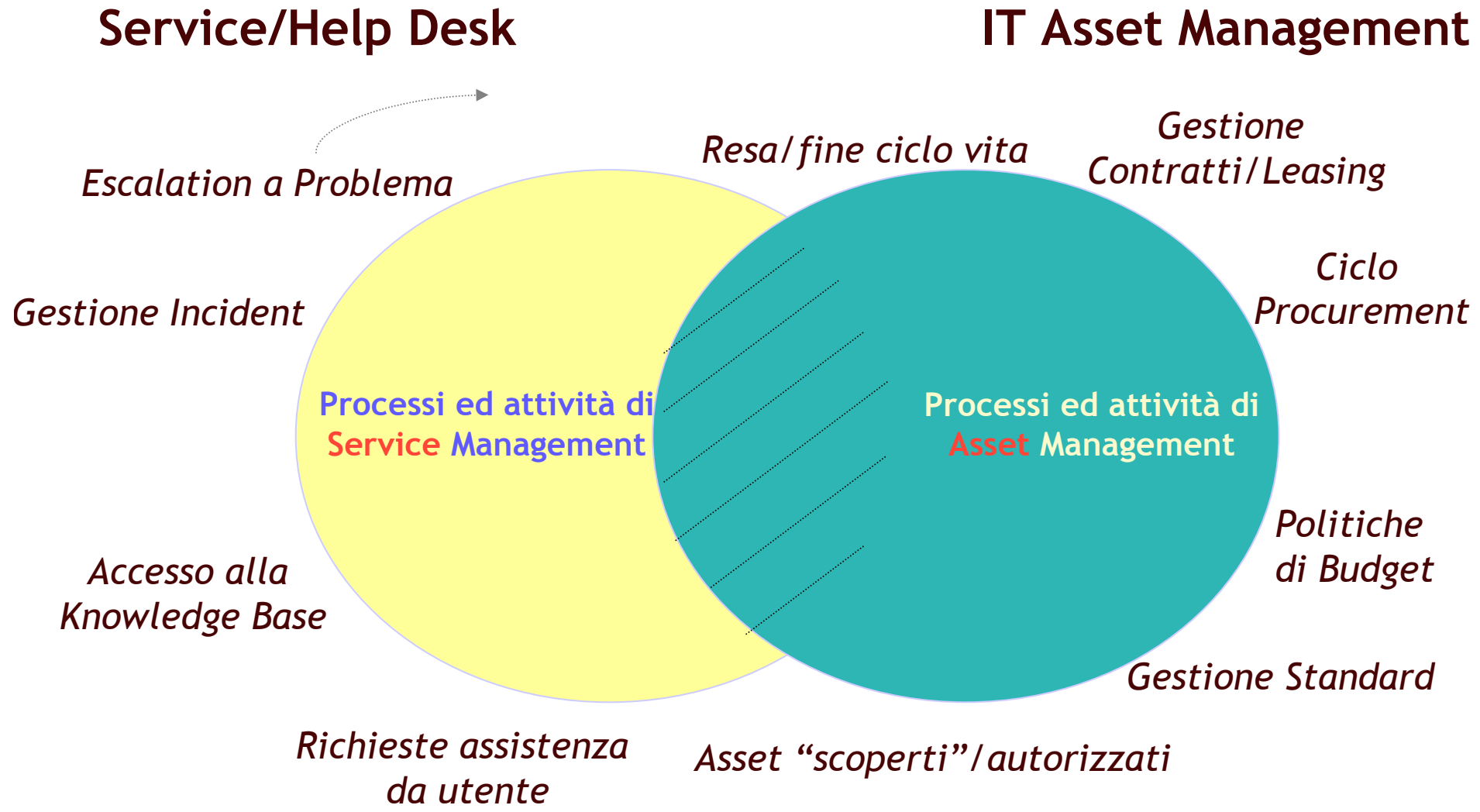
- Soluzione Disegnata ispirandosi ai principi ITIL

- PinkVerified™



- Focalizzata alla gestione del servizio all'utenza
 - Richieste di servizio
 - Incidenti
 - Problemi
 - Modifiche
 - Release
 - Configurazione
 - SLA

Relazione tra Service Desk e IT Asset Management



Oltre le soluzioni dedicate al mondo IT

- Per mantenere e migliorare gli standard qualitativi dei servizi IT, monitorare ed anticipare eventi allo scopo di garantire gli obiettivi attesi dall'utenza.
- Service Level Management è il nome dato al processo di pianificare, coordinare, monitorare e riportare in merito agli SLA contrattuali e di valutare nel corso delle attività, il raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di qualità e di costi giustificabili.

SLA
Management

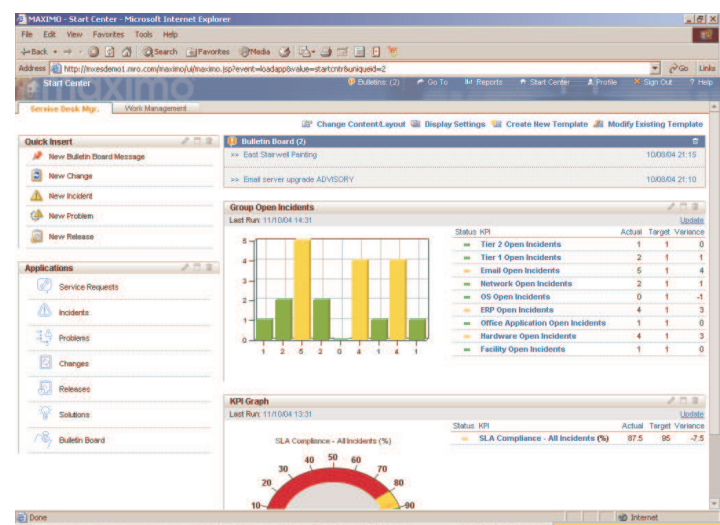
Contract
Management

Procurement
& Budget



IBM Tivoli Maximo: una soluzione completa

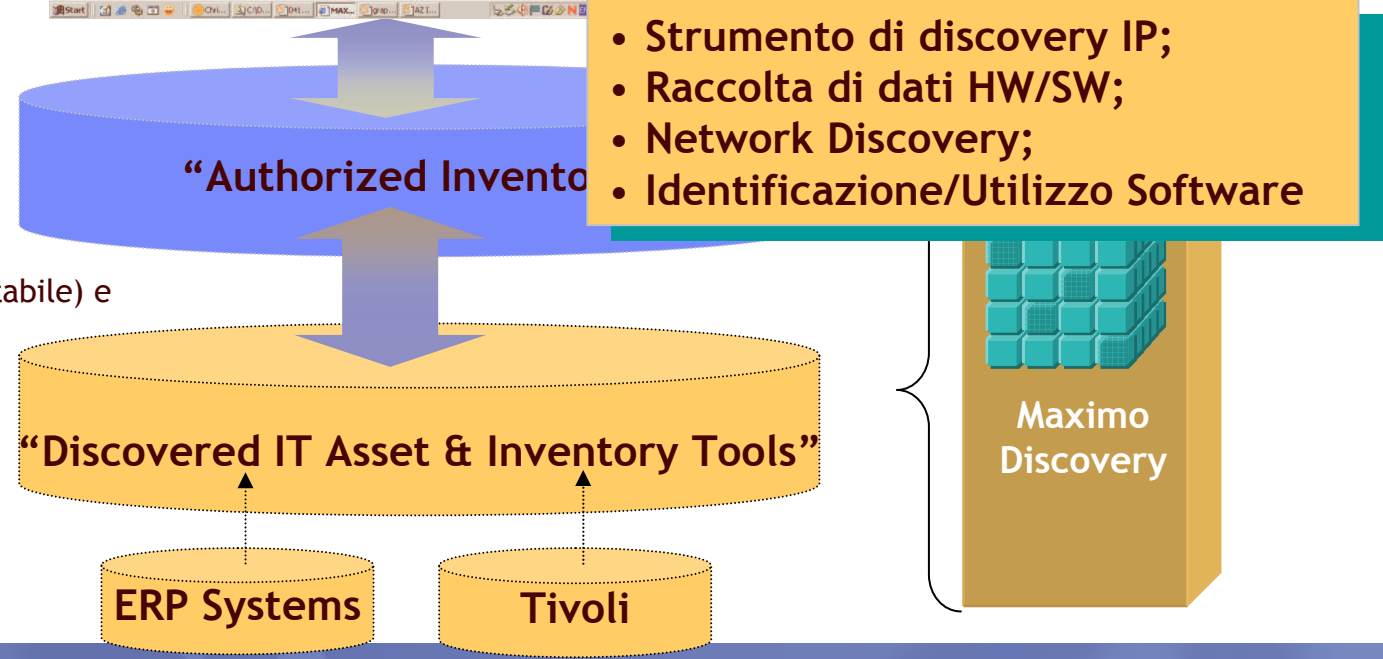
- IBM Tivoli Maximo:**
- Service Desk
 - Service management
 - Asset management
 - Procurement
 - Contracts



- Tracciabilità assets e degli utenti
- Analisi delle configurazioni (installato vs acquistato)
- Analisi Scenari Fleet vs Leasing per asset IT

Tivoli CCMDB
- Dati Specifici IT

Processo di Riconciliazione
...tra asset autorizzati (vista contabile) e Asset installati (vista fisica)



Gartner : IT Service Management



Gartner

Research

Publication Date: 21 December 2006

ID Number: G00144934

Enterprise IT Service Desk Market Share Will Shift

David M. Coyle

The enterprise market for IT service desk tools is dominated by three players: BMC Software, CA and HP. However, two major vendors, IBM and Microsoft, and several smaller vendors will have increasingly competitive service desk offerings that will enable them to challenge the dominant vendors.

Competitors

The primary reason for the shift in market share is that two big competitors, IBM and Microsoft, will have mature, competitive IT service desk solutions on the market. Microsoft has scheduled its Service Desk product for release in the second half of 2007, and the product is slated to have similar features and functionality as the BMC, CA and HP offerings. Although it is difficult to predict how competitive the offering will be, Microsoft's R&D budget, customer base and historic low pricing structure for other management tools, such as Microsoft Operations Manager and Systems Management Server, should guarantee at least a modest market share (see "Microsoft Late to Market With Service Desk Offering"). Additionally, by 2011, the Microsoft product, if on schedule, will have been released for approximately three years, enabling Microsoft to work out pricing or product issues and highlight some customer success stories.

IBM is not new to the IT service desk market and still has some enterprise IT service desk customers using its InfoMan mainframe-based service desk tool. However, with the purchase of MRO Software in October 2006, IBM has the Maximo Service Desk tool to sell into large enterprises. During the past several years, IBM had to partner with another vendor, usually BMC or HP, for IT service management deals that included IT service desks. Maximo Service Desk,

Publication Date: 21 December 2006/ID Number: G00144934

Page 2 of 4

© 2006 Gartner, Inc. and/or its Affiliates. All Rights Reserved.

Referenze Maximo nel settore IT Service e Asset Mgmt

ITALY



SOUTH WEST



EMEA

Gore – Case Study – IT Service & Asset Mgmt

Azienda	<ul style="list-style-type: none">• W. L. Gore & Associates è l'azienda che produce nel mondo tessuti tecnici dai contenuti e performance "rivoluzionari"	
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none">• Trasformare l'IT in una funzione Service Oriented• Gestione dei costi e del software licensing• Efficientamento dei processi globali di gestione dell'IT	
Soluzione	<ul style="list-style-type: none">• IBM Service Desk, IBM Maximo Change Management, IBM Maximo IT Asset Management, Maximo SLA Manager, Tivoli CCMDB e License Manager	
Benefici	<ul style="list-style-type: none">• 7,000 Utenti supportati in 80 sedi a livello WW• Gestione dei costi e delle priorità basati su SLA• Asset Consolidation ed Inventory Management CCMDB	

I vantaggi dei clienti IBM Maximo

- ✓ **Uno strumento di supporto centrale per gestire sia gli asset IT che quelli Operazionali.**
- ✓ **Capacità di gestire device e beni che in modo pervasivo presentano componenti elettronici ed IT**
- ✓ **Soluzione tecnologica innovativa con cui gestire tutte le funzioni di supply chain management attraverso servizi di delivery automatizzati**

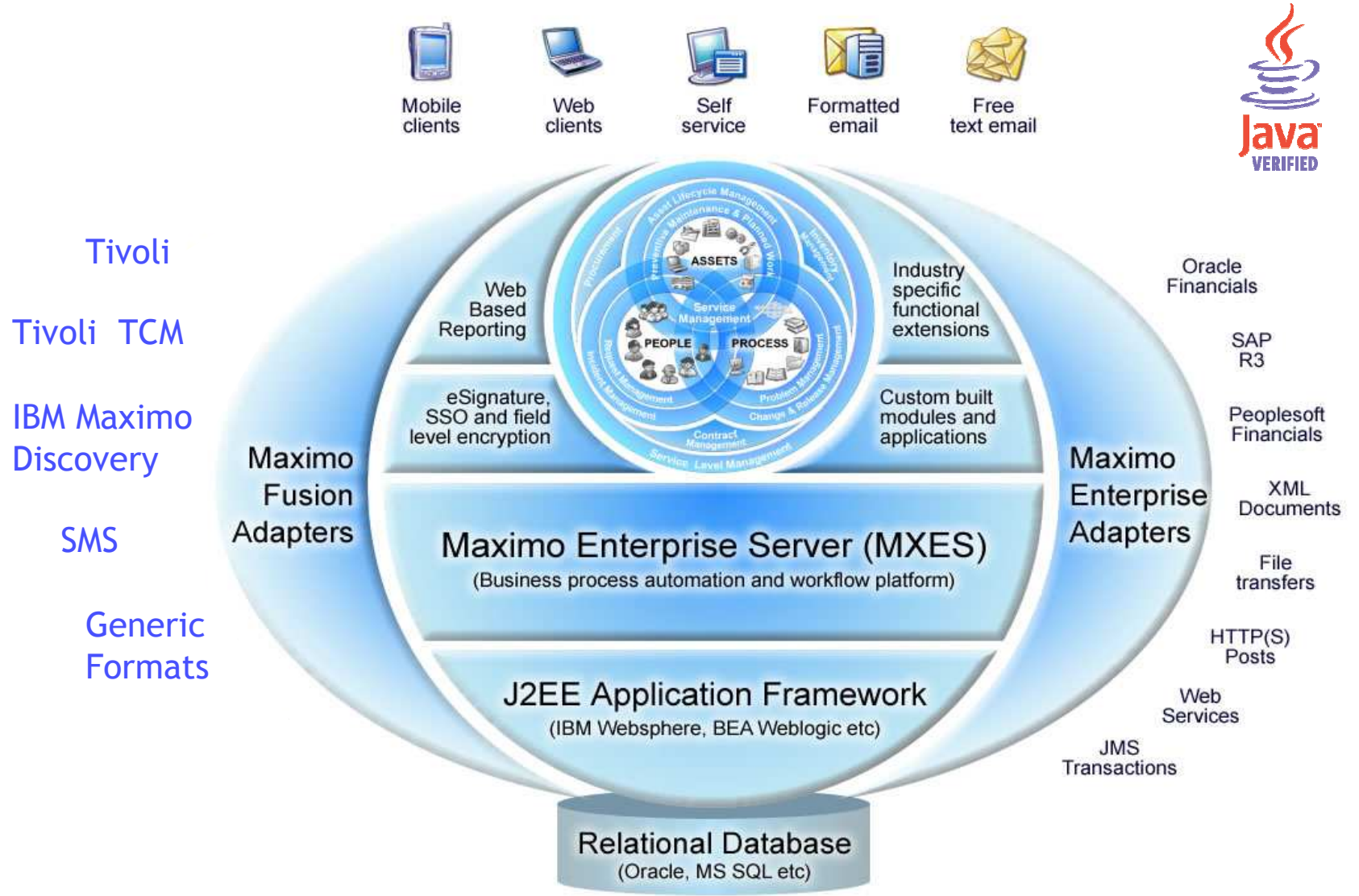
I nostri clienti hanno ottenuto:

- Incremento dell'efficienza della WF **10-20%**
- Incremento disponibilità degli asset **3-5%**
- Diminuizione acquisto di nuovi asset **3-5%**
- Incremento dell'uso della garanzia **10-50%**
- Minore necessità di inventario man. **20-30%**
- Decremento dei costi di inventario **5-20%**
- Riduzione dei costi dei materiali **5-10%**
- Riduzione delle spese di intervento **10-50%**

- ✓ **Consente ai clienti ad adottare standard o best practice per la gestione dei processi di gestione del ciclo di vita degli asset assicurando controllo dei costi, aumento delle capacità produttive ma soprattutto rispetto dei SLA e delle priorità di business**
- ✓ **Migliora il livello generale dei servizi erogati dal cliente rispetto ai benchmark di riferimento nell'area dell'Enterprise Asset Management, IT Asset Management ed IT Service Management**

¹ Estimated/results may vary

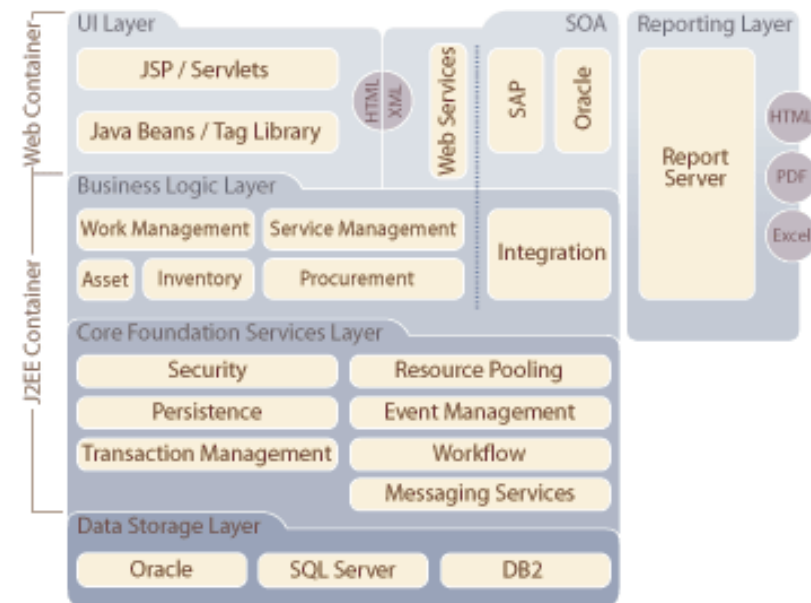
Architettura IBM Maximo



Architettura IBM Maximo

■ Costruita su standard

- SOA and Web services
 - Interfaccia Maximo
- J2EE
 - La logica di business Maximo
- HTML
 - Interfaccia utente Maximo
- XML
 - Messaggi e configurazioni Maximo
- ITIL
 - IBM Tivoli Service Desk



■ Livello di autenticazione e sicurezza Enterprise

- Single Sign On e LDAP
 - Gestione degli utenti e delle autenticazioni Maximo
- HTTPS (SSL)
 - Sicurezza nella trasmissione dei dati su Internet
- DESede
 - Sicurezza nell'archiviazione dei dati

■ Zero codice (residente) sul client

Perchè IBM Maximo?

- **Leader di mercato nell'Enterprise Asset Management**
 - Gartner and IT Analysts
 - Market Share
 - Industry Solutions
- **Tecnologia in linea con le indicazioni del mercato**
 - J2EE
 - SOA
- **Convergenza strategica nella gestione degli Asset Aziendali**
 - Asset & Service Management per tutti i beni aziendali
 - Convergenza dell'Information Technology (IT) e dell'Operational Technology (OT)
 - Aderenza agli standard internazionali ITIL e best practice di settore
- **Oggi parte della più grande organizzazione mondiale IT: IBM**
 - Leadership
 - Innovation
 - Client Value

Domande e risposte

Grazie

angelo.alessandrini@it.ibm.com