

Milano, Settembre 2009

consulenza per l'innovazione
biossconsulting

BIOSS Consulting

Presentazione della società

Agenda

	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	4-13
	Come lo facciamo	14-20
	Case Studies	21-28
	Prodotti utilizzati	29-30
	Riferimenti	31-32

Chi siamo

BiossConsulting è una società operante nella consulenza strategica e tecnologica e nello sviluppo di soluzioni ad hoc nel settore dell'Information & Communication Technology (ICT).

Bioss sta per **Business Intelligence on Operational Support Systems**, cioè sviluppo e integrazione di sistemi CRM, Operations e Rete e collezionamento, manipolazione e trasformazione dei dati per supportare il board aziendale nelle decisioni strategiche.

Il management di **Bio**ssConsulting nasce dalla sinergia di esperienze dei due fondatori, maturate in **BT Italia S.p.A.** (già Albacom S.p.A.), società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di British Telecommunications plc, che si pone come il principale fornitore in Italia di servizi e soluzioni di comunicazione interamente dedicato alle imprese.

Cosa facciamo

	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	4-13
	Come lo facciamo	14-20
	Case Studies	21-28
	Prodotti utilizzati	29-30
	Riferimenti	31-32

Cosa facciamo

Ogni azienda oggi ha bisogno di strumenti a supporto delle Operations (**OSS**) e informazioni dagli stessi per trarre valutazioni e stime riguardo al proprio contesto aziendale e al mercato cui partecipano (**Business Intelligence**).

Tale informazioni sono disponibili in grande quantità sotto forma di dati "elementari" raccolti dai vari sistemi aziendali (rete, CRM, Billing, Assurance, ecc .)



Gli strumenti attualmente in commercio risultano essere **dispendiosi** in termini di risorse e non sempre garantiscono gli obiettivi di cui le aziende necessitano.

Cosa facciamo

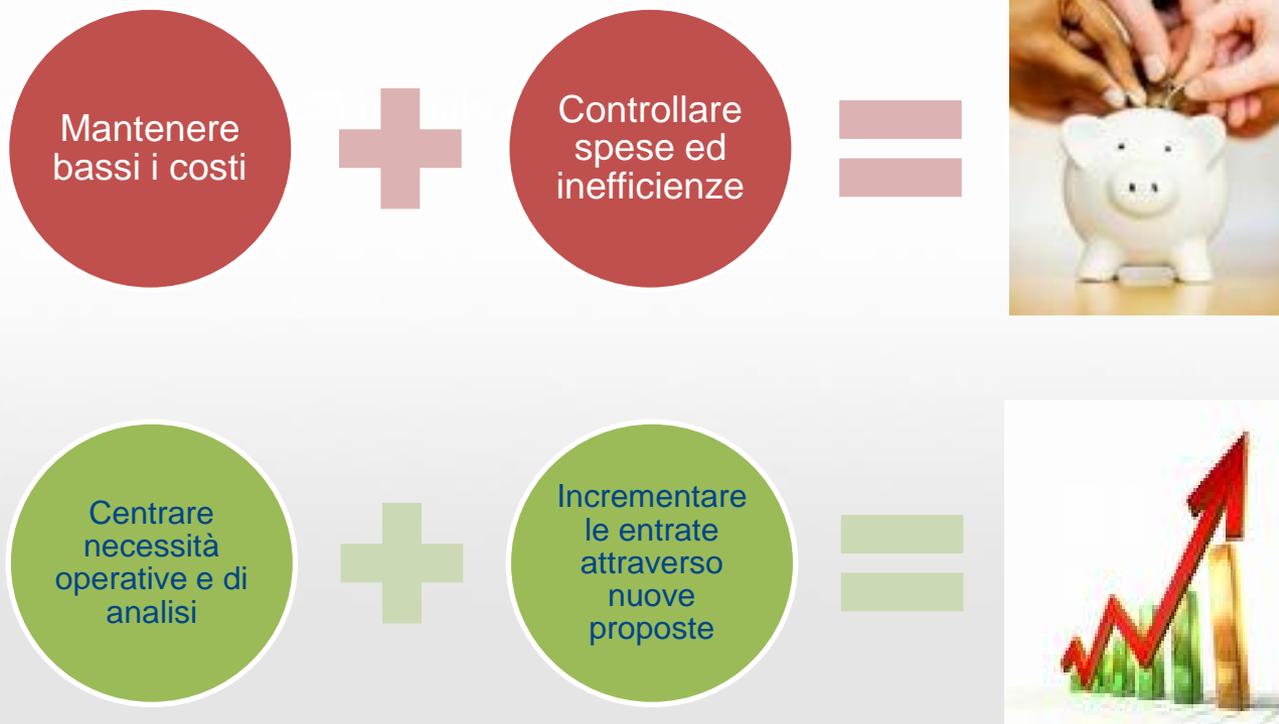
BiossConsulting si propone come **partner di Intelligence**, per aiutare le aziende al raggiungimento degli obiettivi di **Business**, fornendo le proprie competenze nelle fasi di Design, Operation e Governance e aiutandole a rispondere ai tre quesiti fondamentali:



1. I sistemi sorgente di “OSS” (CRM, Assurance, Monitoring, Rete) garantiscono le **funzionalità minime** necessarie?
2. I sistemi di “Business Intelligence” tradizionali utilizzano i kpi **adequati alle esigenze** aziendali?
3. Chi ci aiuta a integrare dati eterogenei tra loro per consentire la **definizione di nuove metriche** di analisi avanzata?

Cosa facciamo

BiossConsulting aiuta a trovare le **risposte** alle precedenti domande ponendosi come obiettivi principali:



Cosa facciamo: il ciclo di un Servizio

Ogni Servizio è rappresentabile come un ciclo

Design:

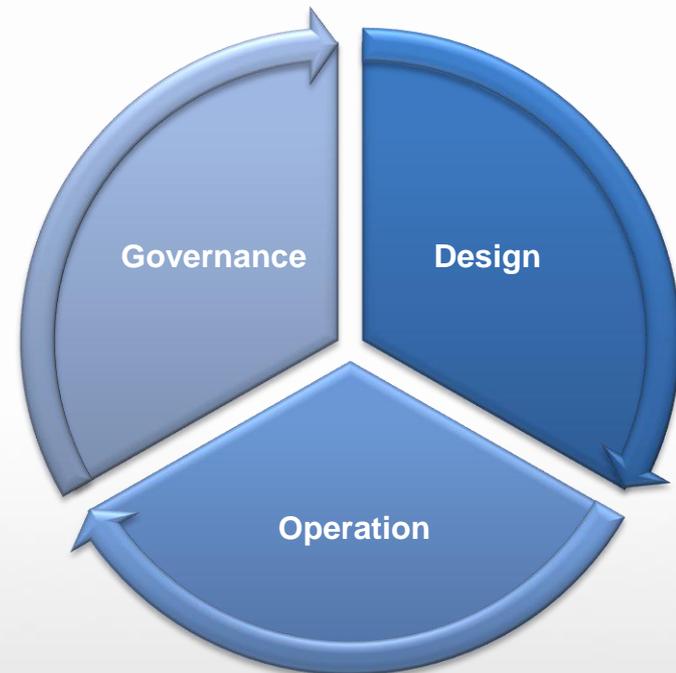
la fase di progettazione

Operation

la fase operativa di servizio

Governance

la fase di analisi e ridefinizione

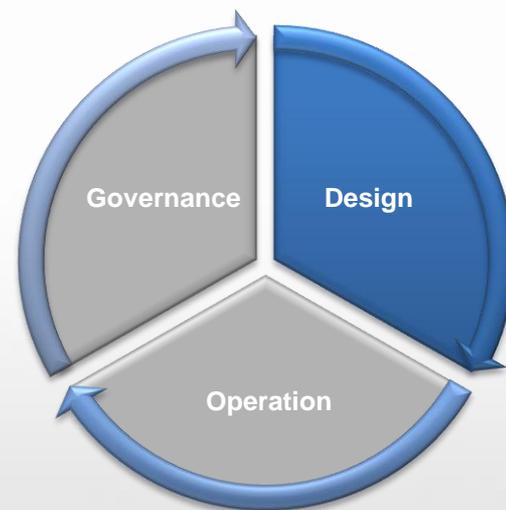


BiossConsulting è in grado di operare in ognuna delle 3 fasi come **partner ideale** del proprio Cliente

Cosa facciamo: Design

Le “preoccupazioni” di ogni azienda nel momento della proposizione di un nuovo servizio sono generalmente:

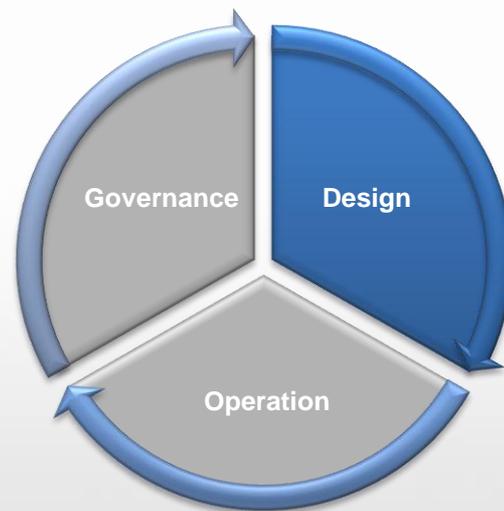
1. si possono progettare servizi supportabili ed **economici**?
2. I nuovi servizi saranno consistenti ed **integrati** con i processi, le architetture, le tecnologie ed i sistemi di gestione che utilizziamo adesso?
3. Rilasciare il servizio significa “**mettere mano**” ai processi, policies, architetture e framework esistenti ?



Cosa facciamo: Design

BiossConsulting può aiutare **concretamente** mettendo a disposizione il know-how nella progettazione di sistemi complessi a supporto dei servizi, tramite:

1. Analisi dei **requirements** di business
2. Identificazione delle **soluzioni** in linea con le strategie e gestibili dall'organizzazione
3. **Reingegnerizzazione** dei processi, policies, architetture e framework
4. Realizzazione di strumenti di **Reporting avanzato**, sia Custom sia come integrazione di prodotti commerciali

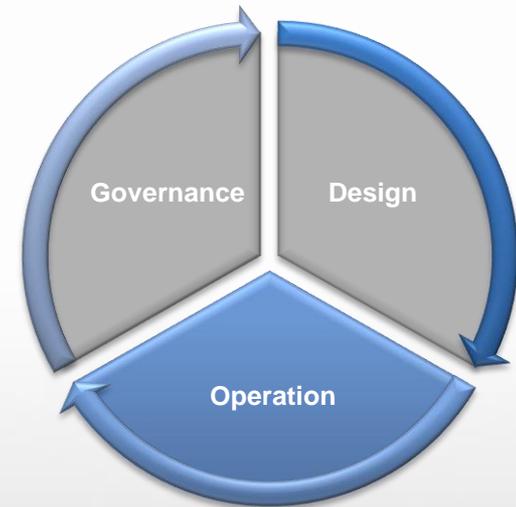


Cosa facciamo: Operation

Le **Operations** sono le attività giornaliere necessarie a supportare i servizi.

I processi maggiormente coinvolti sono:

- Change Management/Asset Management
- Configuration Management
- Incident Management, focalizzato all'utente, qui e adesso
- Problem Management, focalizzato all'infrastruttura nel lungo termine
- Network Monitoring & Alarming



BioSSConsulting può aiutare fornendo la propria consulenza in:

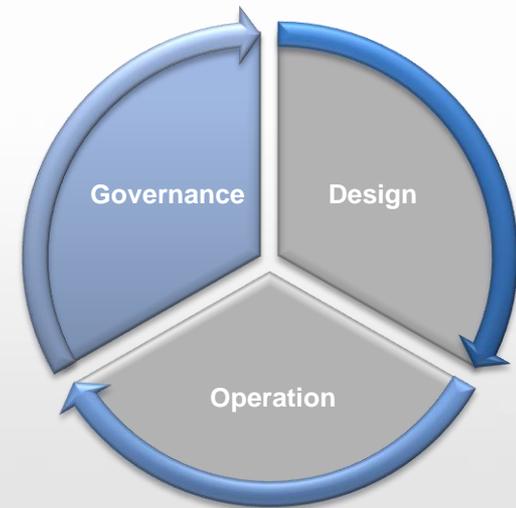
- IT Project Management e SAL di progetto
- Consulenza e Gestione dei tool di OSS a supporto
- Real time reporting ed interpretazione dei feed back dei tool di OSS

Cosa facciamo: Governance

La chiave per offrire servizi migliori e rimanere al passo con la concorrenza è “**aggiornarsi**”.

La Mission aziendale impone al **Management** dinamismo e continue revisioni della propria strategia, obbligandoli a porsi le domande fondamentali:

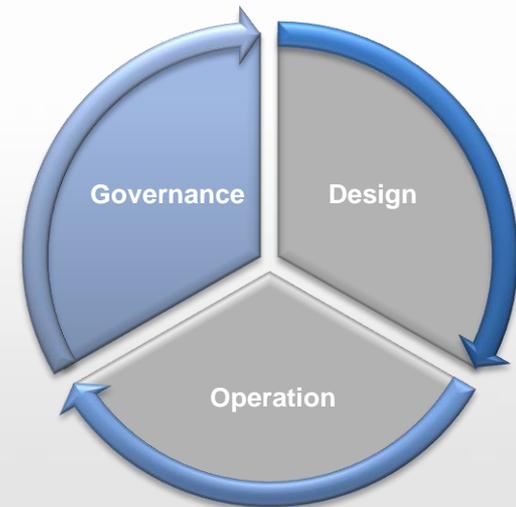
1. Qual è la **qualità** percepita dai nostri clienti? Cioè: i Service Level Target (SLT) sono aggiornati o vanno rivisti alla luce di nuove tecnologie, nuovi concorrenti o nuove proposte del mercato?
2. Come possiamo intervenire per rendere **efficienti** i processi ed abbattere i **costi**? Cioè: quali risultati possiamo trovare dall'analisi dei nostri attuali SLT?



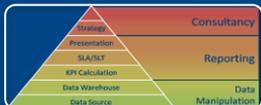
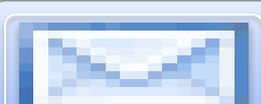
Cosa facciamo: Governance

BiossConsulting può intervenire sulla Governance aziendale, attraverso l'accertamento della situazione attuale e lo studio di strategie per il posizionamento futuro, mettendo in campo **teoria** (best practice ITIL utilizzate per definire i processi e sottoprocessi specifici che potrebbero essere implementati) ed **esperienza** (maturata in oltre dieci anni di consulenza presso grandi clienti):

- **Analisi dei processi** (focus su criticità ed inefficienze)
- Definizione dei processi obiettivo e **gap analysis**
- Progettazione e realizzazione di **strumenti a supporto** dei processi
- **Assessment** di Processi / Strumenti / Rete



Come lo facciamo

	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	4-13
	Come lo facciamo	14-20
	Case Studies	21-28
	Prodotti utilizzati	29-30
	Riferimenti	31-32

Come lo facciamo

Qual è la metodologia di **Bio**ssConsulting alle problematiche di **OSS**?

Assessment:

"capire" lo stato dell'arte

Analisi:

comprendere gli eventuali punti di inefficienza e proporre le azioni correttive

Sviluppo:

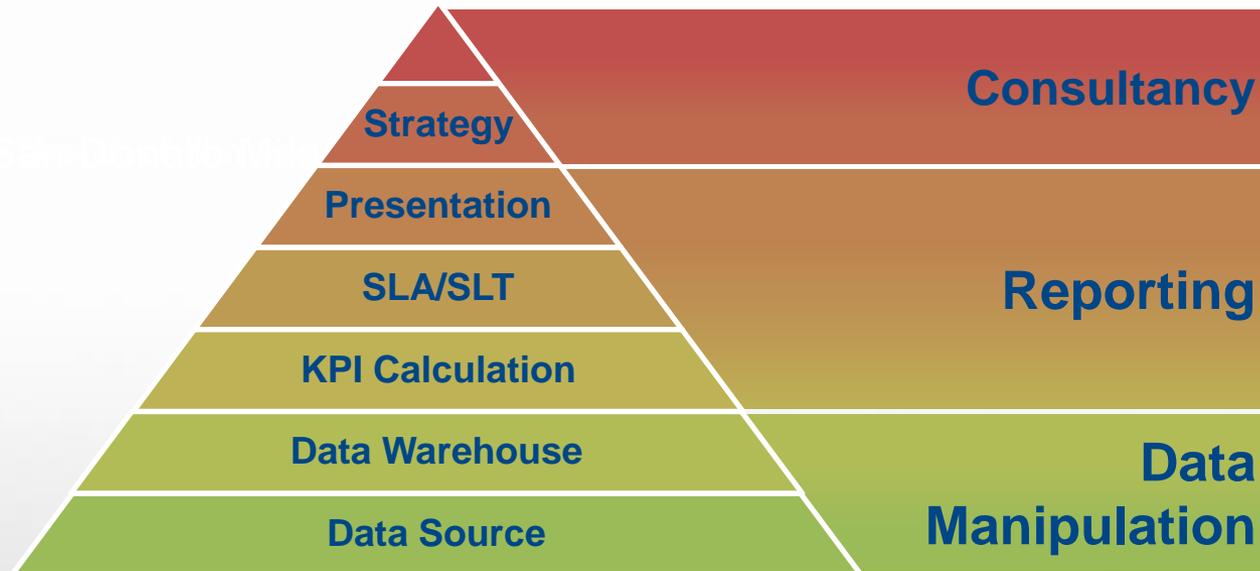
Sviluppare i tool di OSS richiesti, integrare quelli esistenti, guidare nell'implementazione di soluzioni Commerciali

Gestione:

garantire la corretta maintenance dei sistemi

Come lo facciamo

Cosa può fare **Bio**ssConsulting per la Business Intelligence?



L'approccio logico, prevede una **scomposizione a piramide** dei diversi aspetti che costituiscono la metodologie operative della Business Intelligence

Come lo facciamo

Partendo dalla definizione di un **intento** aziendale:

1. vengono recuperati i **dati “elementari”** provenienti dai sistemi
2. viene individuato un insieme di possibili strategie di intervento, **“misurate”** attraverso una serie di indicatori (KPI)
3. viene infine proposta una serie di **azioni migliorative** dell'organizzazione, dei processi e dei sistemi per raggiungere l'intento iniziale

Si crea così un processo correttivo di tipo
ricorsivo che genera **valore aziendale**

La metodologia di lavoro utilizzata da **BioSSConsulting** è di tipo piramidale e si articola in tre fasi distinte:

1. **Data Manipulation**: recupero e nell'analisi dei dati.
2. **Reporting** : confrontarli con i valori-target precedentemente determinati nella fase di formulazione della strategia.
3. **Consultancy**: Interpretazione di tali risultati e la formulazione di strategie migliorative.

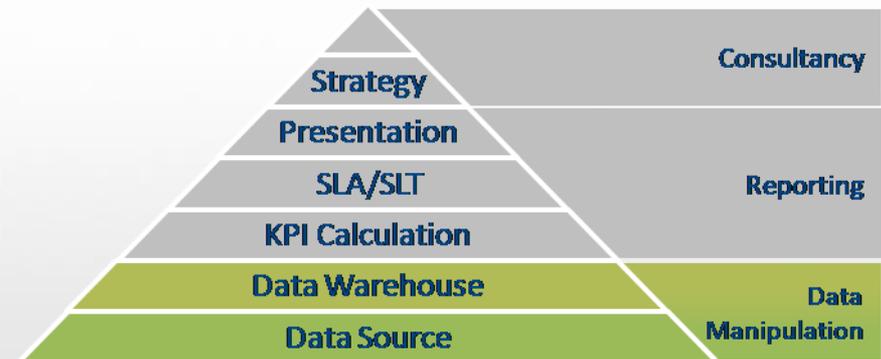
Come lo facciamo

E' il processo che permette l'estrazione, la trasformazione ed il caricamento dei dati in un sistema di Data Warehouse.

Le informazioni subiscono un processo di **trasformazione**, con lo scopo di consolidare i dati:

- **selezionare** le informazioni di interesse
- **normalizzare** i dati
- **classificare** e codificare i dati
- **raggruppare** i dati

I dati vengono memorizzati nel **Data Warehouse**, progettato per consentire di produrre facilmente relazioni ed analisi e fornire supporto ai processi decisionali



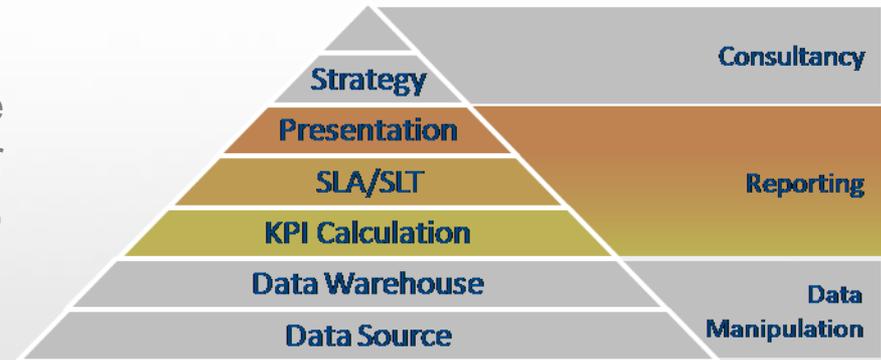
BiossConsulting utilizza procedure OLAP, **standard de facto** nel mondo della Business Intelligence, per l'analisi multi-dimensionale delle informazioni.

Come lo facciamo

Le metriche o **KPI** sono la base delle logiche di generazione del Reporting. Questo consta di 3 sottofasi:

1. **KPI Calculation**: calcolo dei KPI e delle misure
2. **SLA/SLT Model**: confronto dei KPI con i SLT (Service Level Target) e SLA (Service Level Agreement) stabiliti contrattualmente
3. **Presentation**: produzione di dashboard e report ad hoc secondo le esigenze del Cliente

Le informazioni pertanto possono essere analizzate a **differenti livelli di dettaglio** per qualsiasi funzione aziendale (Marketing, Sales, Finance, Operation).

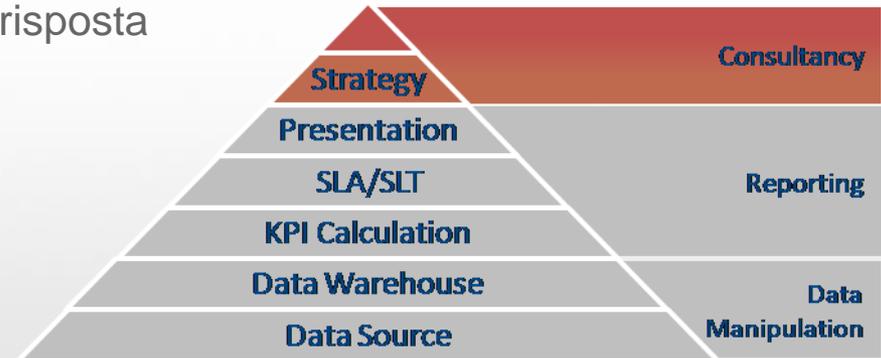


BiossConsulting è in grado di sviluppare tutti gli strumenti di **reporting** appena descritti ed individuati nella fase di Design.

Come lo facciamo

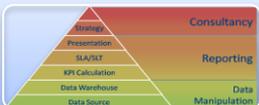
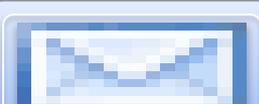
La fase di **Intelligence** è a supporto delle decisioni del Management aziendale per:

1. **capire** l'andamento delle performance dell'azienda
2. generare **stime** previsionali
3. ipotizzare scenari futuri e future **strategie** di risposta



Attraverso queste informazioni il cliente è in grado di **bilanciare le proprie scelte strategiche** con maggiore consapevolezza ed efficacia.

Case Studies

	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	4-13
	Come lo facciamo	14-20
	Case Studies	21-28
	Prodotti utilizzati	29-30
	Riferimenti	31-32

Case Studies: Strategy

Settore: Media&Communication

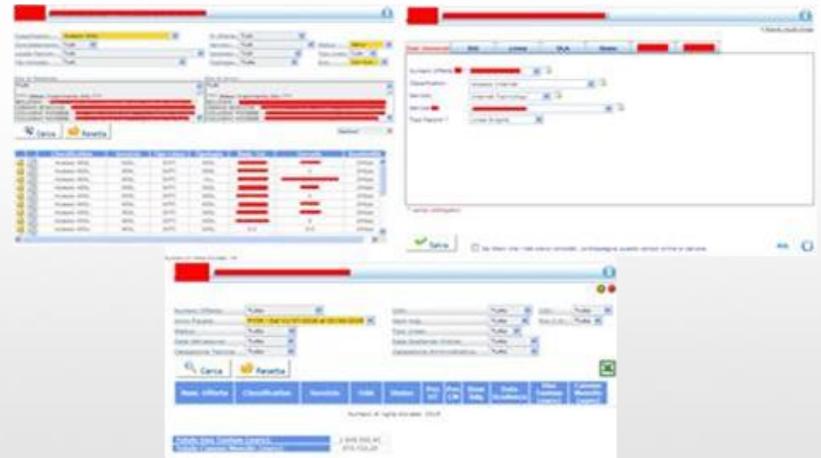
Obiettivi del cliente: Inventory affidabile del proprio asset tecnologico, tracciamento dei costi puntuale ed aggregato, report con funzionalità di controllo di gestione.

Soluzione: Analisi dei requirements del cliente, design e sviluppo della soluzione individuata.

Realizzazione di un sistema di **Order Management**, in grado di consentire il tracciamento affidabile delle forniture richieste secondo la natura delle stesse (hw, sw, rete, consulenze).

Realizzazione del modulo di **reporting direzionale** per il controllo di gestione.

Funzionalità avanzate di **profilazione** utenze e accesso sicuro.



Case Studies: Service Level Management

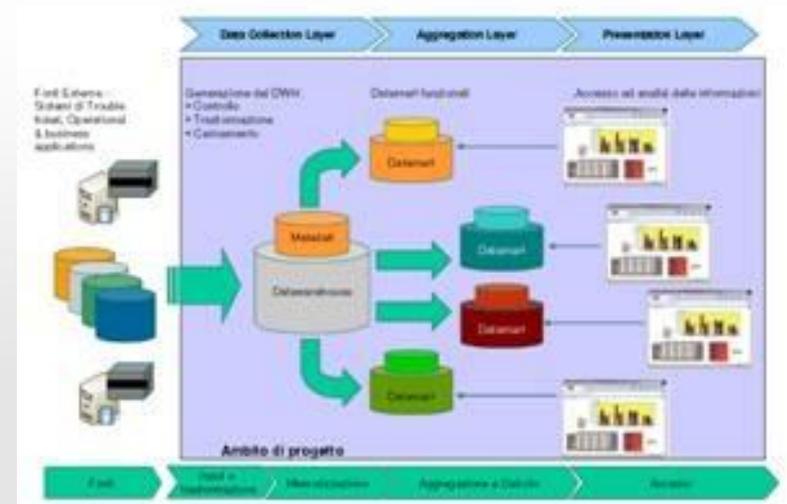
Settore: Pubblica Amministrazione

Obiettivi del cliente: Garantirsi la corretta visibilità della reportistica di SLA e delle penali associate al contratto tramite un sistema certificato e condiviso tra provider e cliente.

Soluzione: E' stato realizzato un sistema con una serie di funzionalità per la produzione dei report di SLA e penali, utilizzando flussi di dati provenienti da fonti esterne al sistema stesso (Infovista, Remedy, Delivery System, Inventory System, piattaforme VoIP e IVR).

Il sistema è stato suddiviso in tre strati fondamentali:

- Data Collection Layer: prelievo dei dati dalle fonti esterne e storage
- Aggregation Layer: ETL.
- Presentation Layer: reporting, gestione utenze.



Case Studies: Operations

Settore: Media&Communication

Obiettivi del cliente: Controllare e monitorare lo stato della rete con specifiche stringenti sul tipo e sulla frequenza di check e con un budget limitato.

Soluzione: Analisi dei requirements del cliente, design e sviluppo della soluzione individuata.

Realizzazione di un sistema di **Monitoring**, basato su standard di mercato Open Source (Nagios), necessario per il contenimento dei costi.

Forte Customizzazione del tool per il monitoring di elementi specifici (vendor non standard, allarmi non standard).

Realizzazione del modulo di gestione del tool per rendere autonomo il cliente nella gestione del sistema.



Case Studies: Service Design

Settore: Telecom

Obiettivi del cliente: Fornire al proprio parco clienti un servizio flessibile ed affidabile di reporting prestazionale e gestionale.

Soluzione: Definizione delle linee guida in termini di requisiti funzionali, progettazione dei processi, realizzazione del tool open source (OTRS, Cacti)..

L'uso di soluzioni integrate Custom e Open Source hanno consentito di contenere i costi e creare un sistema robusto, scalabile e facilmente estensibile alle necessità dei clienti finali.

Realizzazione di un **portale web** attraverso accesso sicuro **https**, consentendo la gestione del profilo dati, dei profili funzionali e la pubblicazione dei report.



Case Studies: Governance

Settore: Telecom

Obiettivi del cliente: Avere a livello di management indicazioni sulle criticità di gestione dei servizi di assurance. Individuare azioni mirate con il duplice scopo di migliorare il livello di servizio e eventuale reingegnerizzazione dei processi o sistemi.

Soluzione: Il lavoro si è articolato seguendo una serie di passi:

1. Assessment dei processi tramite analisi dell'operatività del NOC
2. Classificazione delle principali cause di guasto
3. Analisi delle esigenze operative
4. Assessment dei sistemi tramite l'analisi delle funzionalità
5. Misurazione delle metriche KPI interessate.
6. Creazione di un documento di specifiche



Case Studies: Assessment di Processo

Settore: Oil&Energy

Obiettivi del cliente: Monitorare lo stato dei servizi e dei processi IT, rendere visibili le aree critiche, rendere trasparente i dati economici legati alla produzione del bilancio relativamente alle penali SLA (Sarbanes – Oxley Act).

Soluzione: Rilevazione dei Service Level Agreement (SLA) e definizione delle strategie e degli strumenti di controllo del contratto.



Realizzazione del sistema di **SLA Management** per quanto riguarda trouble tickets, manutenzione programmata, forniture ordini, provisioning e move&change.

Case Studies: Assessment di Rete

Settore: Industria Navale

Obiettivi del cliente:

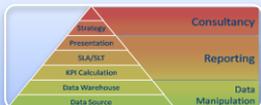
Comprendere la natura di una performance applicativa estremamente di basso livello e azioni da intraprendere.

Soluzione

Il Cliente lamentava l'**uso eccessivo delle proprie risorse** di rete Internet e un degrado delle performance applicative attraverso tale accesso.

E' stata necessaria un **analisi di dettaglio del traffico** applicativo che ha evidenziato che un uso non regolamentato dell'accesso Internet saturava le risorse ad esso dedicato. Il Provider ha quindi allargato il rapporto commerciale con tale Cliente fornendo un servizio di Proxy e Content Management).

Prodotti utilizzati

	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	4-13
	Come lo facciamo	14-20
	Case Studies	21-28
	Prodotti utilizzati	29-30
	Riferimenti	31-32

Prodotti utilizzati



((otrs))

Riferimenti

	Chi siamo	3
	Cosa facciamo	4-13
	Come lo facciamo	14-20
	Case Studies	21-28
	Prodotti utilizzati	29-30
	Riferimenti	31-32

San Donato (Milano) 8/10/2011

GRAZIE

BiossConsulting

P.za San Sepolcro, 1

20123 Milano



info@biossconsulting.com