

# DATA MANAGER

LA RIVISTA PROFESSIONALE DI COMMUNICATION TECHNOLOGY

Francisco Albarés, Massimiliano Micucci

COVER STORY

## Quest Software

la semplicità funziona

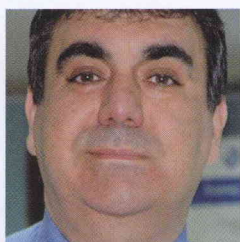
**DOSSIER SEMPLICEMENTE CLOUD - BI GOVERNARE CON LA FINANCIAL INTELLIGENCE  
SISTEMI ADESSO IL MES HA PAURA - SOFTWARE E SERVIZI MANAGED SERVICES, L'ORA DELLA RIPRESA**



categorie di servizi che maggiormente qualificano un'offerta vincente: «Quelli tradizionali di Information Technology, per i quali sono determinanti le competenze professionali; quelli di gestione, con particolare attenzione alla capacità di personalizzazione dell'offerta e per i quali la parola chiave è proattività; infine, i managed services, legati alla capacità di saper definire, contrattualizzare e rispettare gli obiettivi di servizio, cioè gli Sla». I managed services hanno infatti l'obiettivo di semplificare e rendere più fluide le infrastrutture IT dei clienti, consentendo di compiere con successo e con costi e tempi prefissati le transazioni necessarie ai nuovi ambienti Cloud, e forse non è un caso se in casa Hitachi Data Systems questi servizi vengono chiamati "IT Transformation Services".



**Walter Simonelli**  
business development  
global services director  
di Hitachi  
Data Systems Italia



**Giuseppe Nocita**  
amministratore delegato  
di Pipeline

## COMPETENZE SPECIALISTICHE

«Scegliere oggi opzioni di managed services vuol dire consentire alla propria organizzazione di eliminare l'obsolescenza di sistemi che, per scelte di investimento, sono rimasti fermi a tecnologie non aggiornate», spiega **Giuseppe Nocita, ammini-**

menti per il controllo e la governance, più completi e più semplici. Dal punto di vista organizzativo la domanda di competenze sempre più specialistiche e la necessità di operare "around the clock" a supporto di un'azienda globalizzata trovano nei managed services la risposta migliore. Questi, e le best practices associate, permettono di focalizzare l'attenzione sui livelli di servizio end-to-end e, se fruiti "dal Cloud", consentono di mettere a disposizione di tutti gli utenti, ovunque essi siano, gli stessi strumenti, in maniera flessibile e senza vincoli all'introduzione di nuove applicazioni».

«Le soluzioni che il mercato sta mostrando di privilegiare – prosegue Campagna – sono quelle che permettono di consolidare e integrare le piattaforme ICT, di ridurre il numero di fornitori (così da migliorare il controllo end-to-end e ottenere efficienze di costo) e quelle che garantiscono una flessibilità di dimensionamento e una apertura a nuovi servizi superiore rispetto al passato. In ambito IT Services and Security il nostro modello è sempre stato orientato verso i managed services; nel corso degli ultimi due anni BT ha abbracciato strategicamente il modello Cloud in tutti i layer della propria offerta (infrastruttura, comunicazione, applicazioni), estendendo quindi l'approccio e i vantaggi dei managed services anche ad ambiti più strettamente TLC».

La rete da un lato e la vocazione a gestire piattaforme tecnologiche per fornire ai clienti un "servizio" orientato al business dall'altro, sono quindi gli elementi che differenziano dagli altri player BT Italia, che è in grado di offrire da soluzioni di Conferencing in ambito Unified Communications and Collaboration a servizi di Hosted Contact Centre fino al Virtual Data Centre, vale a dire soluzioni ICT integrate con modelli di delivery e di gestione operativa univoci.

**stratore delegato di Pipeline** ([www.pipeline.it](http://www.pipeline.it)). E soprattutto si può fare senza dover sborsare capitali, che oggi non sono facilmente reperibili. Ma se i servizi gestiti sono sempre più gettonati si deve anche all'offerta sempre più attenta, «con un listino dei servizi sempre più agevole da consultare e da comprare – prosegue Nocita –: lo sforzo principale da parte dei provider deve essere quello di creare la soluzione sul cliente e di non forzare il proprio listino sul cliente». L'offerta specifica di Pipeline, denominata SSO, System

Service Offerings, va proprio in questa direzione, proponendo servizi di gestione IT nelle varie declinazioni dell'outsourcing.

**Paolo Allegra, responsabile product unit Advanced Professional Services di Italtel** ([www.italtel.com](http://www.italtel.com)), concentra l'attenzione sull'esigenza di affrontare la complessità delle infrastrutture che richiede sempre maggiori competenze specialistiche: «I nodi che compongono le reti sono oggi il risultato dell'integrazione di molteplici prodotti e applicativi tecnologicamente molto diversi e specializzati nelle loro funzioni e, di conseguenza, forniti da vendor distinti in virtù dell'eccellenza di ciascuno nel proprio settore». Non solo l'integrazione, ma anche la gestione di questi prodotti sono oggi compiti estremamente specialistici che conviene affidare «a chi sa far dialogare sistemi e tecnologie diverse – prosegue Allegra –. Italtel, nel suo duplice ruolo di vendor e di system integrator, conosce a fondo sia gli apparati sia i dettagli della loro interazione funzionale e ciò fornisce all'operatore il vantaggio di non dover investire nella formazione del personale sugli aspetti peculiari della singola tecnologia e quindi potersi focalizzare sul proprio core business». I managed services, che rappresentano una delle quattro aree dell'offerta Italtel, costituiscono anche «il segmento dove la profonda conoscenza della progettazione delle reti diviene fattore distintivo rispetto ai competitor: il nostro approccio è seguire l'evoluzione dei servizi e la risposta del mercato condividendo con il cliente la responsabilità di assicurare un servizio eccellente e innovativo a costi sempre inferiori», conclude Allegra. **DM**



**Enrico Campagna** head of marketing di BT Italia

## I MANAGED SERVICES VISTI DA BT ITALIA

Nell'universo dei servizi informatici i managed services, ovvero i servizi gestiti, mostrano nell'ultimo periodo una certa vivacità. Come ci spiega **Enrico Campagna, head of marketing di BT Italia**: «Se l'imperativo per l'IT è la capacità di supportare le aziende a essere veloci, competitive e aperte all'innovazione, i driver verso l'adozione dei managed services sono quindi essenzialmente l'efficienza e le performance. Sono forti sia la consapevolezza che non è possibile rimandare oltre l'aggiornamento delle architetture ICT, sia la domanda di servizi con modello "pay-per-use" senza investimenti upfront. Dal punto di vista tecnologico molti fattori concorrono a rendere sempre più vantaggiosi i managed services: la virtualizzazione, che è alla base dei progetti di consolidamento e ottimizzazione (e che permette anche una maggior automazione dei processi, e quindi la remotizzazione delle attività, a vantaggio di scelte "hosted"), l'evoluzione del network, più veloce e sicuro per supportare i Cloud services, gli stru-