

IBM Software Group Subscription & Support Renewal Day

Portofino Kulm, May 20th



IBM Software for a Smarter Planet

Marcello Centonze

*Manager of Enterprise, Channel, ISV and Services Sales
IBM Software Group Italia*

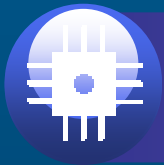




Let's Build A Smarter Planet Together



The World is Changing and Becoming More



INSTRUMENTED



INTERCONNECTED



INTELLIGENT



The resulting explosion of information creates a need for a new kind of intelligence

... to help build a Smarter Planet



Now, Companies Face New Challenges...

Data



15 petabytes
of new information being
generated every day

80%
of digital data
will be "unstructured"

Complexity



70¢ per \$1
spent on maintaining current
IT infrastructures versus
adding new capabilities

25 billion
market data messages
handled each day across
global trading systems

Connections



19+ hours
spent searching for
the right information
each week

\$5.3 million
a company loses annually
by not finding the right
information



...Demanding a New Approach

Analytics



Help clients turn data into information and information into insight that drives ***smarter business decisions***

Systems Thinking



Need to acknowledge that complexity comes from interconnected systems – a ***system of systems***

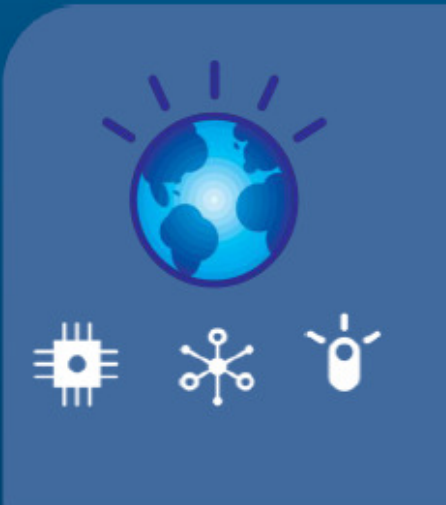
Collaboration



Clients can use social software to get closer to their customers, but must also transform internally, to ***social businesses***



Integrating new capabilities in an industry context enables us to deliver quantifiable business outcomes



10%
lower power bills

15%
usage reduction

U.S. Department of Energy's
Pacific Northwest National
Laboratory study on smart meters

Vision



Industry Context



Outcome



Let's Build A Smarter Planet Together



New Markets, New Buyers

*Business Analytics
& Optimization*



*Smarter
Commerce*



*Social
Business*





Business Analytics & Optimization



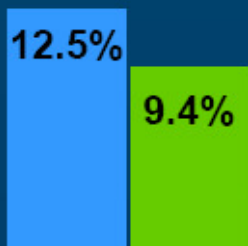
“Business analytics is the key to enabling our clients to turn oceans of data into predictive models and actionable decisions.”

\$166B
opportunity
in 2011

Why analytics is important to our clients...

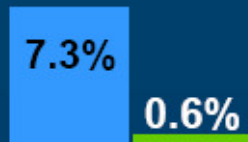
33% more

Revenue
Growth



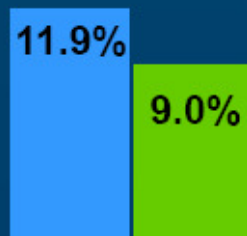
> 12x more

Profit
Growth



32% more

Return on
Invested Capital



Finance organizations with business insight

All other enterprises

ADVANCED ANALYTICS
INNOVATION
COLLABORATION
TRANSFORMATION
CLOUD



Source: IBM Global Business Services, The Global CFO Study 2010
Revenue, EBITDA Growth: 5 yr CAGR ('04-08); ROIC: 5 yr Avg (04-08)
Data is provided for illustrative purposes and is not intended to be a
guarantee of market opportunity.



Let's Build A Smarter Planet Together



There is an Explosion of Data and Real World Events

1.3 Billion RFID tags in 2005

30 Billion RFID tags by 2010



2 Billion Internet users by 2011



4.6 Billion Mobile Phones World Wide

Capital market data volumes grew **1,750%**, 2003-06



Twitter processes **7 terabytes** of data every day



World Data Centre for Climate

- **220 Terabytes** of Web data
- **9 Petabytes** of additional data



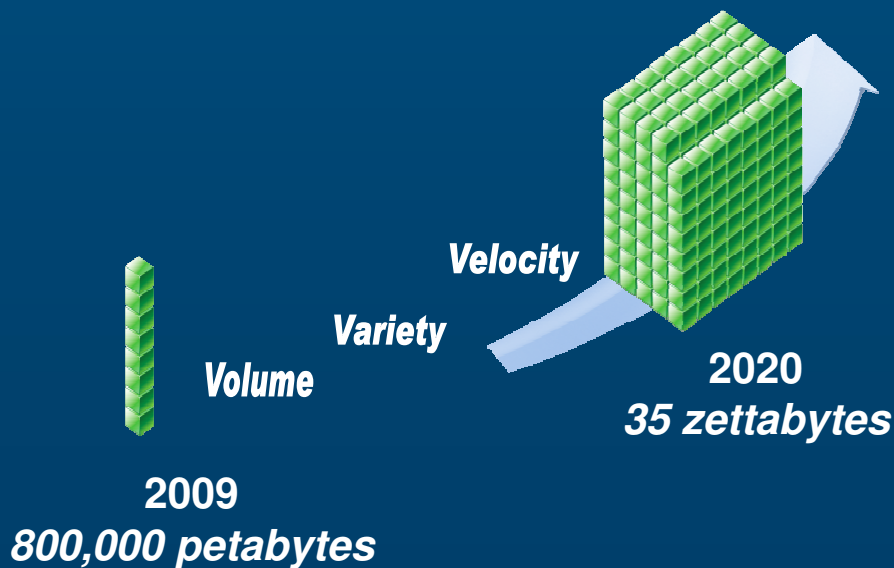
Facebook processes **10 terabytes** of data every day



Information is Exploding

44x as much Data and Content
Over Coming Decade

80% Of world's data
is unstructured





Addressing Fundamental Business Needs

1 in 3 organizational leaders frequently *make critical decisions without the information they need*

1 in 2 *don't have access to the information* across their organization needed to do their jobs

3 in 4 business leaders say *more predictive information would drive better decisions*





Leveraging Information

The Predictive Advantage

Core analytics/ traditional BI

- Measure and report
- “Rearview mirror”
- User initiative in exploring data

Predictive analytics

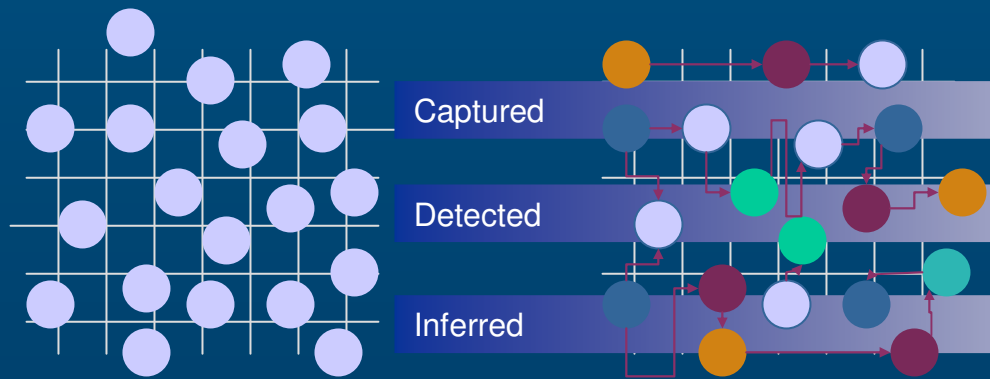
- Algorithms automatically “learn” significant patterns
- Models make predictions for current/new cases
- Insight delivered to drive better business decisions





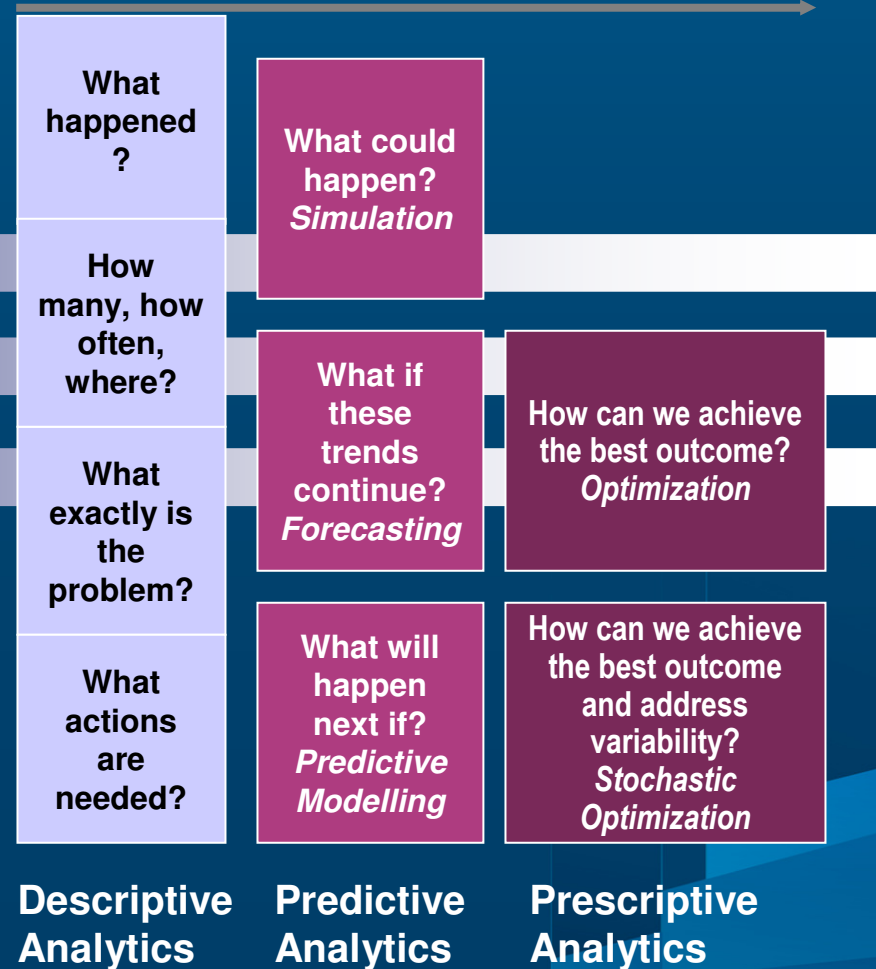
Increased Level of Analytical Sophistication is Needed *Moving From Descriptive to Predictive to Prescriptive*

Analytics Sophistication →



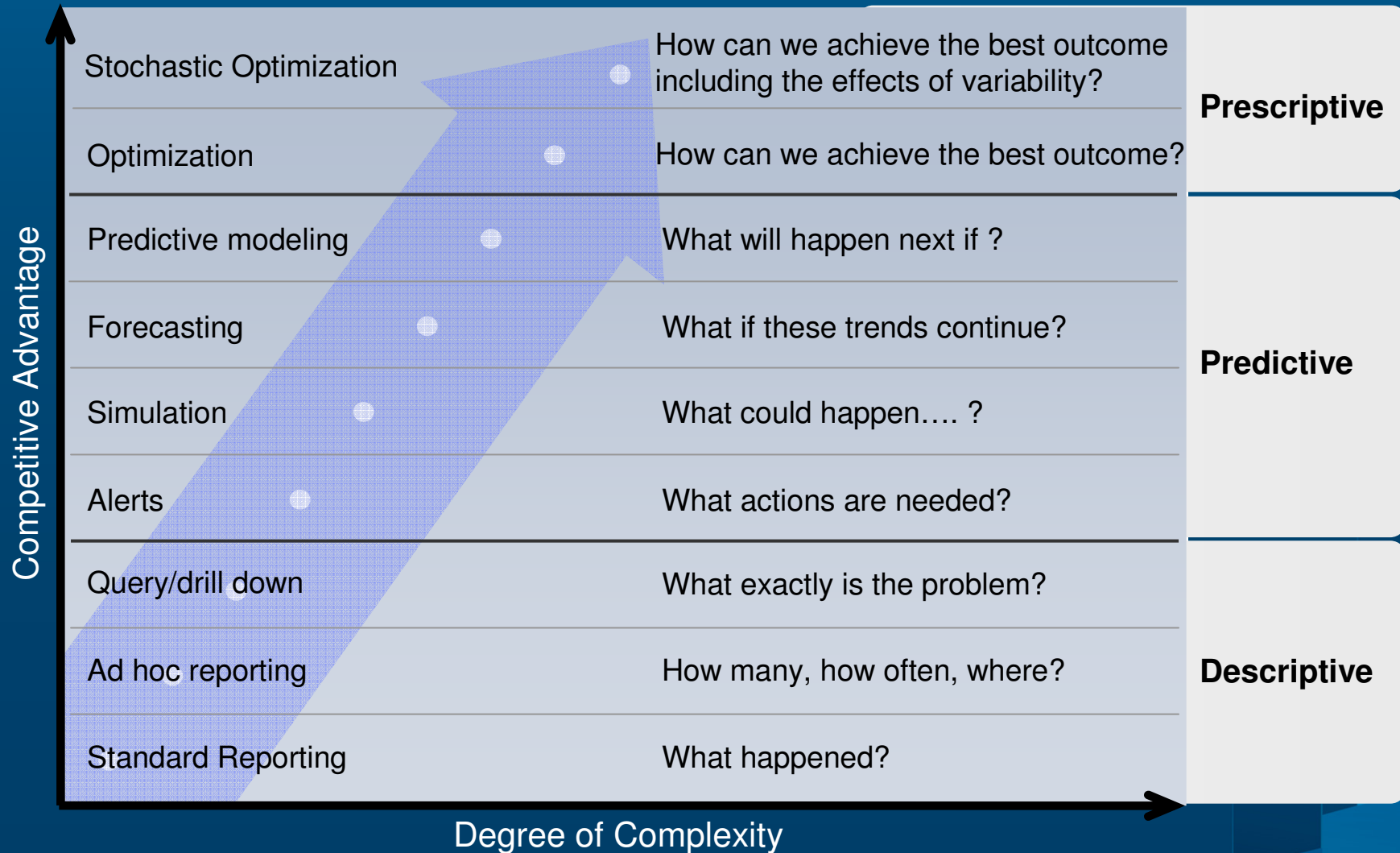
Use Structured Data & Unstructured Content

Made consumable and accessible to everyone, optimized for their specific purpose, at the point of impact, to deliver better decisions and actions through:



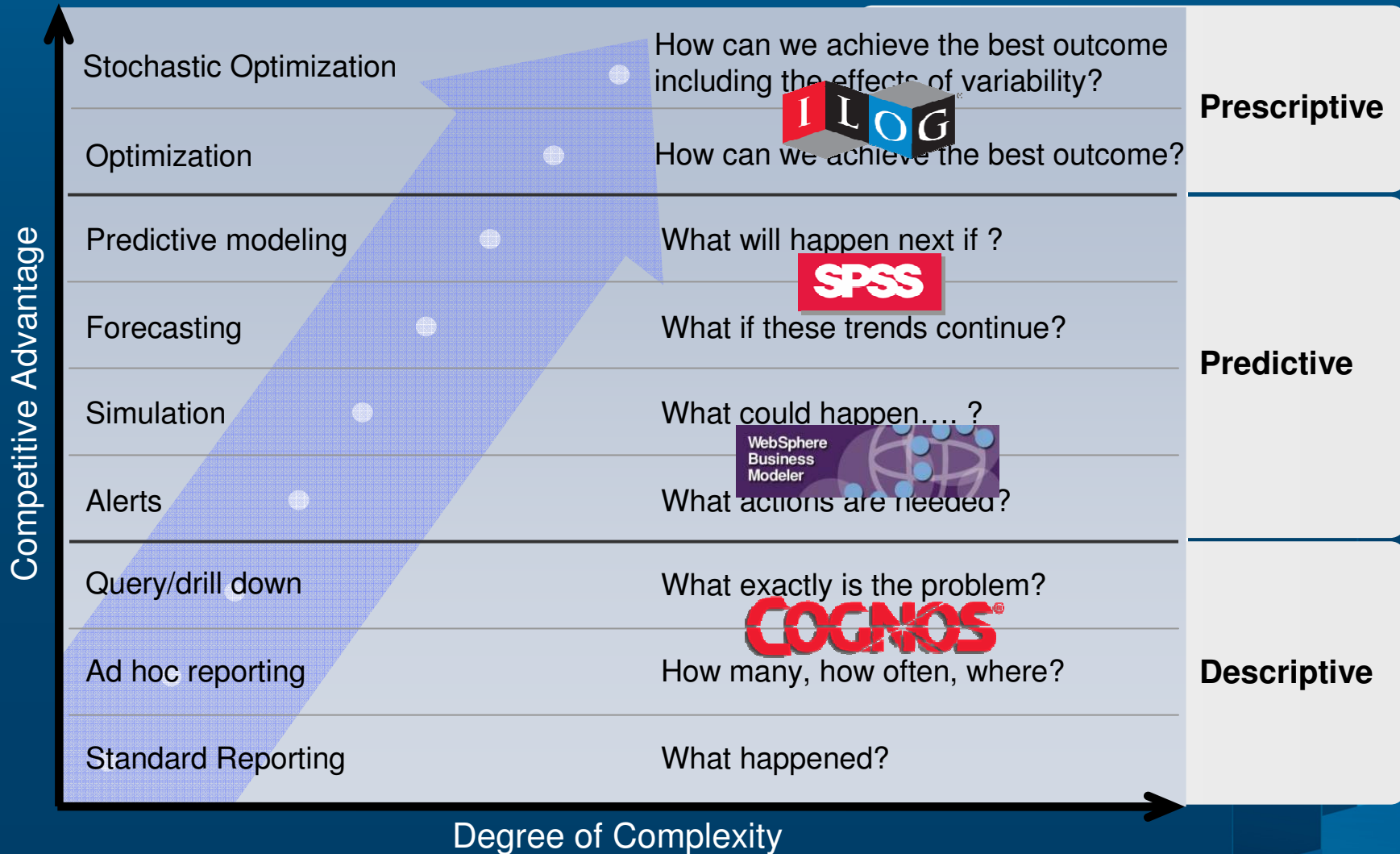


Analytics Landscape





IBM Software Position in the Analytics Landscape





Let's Build A Smarter Planet Together



Smarter Commerce



Smarter Commerce is a smarter way for companies to buy, sell, and market their products, by integrating operations and enhancing interactions through community, collaboration, process, and analytics - all within an industry context.

\$70B
opportunity
in 2011

Why Smarter Commerce matters...

85% of CEOs want to gain more visibility into their businesses

– IBM CEO Study 2010

57% of CEOs want to better understand customer needs

– IBM CHRO Study 2010





Let's Build A Smarter Planet Together



Social Business



On a smarter planet, people are transforming the way they interact... and this transformation is impacting the way business is being done

A potential
\$100B
opportunity

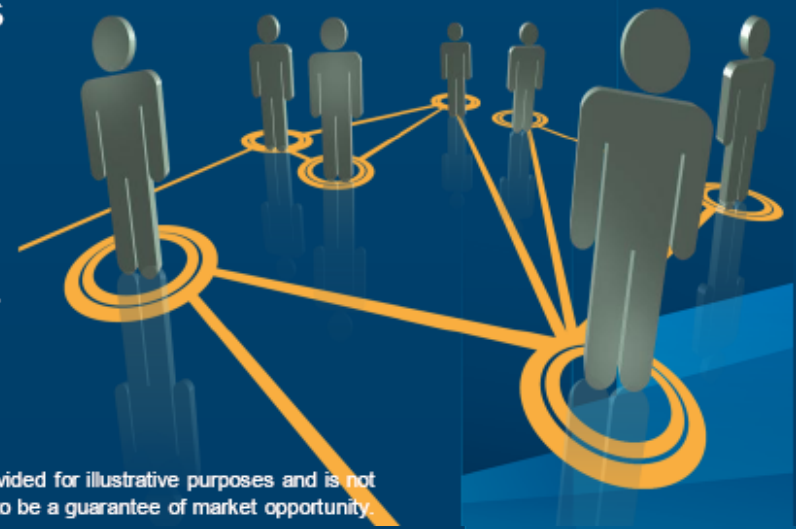
Why Social Business is important to our clients...

95% of standout organizations will focus more on “getting closer to the customer” over the next 5 years.

– IBM CEO Study 2010

Standout organizations are **57%** more likely to allow their people to use social and collaborative tools.

– IBM CHRO Study 2010





The convergence of these spaces accelerates opportunity

Social Commerce

Web Analytics



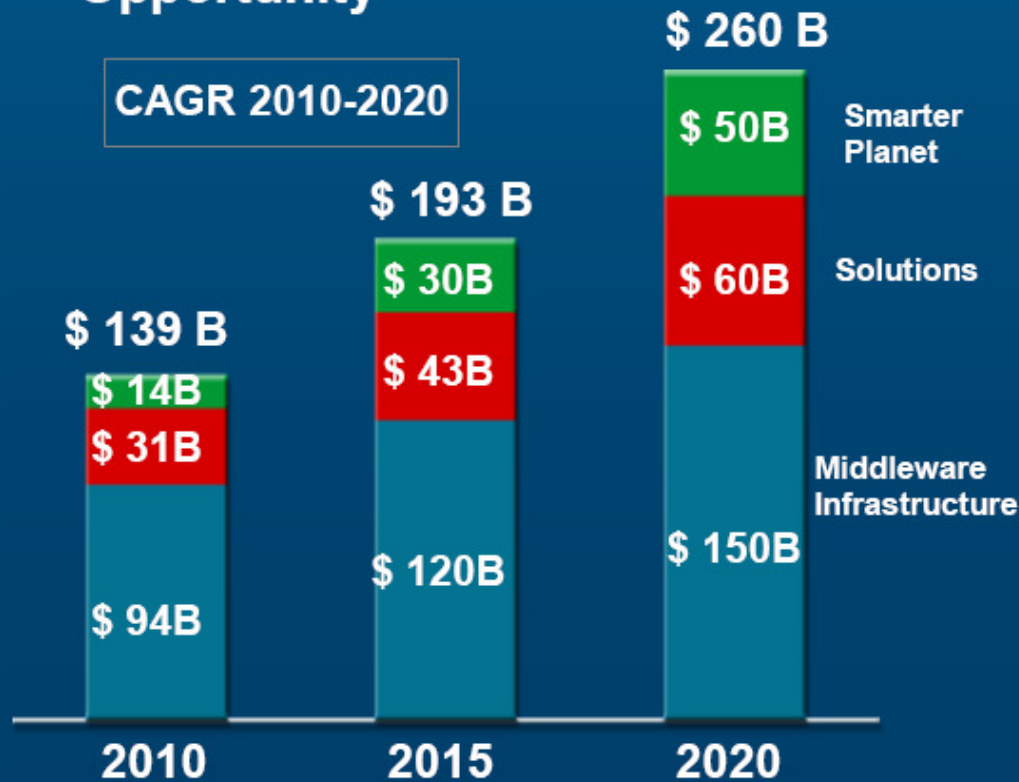
Sentiment Analysis



SWG Strategy

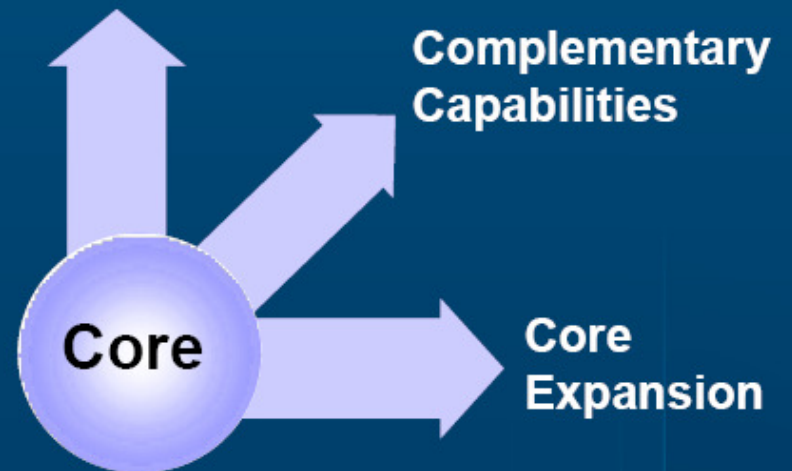
Opportunity¹

CAGR 2010-2020



Investment Strategies

Industry Solutions



¹ IBM Global Market View (GMV) source data is based on analysis done by the IBM Market Intelligence Department. IBM Market Intelligence data is provided for illustrative purposes and is not intended to be a guarantee of market opportunity.



Let's Build A Smarter Planet Together



Integrated Solutions: How it all comes together for our clients

<i>Integrated Solutions</i>	<i>Smarter Software</i>	Banking / Financial Markets	Chemical / Petroleum	Electronics	Energy & Utilities	Government	Healthcare	Retail	Telecom	Transportation	Smarter Cities	Additional Industries
	<i>Smarter Systems</i>											
	<i>Smarter Services</i>											



Let's build a smarter planet

*A leadership agenda for business and societal transformation
An integrating strategy for the IBM Corporation*

IBM Software Group Subscription & Support Renewal Day

Portofino Kulm, May 20th



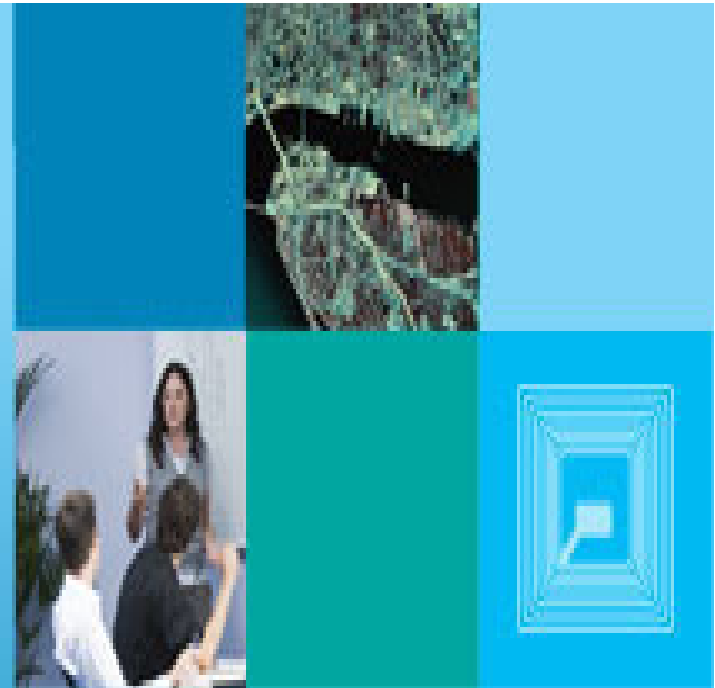
IBM WW SWG : S&S Investments & Priorities. A snapshot of offerings and the best practices

John Dewey
WW SWG Stream Sales Director

Maximizing the value of your IBM Software Investment

**Smarter Software comes with
peace of mind.**

Updates and tech support for 12 months included
with each new distributed software license.



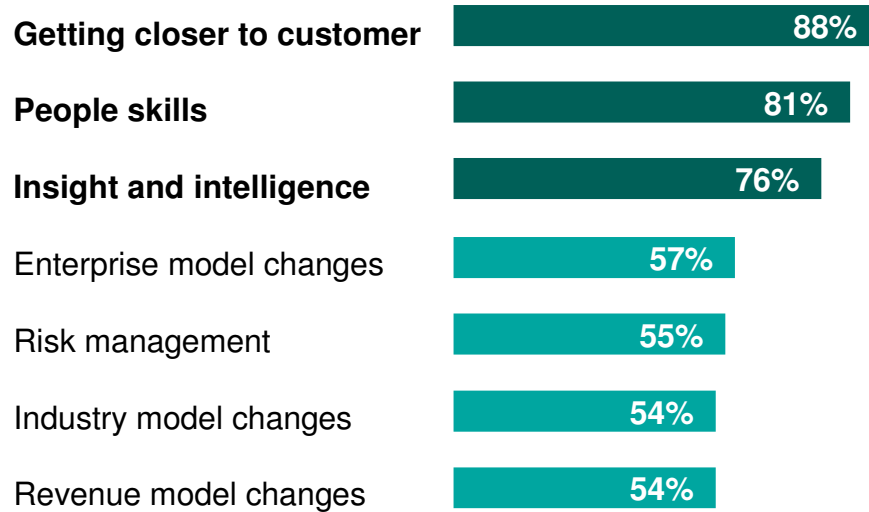
S&S CIO Presentation

- S&S Strategy
- PA changes
- Partial Renewals
- Auto Renewals

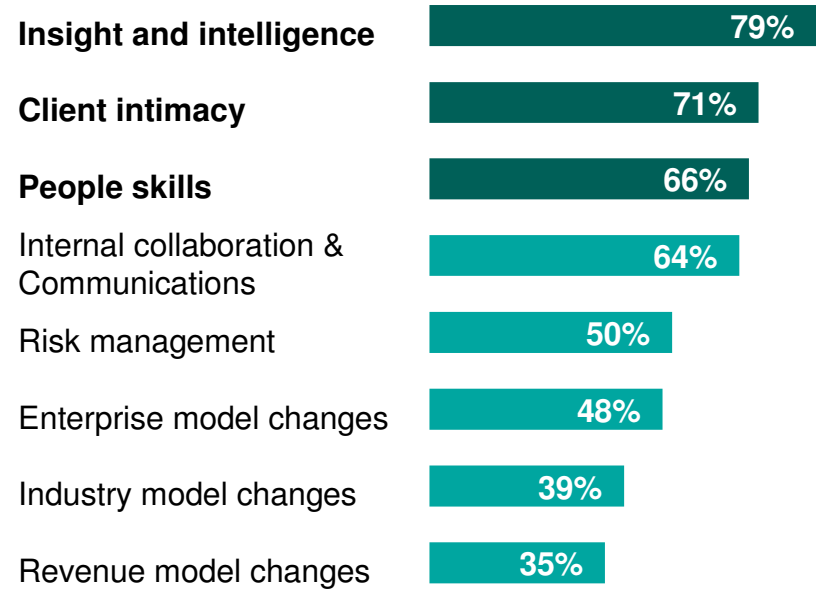


2011 IBM Global CIO Study

CEO focus over the next 5 years



CIO focus over the next 5 years

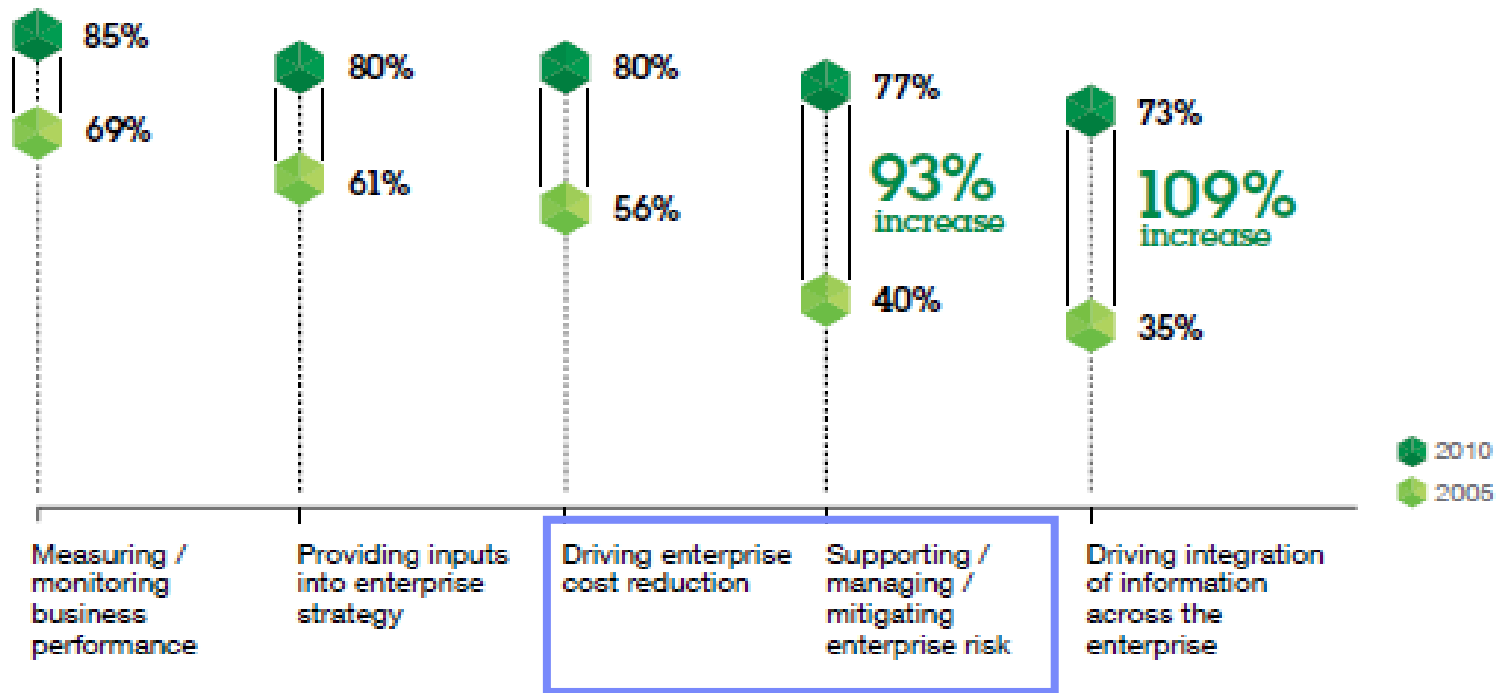


“Business Intelligence will provide information to the company that no one in the industry has ever seen, and will open up opportunities that were not previously considered.”

Utilities CIO, USA

IBM Global CFO 2010 Study

Figure 3 Among CFOs, enterprise focus has increased significantly in just five years. More than 70 percent of CFOs now report these company-wide activities as very or critically important.



IBM Software Growth through

- Client success and adoption of our current portfolio
- Acquisitions (\$20B since 2000)
 - Sterling Commerce, Unica, Coremetrics
- New Business Models
 - Cloud & Software as a Service
 - Term Licensing Models
 - New Brand Packaging -- Tivoli Resource Value Units
 - Virtualization -- Sub Capacity Licensing
- Appliances: Netezza, ISS, Data Power, Cast Iron
- Multi Year Offerings
- Enhanced Passport Advantage Agreement
 - Consolidation of multiple contract types



Software S&S Strategy & Investments

- IBM's 17,000 Business Partners
 - S&S Certifications available in 2011
 - Authorized Distribution (Skilled Partners)
- \$29B in Research & Development (2000-2010)
 - >20,000 Patents since 2000
- 43 Development Laboratories
 - 35K Developers
- Passport Advantage Online
 - New Features & Access from S&S Renewal Quotes
 - Enhanced Business Partner Tools
- Tools & Offerings: ILMT, ESMT, IBM Support Portal

18 years at the top of the patent list

5,896 patents—a record

7,000 IBM inventors in 29 countries



International Passport Advantage Agreement (IPAA)

- **First revision of the International Passport Advantage Agreement (IPAA) since 2005**
 - In April, 2011, all customers will be contacted
 - This agreement will go into effect on July 19, 2011 (August Renewals)
- **Software as a Service (SaaS) IBM's SaaS terms and offerings that have been previously available separately have now been incorporated into the Agreement**
- **Virtualization Licensing (also called "Sub capacity Licensing") Terms related to Virtualization Licensing that have been separately available for many years are now incorporated into the Agreement making this available to all customers without separate action being required**
- **Appliances Terms related to IBM's appliance offerings have been incorporated into the Agreement**
- **Renewal of Software Subscription and Support To protect customers from accidentally becoming noncompliant with the terms of the Agreement, it will now be required that for each Passport Advantage Site, all products must be renewed for all licenses currently in service or for none at all**
- **Expansion of Auto Renewal Most countries have been added to the automatic renewal of Software Subscription and Support and Fixed Term Licenses**
- **Migration offer to move from Passport Advantage Express to Passport Advantage. Simple enrollment form to consolidate sites and different renewal dates into one common anniversary.**



30 Day Renewal Reminder eMail

Only 30 Days Left to Renew Your IBM Software Subscription and Support
Renewal Quote Number: 12345678


Dear Joe Croom:

You have approximately 30 days left to renew your IBM Software Subscription and Support.

I urge you to renew your Software Subscription and Support by 01.02.2011 to continue taking advantage of product upgrades and to ensure uninterrupted access to Technical Support.

To renew, please choose one of the following options:

- Contact an authorized IBM Business Partner for final pricing and fulfillment
- Contact me at 1-555-555-5555 x1234 or ibmrep@xx.ibm.com
- Sign in to [Passport Advantage Online](#) and renew

 If we do not hear from you or your authorized IBM Business Partner before 01.02.2011, we will renew your Software Subscription and Support automatically and send you an invoice according to the terms of your IBM International Passport Advantage Agreement.

Please contact me if I can be of assistance or if you have any questions.

Yours sincerely,

Connie Morris
ibmrep@xx.ibm.com
Phone: 1-555-555-5555 x1234
Fax: 1-555-555-5556

This message was sent from a server. To reply, please forward to Connie Morris at ibmrep@xx.ibm.com.

I'm here to help.



Laurie Casey
laurie_casey@us.ibm.com
(617) 693-3930

Steps to Renew

1. Review quote and discuss with others in your organization who have an interest in upgrades and support for the products listed on the quote.
2. Take Action:
 - Contact an authorized IBM Business Partner for final pricing and fulfillment, or
 - Contact me at (617) 693-3930 or laurie_casey@us.ibm.com.Or
<If PAO order enabled, print this>
 - {Sign into [Passport Advantage Online](#) and renew.}<If PAO non-order enabled, then print this>
 - {Sign into [Passport Advantage Online](#) and view your quote.}<If Japan customer, suppress PAO options>

Fast Access to Passport Advantage Online

[PAO Customer Sign in](#)



15 Day Renewal Reminder eMail

Only 15 Days Left to Renew Your IBM Software Subscription and Support

Renewal Quote Number: 1234578

Dear Joe Croom:

Time is running out for you to renew your Software Subscription and Support. We are writing to urge you to renew today to continue taking advantage of product upgrades and to ensure uninterrupted access to Technical Support.



If we do not hear from you or your authorized IBM Business Partner by 01.02.2011, we will renew your Software Subscription and Support automatically and send you an invoice according to the terms of your IBM International Passport Advantage Agreement.

If you do not wish us to automatically renew your Software Subscription and Support, you must notify IBM in writing of your intent NOT to renew before your renewal date.

If at a later date, you wish to reinstate your Software Subscription and Support, you may do so, however, the cost of reinstatement will be as much as three times greater than your annual renewal rate.

To renew today, please choose one of the following options:

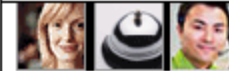
- Contact an authorized IBM Business Partner for final pricing and fulfillment
- Contact me at 1-555-555-5555 x1234 or ibmrep@xx.ibm.com
- Sign in to [Passport Advantage Online](#) and renew

Please contact me if I can be of assistance or if you have any questions.

Yours sincerely,

Connie Morris
ibmrep@xx.ibm.com
Phone: 1-555-555-5555 x1234
Fax: 1-555-555-5556

I'm here to help.



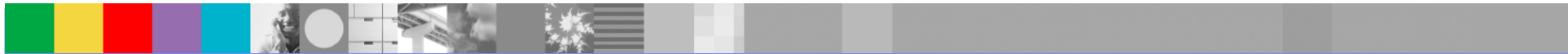
Laurie Casey
laurie_casey@us.ibm.com
(617) 693-3930

Steps to Renew

1. Review quote and discuss with others in your organization who have an interest in upgrades and support for the products listed on the quote.
 2. Take Action:
 - Contact an authorized IBM Business Partner for final pricing and fulfillment, or
 - Contact me at (617) 693-3930 or laurie_casey@us.ibm.com.
- Or
- <If PAO order enabled, print this>
- {Sign into [Passport Advantage Online](#) and renew.}
- <If PAO non-order enabled, then print this>
- {Sign into [Passport Advantage Online](#) and view your quote.}
- <If Japan customer, suppress PAO options>

Fast Access to Passport Advantage Online

[PAO Customer Sign in](#)



IBM Software Group Subscription & Support Renewal Day

Portofino Kulm, May 20th



IBM SWG in Europe : S&S Italy key sustainable drivers (customer value, resources and tools)

Faye Chandler

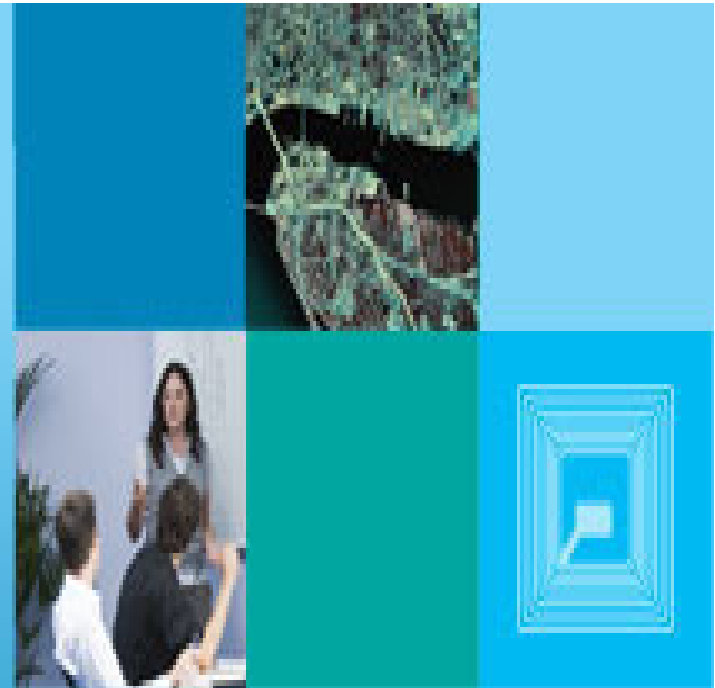
*South West Europe SWG Channel , GB and S&S
Director*



Maximizing the value of your IBM Software Investment

**Smarter Software comes with
peace of mind.**

Updates and tech support for 12 months included
with each new distributed software license.



Value of Subscription & Support



Protects client's software investment



Unlimited Technical Support



Right to migrate to newer releases



Ensure security and compliance



Avoid risks of Obsolescence, non-Compliance, Downtime



Your Value

- IBM Software Subscription & Support saves you money
 - You get upgrade protection – no cost access to new releases and enhancements as they roll out. This means you always have the most up-to-date versions of the software you rely on everyday.
 - You get trade-up options and pricing. This means the software you run is always in synch with your changing business needs.
- IBM Software Subscription & Support saves you time
 - Unlimited voice and where available, electronic access to IBM Software Support Centers worldwide. This means you and your IT department don't have to wait forever to get answers and assistance for your routine technical support questions and needs.
 - You get 24x7 emergency support for critical problems. This means your business can be back up and running quickly if the unthinkable happens.



Why upgrade to the latest release?

- Lower database costs – DB2 needs fewer processors, which means less hardware to purchase. It also means less software to license and maintain.
- Lower Storage Costs – with the deep compression feature, DB2 now offers the best levels of storage compression in the industry. Some customers are reporting storage compression rates of up to **83%**, which means less storage to buy and maintain.
- Easier Administration - See a **35%** improvement in the efficiency of your DBAs. DB2 automatically performs time-consuming database administration tasks like memory management and storage allocation.
- Improved Performance - DB2 has significantly improved performance. It consistently needs only half the number of processor cores to significantly outperform leading competitors.
- Improved Security - DB2 now has simplified security management with database roles and Label-Based Access Control (LBAC). DB2's world-class security and audit features give you peace of mind by ensure that you meet your current needs, as well as your evolving future needs.
- High Availability - DB2 includes improved failover and recovery, automated object recovery management, and enhancements to automated maintenance configuration.
- Easier XML projects - Customers are reporting that XML projects require between **30% and 66% fewer** people.



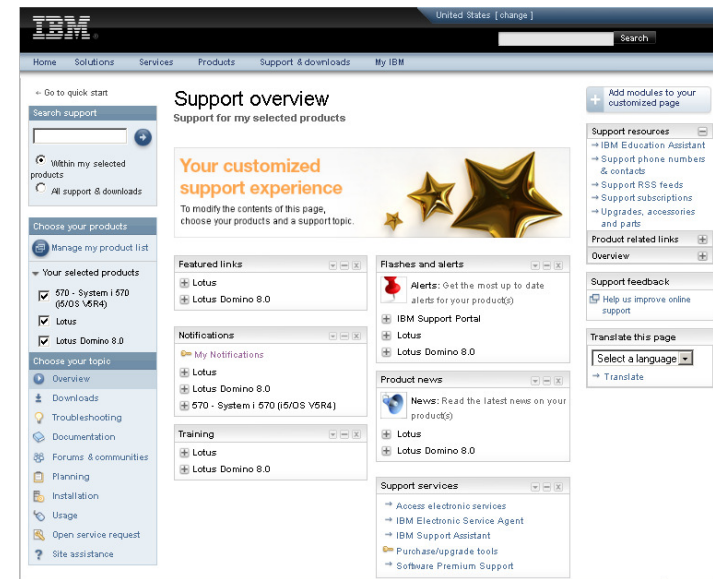
Evolving to a single Support Portal

Prior State



Different web sites & multiple tools

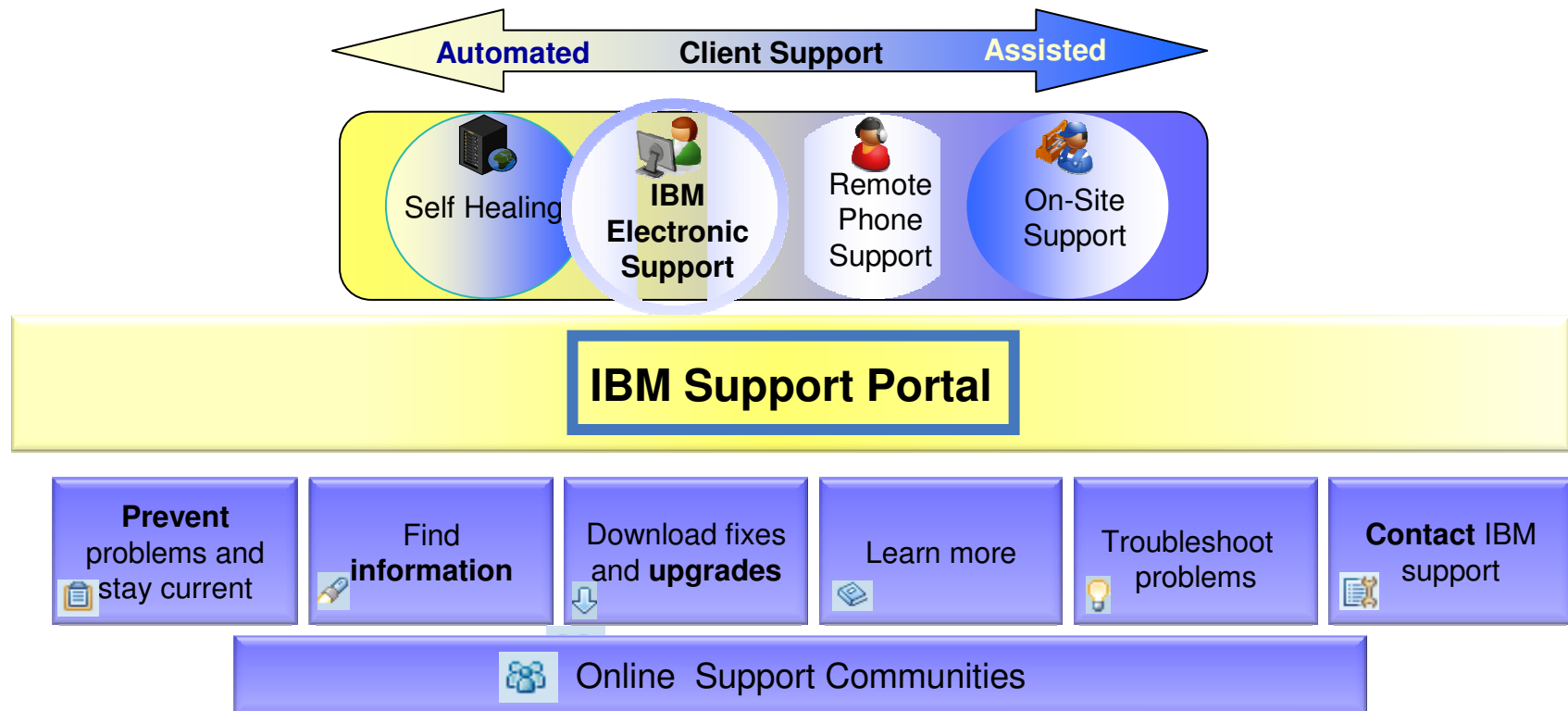
IBM Support Portal



Centralized & simplified experience

What is the IBM Support Portal?

A single, unified and centralized view of all technical support tools and information, covering all IBM systems, software, and services, for all IBM clients worldwide





← Go to quick start

Choose your products

Manage my product list

Find and activate a product:

Your products

All | Active

Software support (general)

Share this product list

Choose your page

- Overview
- Downloads
- Troubleshooting
- Documentation
- Forums & communities
- Planning
- Installation
- Usage
- Service requests and PMRs
- Site assistance

Support overview

Support for my selected products

Your customized support experience

To modify the contents of this page, choose your products and a page.



Featured links

- Software support (general)
 - All IBM software (A-Z)
 - Software Support Handbook
 - RSS feeds of support content
 - Request e-mail updates

Notifications

- Manage all my subscriptions
 - Support RSS feeds
- Software support (general)
 - Subscribe and view notices

Training

- Software support (general)
 - IBM Education Assistant
 - Training and Certification

Product news

- News: Read the latest news on your product(s)
 - IBM acquired and sold products
- Software support (general)
 - Virtualization policy for IBM Software

Sign in to access your authorized content and to customize your pages.

Search support

Search input field with dropdown menu: Within my selected products

Translate this page

Select a language dropdown menu with Translate and Rate this translation options

Customize this page

- Support resources
- Contact support
- Buy support and services
- Other IBM pages
- Product and brand links

- Site availability
- Site news
- Support feedback

Reduce risks



Where to go for more information

- http://www-01.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/sss_videos.html

The screenshot shows the IBM website interface. At the top, there is a navigation bar with the IBM logo, a search bar, and a language selector set to 'United States'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Home', 'Solutions', 'Services', 'Products', 'Support & downloads', and 'My IBM'. A welcome message and links for 'IBM Sign in' and 'Register' are also present.

The main content area is titled 'Software Subscription and Support videos demonstrating IBM's commitment to innovation and expertise to support our customers'. It includes a paragraph explaining the benefits of renewing subscriptions, such as increased efficiency and productivity. A key feature highlighted is 'Renewable IBM Software Subscription and Support maximizes the value of your IBM software investment with download access to enhancements AND new capabilities over the entire product lifecycle and 24 x 7 access to unparalleled Technical Support --in local language with a guaranteed support window of just 2 hours.'

A video player section is visible, with a thumbnail showing a man in a suit. Below the thumbnail, there is a call to action: 'Protect your software investment with IBM Software Subscription and Support'. A link is provided to watch the video on YouTube: 'IBM Software Subscription and Support: Relax, Renew, Recharge! on YouTube'.

On the left side, there is a sidebar menu with categories like 'Passport Advantage', 'Licensing', 'Software Subscription and Support', 'Agreements and forms', 'Brochures and FAQs', 'How to enroll', 'How to buy', 'Passport Advantage Online - Reseller', 'Passport Advantage Online - Customer', and 'News'. Below this menu, there are 'Related links' including 'Contact us', 'IBM Software support lifecycle', 'ShopzSeries', and 'Warranty info'.

At the bottom of the main content area, there is a section for 'Information Management' with sub-tabs for 'Lotus', 'Rational', 'Tivoli', and 'WebSphere'. A video player is embedded here, with a caption: 'See why Debbie Landers, VP Worldwide Client Support, Information Management Software, believes IBM Software Subscription and Support is key to maximizing the value your IBM software delivers.'

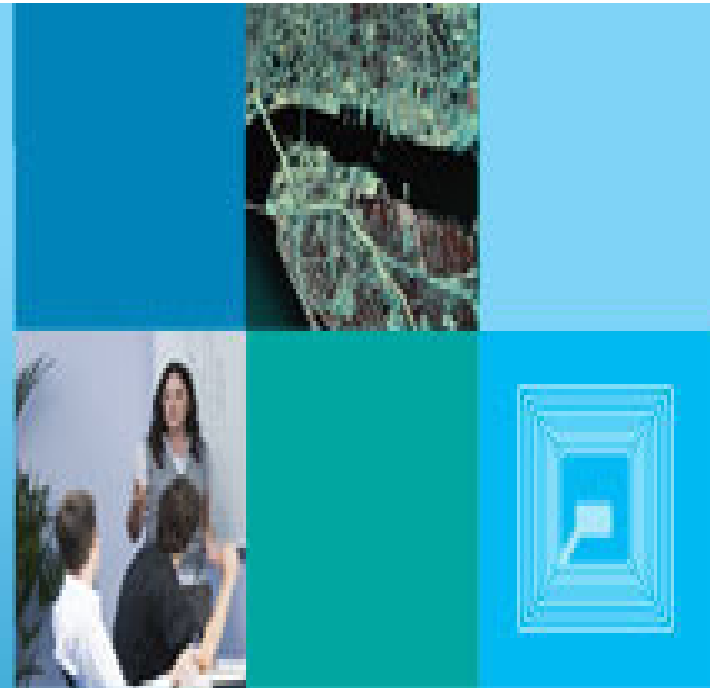
On the right side, there is a 'Passport Advantage Online' section with a list of links: 'Review quotes, download upgrades, manage contacts & access privileges, view Proofs of Entitlement, and more...', 'Passport Advantage Online Customer sign in', 'Passport Advantage Online Reseller sign in', and 'Passport Advantage'.



Maximizing the value of your IBM Software Investment

**Smarter Software comes with
peace of mind.**

Updates and tech support for 12 months included
with each new distributed software license.



IBM Software Group Subscription & Support Renewal Day

Portofino Kulm, May 20th



Lo studio e l'anteprima della newsletter con Gartner Italia: il valore dell'IBM Software S&S

Paola Perrone

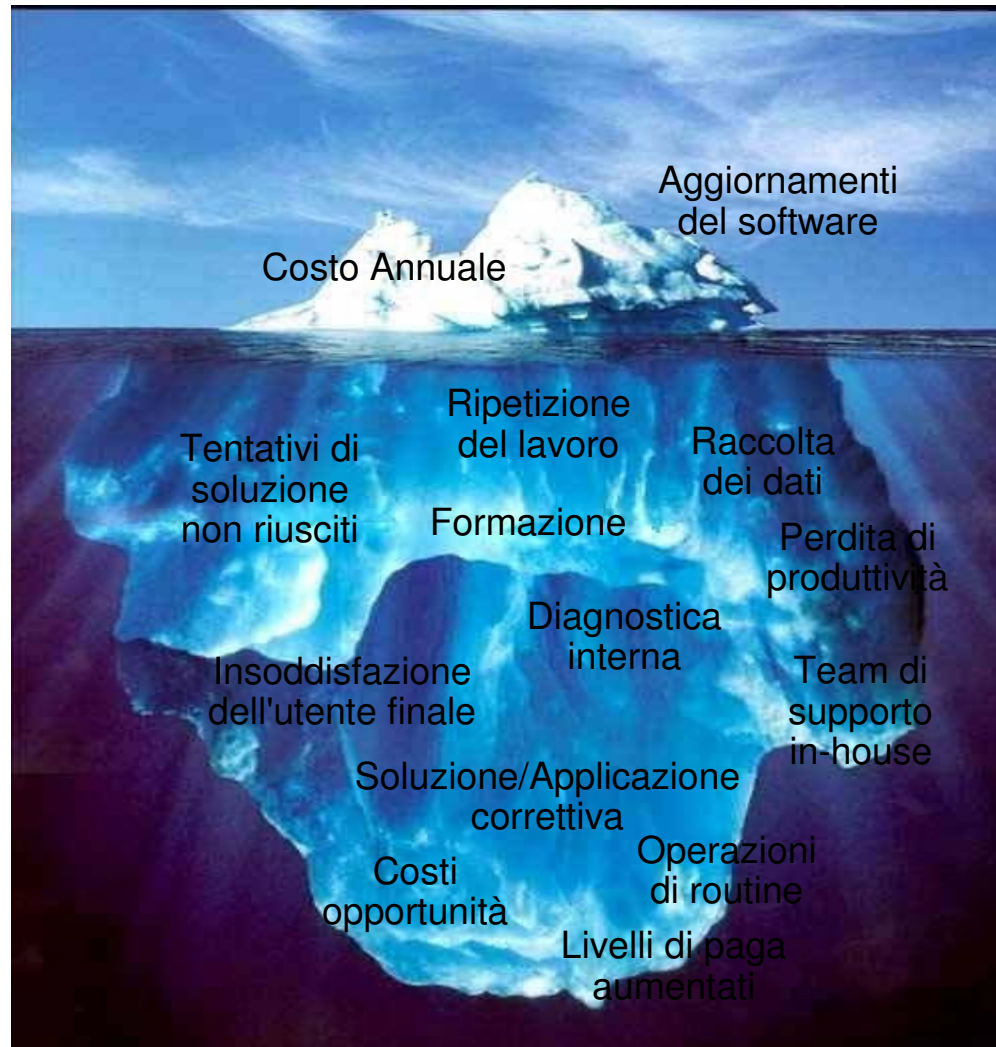
Italy SWG Responsabile Commerciale S&S

Gianluca Perrone

Gartner Italy, Partner



Il paradosso dell'iceberg



Supporto Software : valore, non solo sconti

Featuring research by Gartner – 2010
 Exclusive newsletter for IBM Italy S&S customers and partners - 2011

IBM

Software Subscription and Support

Il valore del Supporto Software di IBM

Featuring research from
Gartner

Il punto di vista IBM

Paola Perrone - Responsabile Commerciale del Supporto Software IBM Italia

Stimolati dalla ricerca con Gartner a descrivere la nostra offerta di supporto software secondo lo scatto di mobilità di assistenza, possiamo affermare che il Supporto Software IBM non è un servizio generalizzato o standard ma, a seconda delle richieste e l'ipologia del cliente, può essere definito come servizio "reativo" o "proattivo".

Il valore di una soluzione software per il cliente nel corso del tempo è influenzato da diversi fattori, tra cui:

- Copertura funzionale del software per soddisfare le diverse esigenze aziendali
- Aggiornamento tecnico del software
- Affidabilità della soluzione software (disponibilità, stabilità, sicurezza, prestazioni)
- Flessibilità della soluzione per rispondere ai cambiamenti
- Contenimento del TCO per il software

Il servizio di Supporto Software IBM aiuta i clienti a ottenere valore dalle soluzioni software indirizzando queste esigenze:

1. Copertura funzionale: IBM S&S permette ai clienti di essere sempre aggiornati all'ultima release dei prodotti software, assicurando l'accesso alle ultime innovazioni e normative in settori quali, ad esempio, gestione dei dati, business process, compliance e collaborazione.
2. Aggiornamento tecnico: l'installazione, la configurazione, il corretto funzionamento delle componenti di una soluzione software sono fondamentali per realizzare valore. I clienti con S&S aggiornato hanno accesso all'Utilizzo del supporto, così che in qualsiasi ambiente o piattaforma lavorino e qualsiasi personalizzazione richiesta possono mantenere la soluzione in esecuzione in modo ottimale e aggiornato.
3. Affidabilità della soluzione: il software IBM è perfezionato in base alle progettazioni ma anche tramite le esperienze clienti. Se viene rilevato un problema, i clienti con S&S hanno supporto remoto su tutta la 24 ore del 7 giorni della settimana, per analisi e risoluzione dei problemi, accesso immediato a IBM Software Support Center, con un obiettivo di risposta entro 2 ore e online tracking del processo di risoluzione del problema.
4. Resilienza della soluzione: non appena IBM aggiunge nuove funzionalità al software il cliente ha accesso ad esse. Riceverà notifica non appena è in arrivo o disponibile un upgrade. Inoltre i clienti possono utilizzare IBM Passport Advantage Online per scaricare gli aggiornamenti dal Web, senza spese aggiuntive.
5. Contenimento del TCO per il software attraverso il supporto IBM S&S per l'installazione, l'ottimizzazione e l'evoluzione del software, il cliente può evitare costi ricorrenti di errore, configurazione, costi di mal funzionamento, downtime del sistema e in generale mantenere l'efficienza di utilizzo del livello delle proprie risorse.

Supporto Software : valore, non solo sconti

Featuring research by Gartner – 2010
Exclusive newsletter for IBM Italy S&S customers and partners - 2011 c

Trattare sul prezzo
per il supporto SW
- lato del processo che
ben conosciamo ! -
non garantisce il massimo
vantaggio aziendale

Ci sono molti modi per
ottenere una riduzione
dei costi totali di
supporto SW e dei problemi
ad esso collegati

Le aziende che sfruttano
al meglio i loro contratti
di assistenza
hanno probabilmente
costi totali di supporto
inferiori alle altre

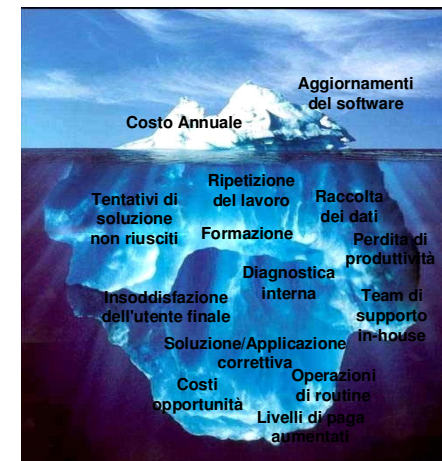


Supporto Software : l'analisi. Il contesto generale 1/2

I costi operativi (OPEX) vengono sempre piu' tenuti sotto controllo e la spesa nei servizi di assistenza e' un ambito in cui molte aziende vogliono risparmiare

E' consigliabile che le aziende che vogliono ridurre la spesa associata all'assistenza SW valutino i costi diretti e indiretti del servizio

Il VALORE del servizio di Supporto SW e' proporzionale alla capacita' di ridurre il COSTO TOTALE dell'assistenza



Supporto Software : l'analisi. Il contesto generale 2/2

Nel breve-medio periodo Gartner prevede che i fornitori si differenzieranno solamente in base alla CAPACITA' di ridurre il COSTO TOTALE del servizio

Gli aspetti fondamentali identificati sono :

Promozione di metodi basati sulla prevenzione

Miglioramento dell'efficienza / riduzione del livello di utilizzo delle risorse

Potenziamento del valore della soluzione / del prodotto

Riduzione dei costi di configurazione / consulenza e training

La scala di maturita' assistenza secondo Gartner 1/2

La scala di maturita' dell'assistenza di Gartner e' un meccanismo qualitativo per misurare la maturita' del supporto secondo 10 parametri :

Attenzione incentrata su incidenti, su prevenzione, su interazione

Parametri di misura del servizio Penali SLA

Livello di analisi Automazione distribuita

Natura del rapporto Livello di coinvolgimento del cliente

Miglioramenti di valore apportati

Tabella 1. Scala di maturita' dell'assistenza prodotti di Gartner

	Reattiva	Proattiva	Predittiva	Preventiva
Percentuale del mercato	85%-90%	10%-15%	0%	0%
Attenzione incentrata sugli incidenti	Riduzione al minimo dei tempi d'inattività in seguito ad incidenti/rapido ripristino del servizio	Attenuazione degli effetti degli incidenti/riduzione della probabilità degli incidenti	Identificazione dei momenti e dei motivi per cui si verificherà un incidente	Prevenzione totale degli incidenti
Attenzione incentrata sulla prevenzione	La prevenzione non è fattibile	In teoria la prevenzione è possibile	La prevenzione è una realtà	Le interruzioni impreviste sono estremamente rare
Attenzione incentrata sull'interazione	Interazione ottimizzata con il cliente – riduzione al minimo del tempo di contatto	Fornitura di informazioni per consentire al cliente di risolvere autonomamente il problema	Costruzione costante del rapporto e acquisizione di conoscenze	Migliore comprensione dell'attività dell'azienda – massimizzazione del tempo di contatto
Parametri di misura del servizio	Obiettivi di reattività	Obiettivi di disponibilità del sistema	Qualità totale del sistema di misura del servizio	Ritorno sull'investimento nell'assistenza
Penali dello SLA	Nessuna penale – il servizio si basa sul migliore tentativo possibile	Sistemi con penali punitive per mancato rendimento	Pool di finanziatori dall'investimento e premi per pari rendimento	Modelli di rischio e ritorno condivisi
Ulivello di analisi	Rapporti a posteriori (diagrammi a barre e grafici a torta)	Analisi grazie delle tendenze (istogrammi)	Controllo procedura statistiche in tempo reale (grafici di controllo)	Analisi costo malfunzionamento vs. costo prevenzione
Automazione distribuita	Minima – alcuni strumenti per la raccolta dei dati e assistenza alla presentazione dei casi	Monitoraggio degli eventi per tenere traccia delle principali caratteristiche del sistema e contribuire a migliorare la reattività	Monitoraggio continuo in tempo reale con misurazione delle transazioni end-to-end	Capacità di fornitura e riconfigurazione automatica per consentire al fornitore di garantire disponibilità
Natura del rapporto	Combattivo/accusatorio	Uralista e il suo pubblico – fornitura e consumo di informazioni	Collaborativo/globale	Valori simbolici/condivisi e obiettivi collegati
Ulivello di coinvolgimento del cliente	Raro	Periodico	Frequenza imposta dagli eventi di sistema	Continuo
Miglioramenti di valore apportati	Nessuno	Guida alle pratiche migliori e consigli operativi	Valutazioni di ottimizzazione delle risorse e fattibilità del sistema	Promozione delle capacità dei prodotti in base all'effettivo utilizzo e all'esperienza di altre aziende

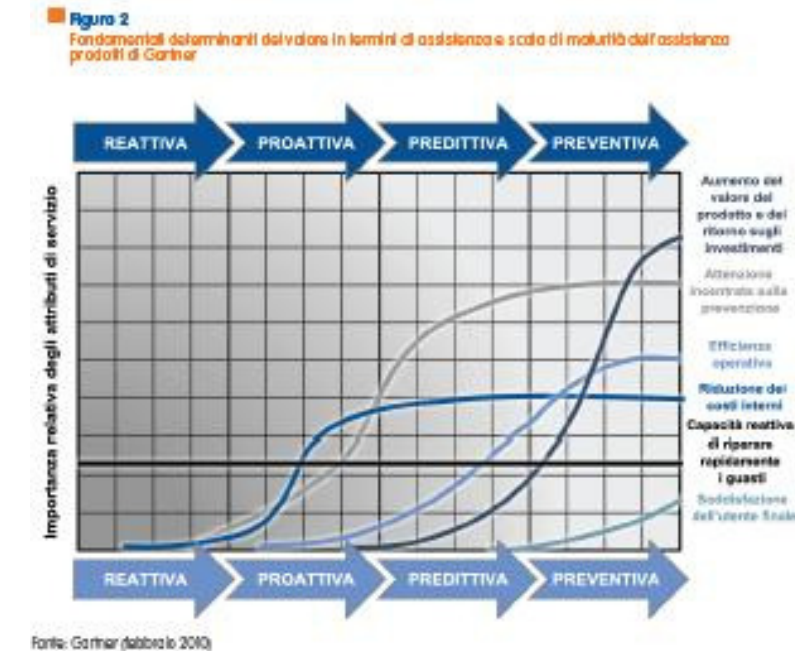
Fonte: Gartner (febbraio 2010)

La scala di maturita' assistenza secondo Gartner 2/2

La scala di maturita' dell'assistenza di Gartner e' stata divisa in quattro segmentazioni :

ASSISTENZA REATTIVA :
 Procedure di assistenza meno mature tendono a concentrarsi sul rapido ripristino a scapito dell'indagine affinche' non si ripeta

ASSISTENZA PROATTIVA :
 La prevenzione degli incidenti e' uno degli aspetti fondamentali di tutti i servizi di assistenza maturi. La prevenzione richiede un investimento in tecnologie di base fondamentali e proprieta' intellettuale dei prodotti



ASSISTENZA PREDITTIVA :
 L'analisi statistica mirata al miglioramento del servizio e alla prevenzione degli incidenti e' rara. Analisi comparative sono possibili e auspicabili

ASSISTENZA PREVENTIVA :
 Come si puo' usare in maniera piu' intelligente il prodotto ?
 Come si possono aumentare i vantaggi del suo impiego ?
 Quali sono le pratiche migliori di utilizzo ?

Le conclusioni di Gartner e i consigli 1/2

Alcuni modi nei quali le aziende devono collaborare con i loro fornitori di assistenza e le iniziative che devono prendere da sole :

Quando si analizza una offerta di assistenza bisogna considerare :

Calcolate prima di tutto il costo totale della assistenza per i sistemi e l'infrastruttura della vostra azienda :

Chi tratta con il fornitore di assistenza ?
Quando hanno ricevuto formazione per l'ultima volta sulle offerte di assistenza ?

Quante persone prestano assistenza SW ?
Il numero corrisponde alla guida del fornitore ?

Sfruttate tutti i servizi del contratto di assistenza ?

Quanta formazione riceve il personale ?

Quanti malfunzionamenti registrate ogni settimana/mese/trimestre ?
Quante ore di produttività perdetevi ?

Quale ritenete sia il livello di comprensione del fornitore di come utilizzate i suoi prodotti ?

Le conclusioni di Gartner e i consigli 2/2

Spronte i vostri fornitori di assistenza ad aggiungere valore alla vostra attività professionale :

Richiedete esempi concreti di come potranno aiutarci a gestire tutte le determinanti del valore di assistenza :

Come puo' aiutarvi il fornitore ad evitare lavoro superfluo ?

Il fornitore puo' offrire suggerimenti sulla configurazione ?

Il fornitore dispone di strumenti automatici per ridurre il lavoro manuale di presentazione del problema ?

Sono disponibili consigli per il perfezionamento delle prestazioni ?

Il fornitore dispone di strumenti automatici per ridurre il carico di lavoro associato alla soluzione correttiva o alla verifica della correzione ?

Sono disponibili piani di azione per l'aggiornamento dei prodotti e gli upgrades essenziali e evolutivi ?

Il punto di vista IBM

Stimolati dalla ricerca con Gartner a descrivere l'offerta IBM di supporto SW secondo la scala di maturita' dell'assistenza :

Il supporto SW IBM non e' un servizio generalizzato o standard , ma a seconda delle richieste del cliente puo' essere usufruito come :

SERVIZIO REATTIVO

SERVIZIO PROATTIVO

Italy SWG		2009	2010
		Total Calls	Total Calls
Div 61 - Wintel	Problem	6	4
Div 61 - Wintel	How-To	1	9
Div 72 - Tivoli	Problem	759	725
Div 72 - Tivoli	How-To	3667	3895
Div 7D - Rational	Problem	162	152
Div 7D - Rational	How-To	726	665
Div 7G - AIM	Problem	813	770
Div 7G - AIM	How-To	1918	1959
Div 7H - IM	Problem	1431	1329
Div 7H - IM	How-To	981	1049
Div 80 - Lotus Domin	Problem	433	389
Div 80 - Lotus Domin	How-To	2467	2615
Div J9 - Telelogic	Problem	104	177
Div J9 - Telelogic	How-To	130	127
Div K4- Ind. Solution	Problem		215
Div K4- Ind. Solution	How-To		220
Div T8 - Cognos	Problem	183	382
Div T8 - Cognos	How-To	1	4
Total		13782	14686

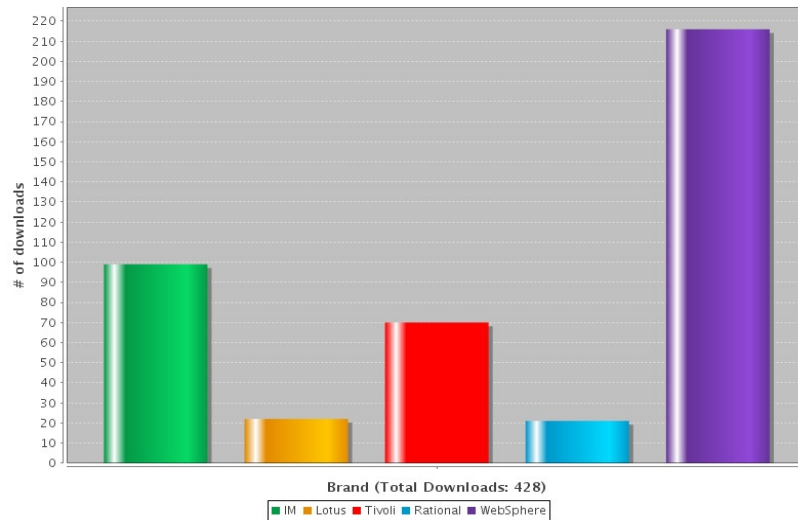
Nel 2010 IBM in Italia ha gestito 14.686 richieste da parte dei suoi clienti : 70% di tipo "proattivo" (how to), 30% di tipo "reattivo" (problem)



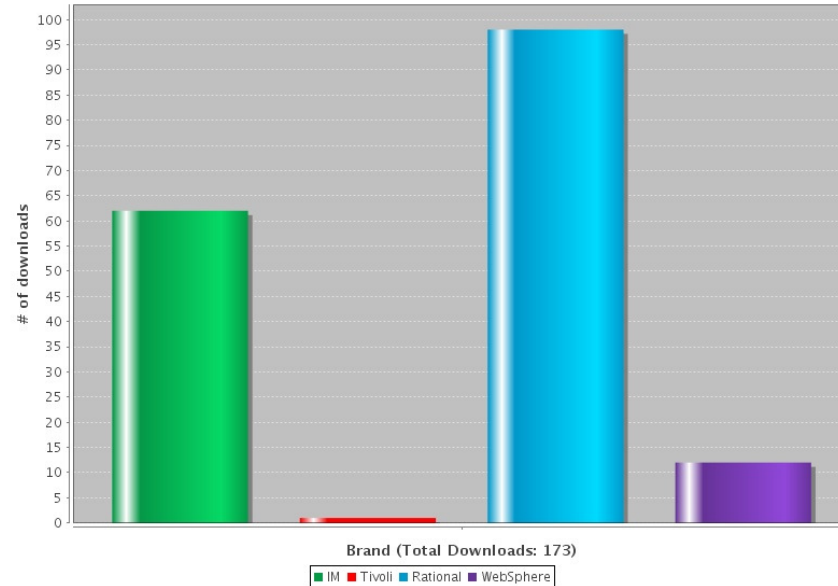
IBM Software Subscription Value Tool

La manutenzione evolutiva (downloads di upgrades / fixes dei prodotti) di due grandi banche italiane nel corso del 2010

Downloads by Brand
January 2010 - December 2010

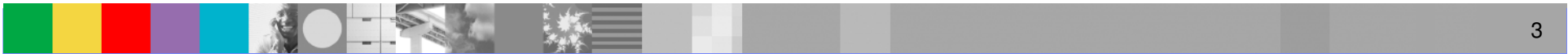


Downloads by Brand
January 2010 - December 2010



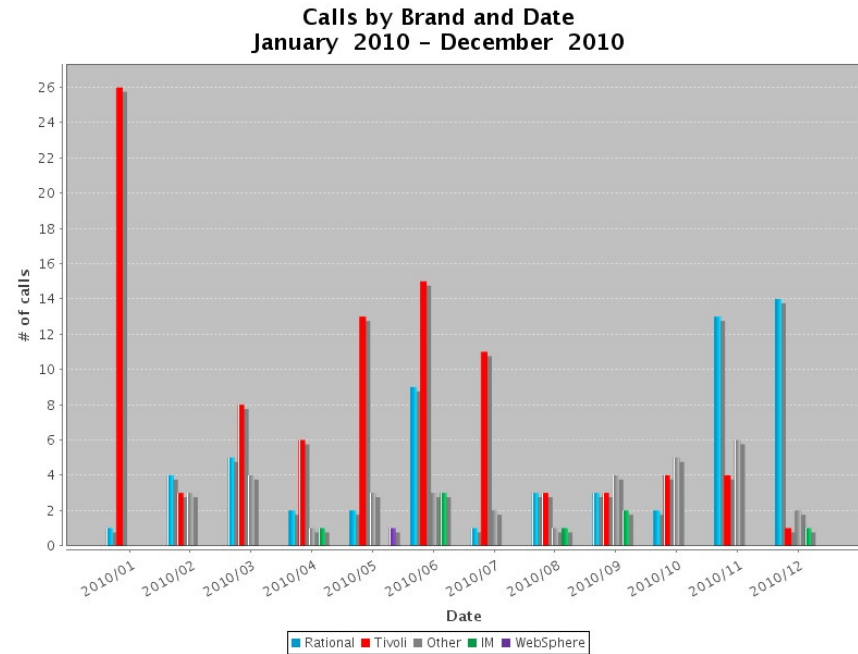
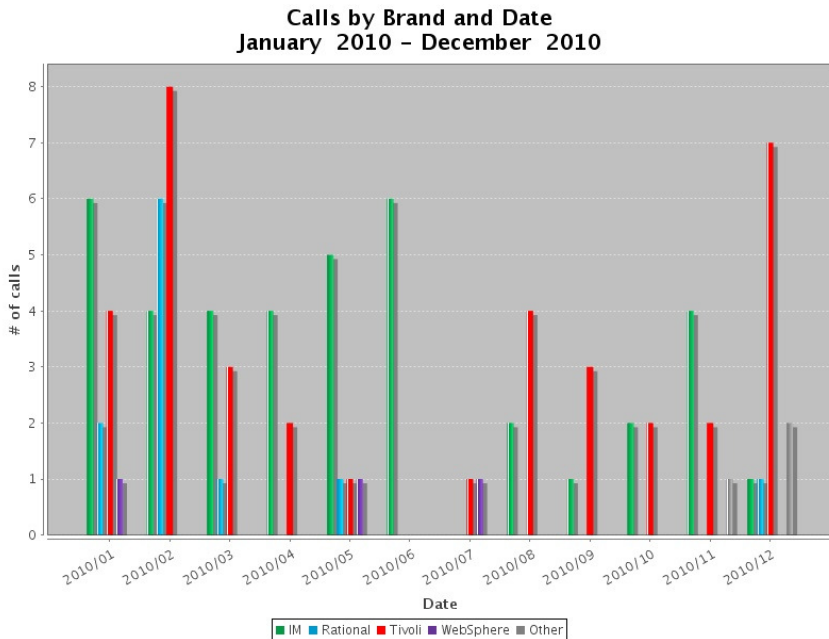
I consigli di Gartner :

Sono disponibili piani di azione per l'aggiornamento dei prodotti e gli upgrades essenziali e evolutivi ?



IBM Software Support Value Tool

La chiamate di supporto per i diversi prodotti software (“problems” + “how to”) di due grandi società’ Telco italiane nel corso del 2010



I consigli di Gartner :

Quanti malfunzionamenti registrate ogni settimana/mese/trimestre ? Quante ore di produttività perdetevi ?

Sono disponibili consigli per il perfezionamento delle prestazioni ?

IBM Software S&S Value

Per i nostri clienti si tratta di ottenere il miglior uso possibile del loro contratto di software S&S

Il processo di rinnovo e' quindi un processo di teamwork che coinvolge il CIO e la funzione IT (consapevolezza dei servizi di manutenzione, aggiornamento e supporto tecnico)

Ma il processo di rinnovo coinvolge anche subito dopo le funzioni di procurement e finanziarie per la copertura della spesa (evidenza di come il supporto puo' ottimizzare i costi totali)

Gli stimoli della ricerca indipendente da parte di Gartner rappresentano per noi tutti uno stimolo alla ricerca del bilanciamento ottimo costo- valore

Mantenere S&S aggiornato e' piu' conveniente che ripristinarlo dopo la scadenza

Confermare che software e' installato previene situazioni di compliance future



IBM Software Group Subscription & Support Renewal Day

Portofino Kulm, May 20th

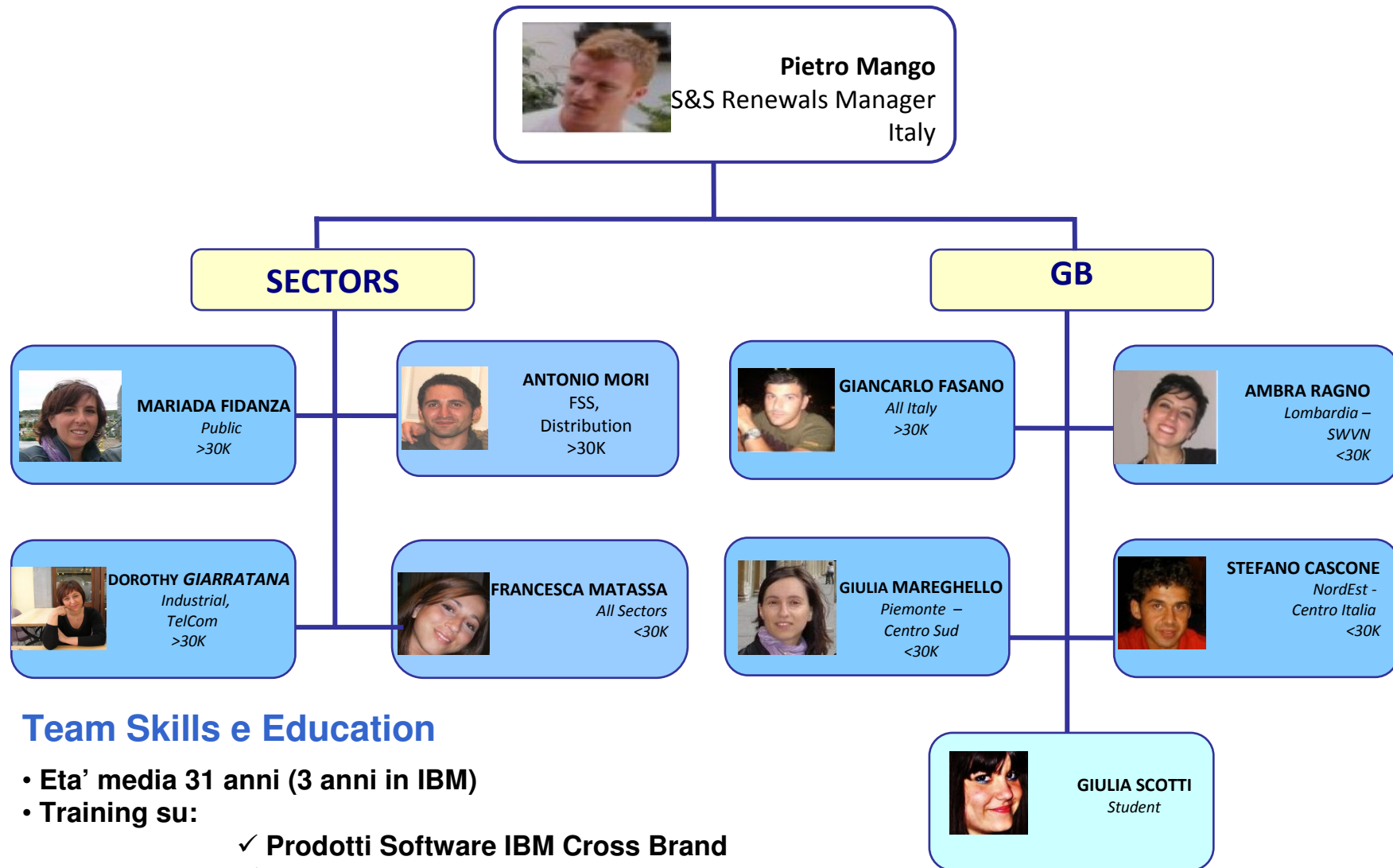


I servizi ibm.com (Dublin center) a supporto dei rinnovi SW

Pietro Mango
S&S Renewals Manager, Italy



ibm.com SW S&S Renewal team - Dublin



Team Skills e Education

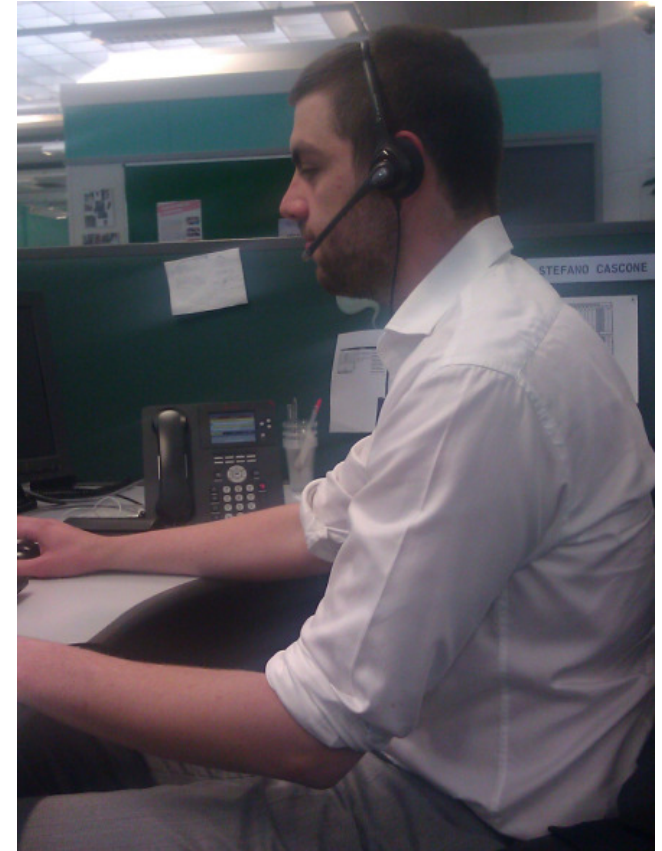
- Eta' media 31 anni (3 anni in IBM)
- Training su:
 - ✓ Prodotti Software IBM Cross Brand
 - ✓ Esigenze di Mercato per Settore
 - ✓ Tecniche di Vendita (Global Sales School)

La “Missione” del Team

L'area S&S renewals e' cresciuta a livello esponenziale negli ultimi 8 anni:

2011 - Volume Rinnovi > 6000 (\$ 105 M)

- Gestione End to End del processo di rinnovo
- Copertura totale del customer set IBM
- Vendita diretta attraverso contatto con i clienti e collaborazione con il team esteso IBM (Client Exec, Rappresentanti SW, Brand, Territory Managers)
- Vendita indiretta attraverso collaborazione con i Business Partner e Distributori di IBM
- Consulenza ai clienti per l'ottimizzazione della gestione dell'installato SW (analisi entitlement, migrazioni)
- Supporto ai Business Partner e ai Distributori nella gestione dei rinnovi



S&S Rep Pages

Le nuove Rep Pages di ibm.com offrono ai clienti accesso diretto a:

- Notizie aggiornate su subscription & support e nuove versioni di prodotto disponibili
- Profilo dei rappresentanti di ibm.com e link alle comunita' dei piu' diffusi social network
- Interazione live con i rappresentanti di riferimento (chat, email, telefono,...)

Quotazione di Rinnovo S&S

Contatto per il rinnovo

Attn.: Massimo Minotti
Via Montebello 39

I-20121 MILANO

Contatto Passport Advantage

Attn.: Massimo Minotti
Via Montebello 39

I-20121 MILANO

Contatto tecnico

Attn.: Massimo Minotti
Via Montebello 39

I-20121 MILANO

Generata automaticamente ed inviata 75 giorni prima della scadenza

Include:

- Dettagli accordo Passport Advantage
- Quantita' e prezzo a valore entitled (Fascia Cliente)
- Copertura delle licenze in scadenza

Informazioni relative al cliente Passport Advantage		Informazioni sul rappresentante IBM responsabile per il rinnovo e relativi recapiti	
Numero preventivo:	26094064	Rappresentante IBM responsabile per il rinnovo:	Ambra Ragno
Codice sito Passport Advantage Express:		Numero di telefono:	353-(0) 1881 1 x1277
Codice cliente IBM:		Indirizzo e-mail:	ambra.ragno@ie.ibm.com
Data di rinnovo:	01-Giu-2011		

Informazioni sui prodotti

Num. articolo	Numero parte	Quantità	Punti totali	Data iniziale	Data finale	Mesi	Prezzo SRP unitario	Ammontare SRP complessivo
IBM Lotus Domino Enterprise Server Processor Value Unit (PVU) Annual SW Subscription & Support Renewal								
001	E020KLL	100	6,00	01-Giu-2011	31-Mag-2012	12	11,74	1.174,00
IBM Lotus Domino Enterprise Client Access License Authorized User Annual SW Subscription & Support Renewal								
002	E07UMLL	25		01-Giu-2011	31-Mag-2012	12	40,49	1.012,25
Punti totali e Prezzo SRP complessivo (EUR)			6,00					2.186,25

Prezzi IVA esclusa

Lettera di Reminder

SWG S&S Renewals Sales - Multibrand

Desideriamo verificare se intende lasciare scadere una parte o tutta la copertura del Suo Abbonamento e Supporto al Software IBM.

In modo particolare, desideriamo assicurarci che sia consapevole di quello a cui sta rinunciando decidendo di non procedere al rinnovo e ci auguriamo che voglia riconsiderare la sua decisione alla luce dei notevoli vantaggi che potrebbe perdere. L'Abbonamento e Supporto al Software Le consente non solo l'accesso al supporto tecnico di livello mondiale IBM ma anche a tutte le nuove caratteristiche e funzioni, compreso aggiornamenti legati alla sicurezza, presenti nelle nuove versioni software rese disponibili per Lei durante il periodo di copertura.

Se lascia scadere la sua copertura, deve anche essere consapevole che il costo per riattivare la copertura in un momento successivo sarà notevolmente maggiore rispetto al regolare rinnovo annuale: circa tre volte.

Infine, vorremmo farLe notare che se ha deciso di procedere soltanto ad un rinnovo parziale invece di rinnovare la copertura di tutte le sue licenze, potrebbe involontariamente correre il rischio di non risultare conforme alle condizioni della Sua licenza software e di quelle di Passport Advantage.

Per evitare i costi di riattivazione e/o i possibili costi per rendersi conforme e per poter godere pienamente dei vantaggi offerti dall'Abbonamento e Supporto al Software, Le consigliamo di contattare quanto prima il Suo responsabile addetto al rinnovo per rinnovare la sua copertura.

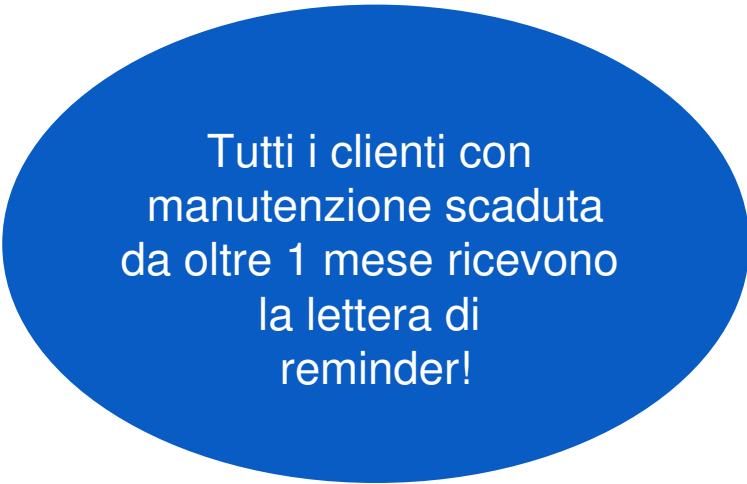
Se, tuttavia, decide di lasciar scadere una parte o tutta la sua copertura, gradiremmo che confermasse di comprendere e accettare il rischio potenziale che sta assumendo per il business della sua azienda e di comprendere che il costo di riattivazione in un momento successivo sarà sostanzialmente più elevato. Se decide di lasciar scadere la sua copertura, Le chiediamo di firmare e restituire questa lettera all'indirizzo sopra.

In caso voglia porci domande, contatti lo specialista di vendita addetto al rinnovo dell'Abbonamento e Supporto al Software all'indirizzo sopra.

Nome (stampatello): _____

Firma : _____

Data: _____



IBM Software Group Subscription & Support Renewal Day

Portofino Kulm, May 20th

