



SIEMENS

La gestione automatizzata delle risorse IT di Siemens si basa sul framework Microsoft .NET per l'innovazione dei processi di change management.

Ridefinire la gestione delle risorse IT

Siemens è una delle più grandi organizzazioni globali nei settori dell'automazione industriale, della produzione e distribuzione di energia, del trasporto, delle apparecchiature mediche, dell'information technology e delle telecomunicazioni. La presenza del gruppo Siemens sui mercati mondiali è garantita da 190 sedi locali che impiegano oltre 400.000 dipendenti. In Italia, il gruppo Siemens ha raggiunto nell'anno fiscale 2002/03 un fatturato pari a 3477 milioni di euro, con oltre 10.000 persone all'organico. Sul territorio italiano sono dislocati 8 siti produttivi e altrettanti centri di ricerca di rilevanza mondiale. Siemens S.p.A., la società capogruppo, ha ridefinito il processo di richiesta, erogazione, *tracking* e *billing* delle risorse IT all'interno di una strategia di evoluzione tecnologica impostata su scala globale. In questo quadro, Siemens Italia si pone in primo piano per il rapido raggiungimento di obiettivi che implicano la condivisione di strumenti, metodi e tecnologie sui diversi livelli dell'organizzazione.

La gestione delle risorse tecnologiche per la creazione di valore

Siemens ha ritenuto fondamentale un'innovazione di processo in grado di garantire la massima visibilità sui costi dei servizi tecnologici e sulla relativa ripartizione fra le diverse unità di business, ma l'introduzione di un nuovo sistema applicativo di supporto alla gestione IT ha generato anche una serie di vantaggi organizzativi: dalla maggior efficienza nell'utilizzo dei servizi da parte delle realtà produttive, fino all'automazione del workflow e alla conseguente riduzione dei tempi dedicati alla manutenzione dei sistemi.

I metodi utilizzati in precedenza, generavano problemi e non permettevano ai responsabili delle diverse funzioni aziendali di gestire al meglio il turnover del personale, i meccanismi di sicurezza e l'integrazione di nuove società all'interno del gruppo, per citare alcuni esempi. Il progetto per un nuovo sistema informativo Web sviluppato sul framework Microsoft

Informazioni Generali

Profilo

Siemens è una delle più grandi organizzazioni globali nei settori dell'automazione industriale, della produzione e distribuzione di energia, del trasporto, delle apparecchiature mediche, dell'information technology e delle telecomunicazioni. In Italia, il gruppo Siemens ha raggiunto nell'anno fiscale 2002/03 un fatturato pari a 3477 milioni di euro, con 10.000 risorse in organico.

Situazione

La necessità di razionalizzare l'utilizzo di risorse tecnologiche da parte delle numerose unità operative del gruppo Siemens Italia ha portato alla definizione di un nuovo processo di richiesta, autorizzazione e fatturazione dei servizi. L'esatta ripartizione dei costi per l'utilizzo degli applicativi fra le aziende del gruppo era vista come elemento di valore, mentre i nuovi processi di gestione IT su scala globale indicavano logiche di automazione all'interno di piattaforme condivise.

Soluzione

Il nuovo applicativo denominato DBFU (Database Funzioni Utente) garantisce per la prima volta un'esatta ripartizione dei costi IT fra le numerose business unit interne e fra le diverse società del gruppo. Il quadro di riferimento per lo sviluppo infrastrutturale e applicativo è costituito dall'architettura Microsoft® .NET.

Partner

Microsys, Microsoft Gold Certified Partner

Prodotti e tecnologie

Framework Microsoft .NET; Microsoft SQL Server 2000; Microsoft Windows® 2000 Server; Microsoft Exchange Server 2003; Microsoft Visual Studio® .NET.

Vantaggi

All'interno dell'architettura IT di Siemens, l'interfaccia DBFU abilita il nuovo processo automatico per la gestione di profili di utilizzo e costi di tutti i servizi ITC. Riduzione degli interventi manuali, sicurezza nei flussi di informazioni, strumenti di reporting attendibili e semplicità di gestione economica sono i principali vantaggi delle procedure supportate dal nuovo Web service DBFU.



"La costruzione di un Web service in grado di integrarsi ai nuovi processi abilitando flussi automatizzati ed evitando il più possibile l'intervento di personale dedicato costituisce una priorità insieme alla gestione multiaziendale, necessaria per ottenere una visibilità complessiva sui costi. Oltre all'evidente ritorno in termini di organizzazione del lavoro e di gestione del conto economico, questo applicativo risulta utile per l'erogazione di servizi verso i nostri clienti, grazie al rigoroso controllo sui livelli di servizio e alla semplificazione delle procedure amministrative".

Alessandro Benisi
CIO - Technical Control Board Member
di Siemens

.NET raccoglie il testimone dal precedente applicativo DBFU (Database Funzioni Utente) spingendo l'evoluzione funzionale e prestazionale ai massimi livelli. La gestione automatizzata del flusso di richiesta, autorizzazione, erogazione e imputazione dei costi per i servizi tecnologici riguarda oggi tutti i servizi di rete, gli applicativi ERP e i sistemi collaborativi.

La piattaforma globale come quadro di riferimento per lo sviluppo

L'analisi dell'offerta di mercato ha evidenziato una scarsità di soluzioni in grado di adattarsi alle specifiche di progetto, mentre la scelta di uno sviluppo applicativo inserito nel framework Microsoft .NET è risultata vincente rispetto ad altre ipotesi di soluzioni "leggere" e poco integrate nell'infrastruttura tecnologica di riferimento su scala globale. Lo sviluppo del nuovo modulo software è stato quindi affidato a Siemens Business Services, società del gruppo Siemens che offre consulenza, implementazione e gestione di sistemi tecnologici complessi, sia per le unità di business del gruppo Siemens, sia per aziende private ed enti pubblici. È stata inoltre coinvolta Microsys, in qualità di Microsoft Gold Certified Partner che vanta un consolidato rapporto con Siemens Italia per le attività di consulenza applicativa, sistemistica e di processo.

"Il nostro team di sviluppo ha rispettato le direttive globali che indicavano logiche 'thin client' e una piattaforma intranet in grado di evitare installazioni manuali sulle singole postazioni di lavoro - afferma Alessandro Benisi, CIO - Technical Control Board Member di Siemens - e in quest'ottica il progetto DBFU si integra con altre attività di innovazione tecnologica e di processo realizzate su tecnologia Microsoft .NET per consolidare la nostra infrastruttura globale di supporto ai nuovi servizi applicativi".

Le informazioni generate dal nuovo DBFU vengono utilizzate anche da altri moduli software che garantiscono lo svolgimento automatizzato di molti processi di business. La nuova versione dell'applicativo DBMS è stata così predisposta per operare congiuntamente agli strumenti di gestione implementati da Microsoft Systems Management Server per la gestione ottimale di hardware e sistemi operativi. Con la recente migrazione dei 100 domain controller mondiali e con l'entrata in produzione di Microsoft Exchange Server 2003, Siemens vanta oggi un'infrastruttura completamente integrata e interamente basata su Active Directory® e Web service sviluppati sul framework Microsoft .NET.

"La possibilità di creare Web service che rendono possibile l'integrazione di nuovi processi abilitando flussi automatizzati ed evitando il più possibile l'intervento di personale dedicato costituisce una priorità - prosegue Benisi - insieme alla gestione multiaziendale, necessaria per ottenere una visibilità complessiva sui costi. Oltre all'evidente ritorno in termini di organizzazione del lavoro e di gestione del conto economico, questo applicativo risulta utile per ottimizzare l'erogazione di servizi verso i nostri clienti, grazie al rigoroso controllo sui livelli di servizio e alla semplificazione delle procedure amministrative".

Vantaggi

Il nuovo applicativo DBFU garantisce per la prima volta un'esatta ripartizione dei costi IT. Il quadro di riferimento per lo sviluppo infrastrutturale e applicativo è costituito dall'architettura Microsoft .NET.

Siemens ha ottenuto un sistema omogeneo e coerente per l'addebito dei costi IT suddividendo le applicazioni in gruppi omogenei e calcolando le "tariffe" di utilizzo in base ai costi di gestione annuale. In questa fase del progetto il nuovo applicativo DBFU

ha permesso anzitutto di conoscere con precisione quali servizi tecnologici vengono utilizzati dai diversi reparti, ottenendo quindi importanti informazioni sulle effettive esigenze di business.

Il nuovo sistema abilita una serie di funzioni per il change management evoluto in grado di supportare tutti i cambiamenti all'interno della vita lavorativa di dipendenti, collaboratori e partner. Questo risultato è anche conseguenza dell'integrazione fra la più recente tecnologia Microsoft e il preesistente database anagrafico delle risorse umane che alimenta il sistema ERP del gruppo Siemens.

Funzioni applicative e gestione integrata delle risorse

Il cuore funzionale del sistema è costituito dall'incrocio tra il database dipendenti e l'elenco dei servizi IT con le loro caratteristiche, tra cui il listino. Il tutto si basa su tre macro sistemi di servizio: un sistema di workflow per gestire richieste dei servizi e relative evasioni, reportistica d'uso e stato di billing a tutti i livelli e integrazione con le diverse procedure, come SAP e Active Directory. Tutti gli utenti del sistema informativo di Siemens sono in esso gestiti: anche tutti i collaboratori esterni e i fornitori fanno riferimento a dei responsabili identificati univocamente e accedono alle risorse informative in base a un meccanismo di autorizzazione che garantisce efficienza e sicurezza nell'accesso ai sistemi centrali. Sono infine previsti efficaci sistemi di amministrazione dell'utenza, ad esempio per consentire di definire profili utente standardizzati che possono essere trasferiti da una persona all'altra.

Siemens ha realizzato un sistema applicativo che risolve problematiche organizzative ed economiche introducendo una maggiore responsabilità del management per la gestione delle proprie risorse tecnologiche, con un elevato grado di sicurezza raggiunto grazie alla tracciabilità delle informazioni trasmesse in rete e alla precisa identificazione delle responsabilità per ciascuna fase del processo.

Rispondendo alle specifiche di progetto, il quadro di utilizzo delle risorse tecnologiche ottenuto con l'applicativo DBFU ha permesso di implementare un sistema di addebito mensile dei costi basato su un tariffario specifico per ciascun servizio. I dirigenti di dipartimento possono ad esempio stimare in anticipo i costi legati all'introduzione di nuovi collaboratori e decidere l'attivazione della procedura di richiesta, che esegue poi l'indirizzamento automatico verso i responsabili di ciascun servizio applicativo.

La piattaforma di supporto ai Web service e gli strumenti di sviluppo

"La coerenza della visione tecnologica di Siemens e la flessibilità della piattaforma Microsoft .NET hanno semplificato lo sviluppo rapido di un sistema tecnologico che garantisce la completa visibilità sui costi e sui livelli di servizio, gettando le basi per un sistema di facility management integrato e orientato alle grandi organizzazioni", sottolinea Paolo Gerardini, direttore commerciale e partner di Microsys.

L'architettura della soluzione DBFU si basa su Microsoft Windows 2000 Server per gestire due diversi sistemi applicativi supportati da Microsoft SQL Server e Microsoft Exchange 2003, mentre lo sviluppo del nuovo modulo software è stato effettuato con gli strumenti di Microsoft Visual Studio .NET. L'alto grado di integrazione, automazione e rapidità di risposta alle interrogazioni dei client è reso possibile dalle logiche architetturali basate su Web service e sostenute dalla potenza del database Microsoft SQL Server.



"La coerenza della visione tecnologica di Siemens e la flessibilità della piattaforma Microsoft .NET hanno semplificato lo sviluppo rapido di un sistema tecnologico che garantisce la completa visibilità sui costi e sui livelli di servizio, gettando le basi per un sistema di facility management integrato e orientato alle grandi organizzazioni".

Paolo Gerardini
Direttore commerciale e partner - Microsys



"I componenti del framework Microsoft .NET ci hanno permesso di dimezzare i tempi di risposta alle richieste dei clienti, mentre sul fronte dello sviluppo la produttività è notevolmente migliorata grazie alle nuove logiche di implementazione per componenti indipendenti e rapidamente integrabili".

Gianpiero Penza

Consulente applicativo - Microsys

Ulteriori informazioni

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 Siemens: www.siemens.it

Per ulteriori informazioni su Microsys: www.msyst.it

La rapidità nelle operazioni di trasmissione dei dati insita nell'architettura Microsoft .NET ha inoltre consentito di implementare funzioni di reporting avanzate ed efficienti modalità di accesso remoto.

"I componenti del framework Microsoft .NET ci hanno permesso di dimezzare i tempi di risposta alle richieste dei clienti - ricorda Gianpiero Penza, responsabile del progetto DBFU per Microsys - mentre sul fronte dello sviluppo la produttività è notevolmente migliorata grazie alle nuove logiche di implementazione per componenti indipendenti e rapidamente integrabili. Gli utenti sono stati coinvolti nella fase di definizione del progetto, ponendo in primo piano la riduzione dei tempi di elaborazione delle informazioni e la semplicità di utilizzo dell'interfaccia".

Verso il facility management complessivo e automatizzato

Il nuovo sistema di assegnazione dei diritti di accesso, con la relativa ripartizione dei costi ha permesso a Siemens Italia di ridurre il numero di licenze attivate per alcune tipologie di applicativi. In alcuni casi, il servizio DBFU ha anche consentito di scoprire il sottoutilizzo di applicativi divenuti obsoleti, consentendo ai responsabili IT di modificare i termini del licensing e generando quindi degli immediati risparmi di budget.

La possibilità di tracciamento del flusso di richieste, l'eliminazione di moduli cartacei, telefonate e rischi di dispersione delle informazioni, la semplicità di definizione dei nuovi servizi e delle relative autorizzazioni costituiscono ulteriori elementi di efficienza di processo, che hanno anche portato a una maggior sicurezza nelle modalità di utilizzo delle informazioni e nella garanzia del livello dei servizi, estese anche al sistema di accesso da parte di fornitori e collaboratori. Il dipartimento IT di Siemens Italia gestisce oggi 24.000 singoli servizi applicativi tramite il sistema DBFU, che interviene anche nel nuovo piano di crisis management, definendo un "alias" per ciascuna postazione di lavoro, in modo da garantire una sede alternativa a tutti i dipendenti dell'azienda.

L'integrazione del nuovo applicativo nel framework .NET e all'interno di processi più efficienti ha permesso di ottimizzare le attività di molte funzioni aziendali, dal dipartimento IT alle risorse umane, fino alle singole unità produttive. Si denota anche una più efficace collaborazione con le società di revisione e consulenza, che riconoscono i nuovi strumenti sia come fattori di certificazione della qualità e del valore della nostra azienda, sia come elementi di garanzia sulla sicurezza delle informazioni di business. La maggiore semplicità di gestione delle risorse durante i processi di acquisizione o cessione di rami d'azienda costituisce un ulteriore elemento di ottimizzazione operativa.

Fra i responsabili di Siemens Italia è evidente la soddisfazione per i risultati recentemente raggiunti in termini di razionalizzazione delle risorse e visibilità su tutti i centri di costo, elementi di grande complessità all'interno di organizzazioni estese. L'apprezzamento dimostrato da altre sedi Siemens in Europa e la replicabilità della soluzione su diverse realtà produttive costituiscono elementi che incoraggiano lo sviluppo in un'ottica di change management e facility management integrati.