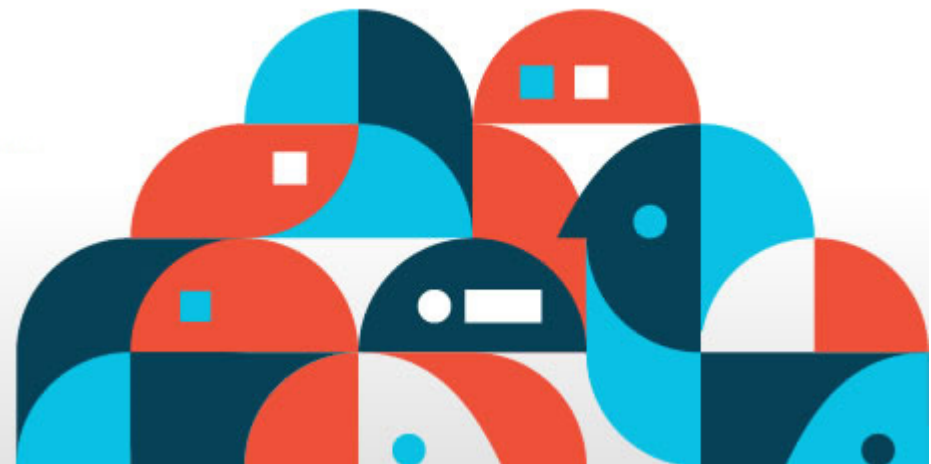


# Servizi di qualità su e con la piattaforma MAXIMO

CARLO MARZICOLA N.eC.S.

[carlo.marzicola@necs-servizi.it](mailto:carlo.marzicola@necs-servizi.it)



## AGENDA

- N.eC.S. – Servizi di qualità sulla piattaforma Maximo
- Thales – Servizi di qualità con la piattaforma Maximo
- Maximo for service provider
- Progetto di implementazione MAMA for SP in Thales

## N.eC.S. – Servizi di qualità sulla piattaforma Maximo

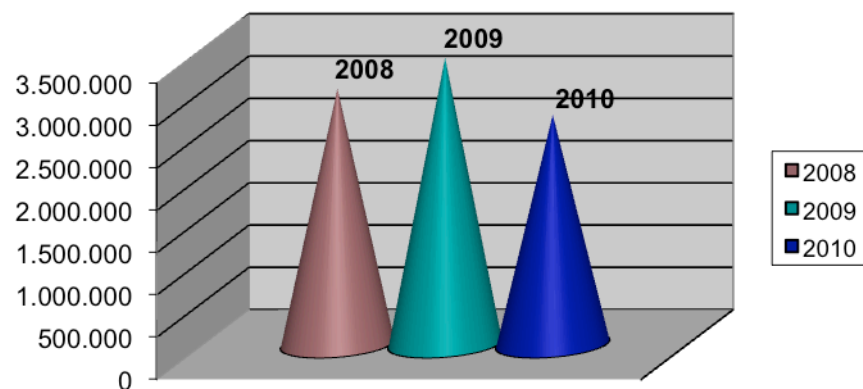
- N.eC.S. – Servizi di qualità sulla piattaforma Maximo
  - ✓ L'azienda
  - ✓ Le competenze
- Thales – Servizi di qualità con la piattaforma Maximo
- Maximo for service provider
- Progetto di implementazione MAM for SP in Thales

## L'azienda N.eC.S.

**Capitale Sociale** 120.000 €

**Dipendenti** 60

### Fatturato €



## Principali Attività

- **Servizi ITSM**
  - Architetture ITSM secondo standard ITIL
  - Centro di Gestione Remoto per infrastrutture IT
- **NCS & LED**
  - Net Control Solutions
  - Progettazione illuminotecnica
- **Cloud Computing**
  - Cloud Privato
  - Cloud Pubblico

## Le competenze N.eC.S. nel Service Management

N.eC.S. partner IBM dal 1998, fondata da ex dipendenti IBM con competenze in ambito Tivoli si propone da subito come Competence Center Tivoli in grado di guidare IT aziendali verso sistemi evoluti di gestione del servizio. Nel 2003 N.eC.S. opera già con specialisti certificati ITIL (v2)

Aree di lavoro:

- Monitoring (Netcool, ITM)
- Asset Management (Maximo, Tririga)
- Storage (TSM)
- Endpoint Configuration Managent (BigFix, TPM)
- Sicurezza (TIM, TAM, TAMESSO, TSIEM)

## Le competenze N.eC.S. nel Cloud

Al passo con le evoluzioni nel mondo IT necs ho cominciato ad investire nel Cloud Computing nel 2009.

Dal 2010 tutta l'infrastruttura N.eC.S. è nella nuvola.

Dal 2010 siamo in grado di offrire Software as a Service con un listino sui principali servizi IT ed una soluzione gestionale basata su openERP.

Dal 2011 abbiamo un accordo con Fastweb tramite il quale riusciamo ad offrire un servizio in Cloud Computing completo: Connettività, IaaS, PaaS, SaaS

## Le competenze N.eC.S. nell'illuminotecnica

Nel 2006 ha iniziato ad importare lampade a LED.

Dal 2007 ha iniziato alcuni progetti di ricerca arrivando con aziende partner e con enti di ricerca ad un brevetto per l'ampadine a LED con microCIP integrati nel corpo illuminante.

Dal 2008 ha cominciato a fornire specialisti in illuminotecnica in grado di fare studi finalizzati all'ottimizzazione degli impianti illuminanti, massimizzando i benefici minimizzando i consumi.

## Thales – Servizi di qualità con la piattaforma Maximo

- N.eC.S. – Servizi di qualità sulla piattaforma Maximo
- Thales – Servizi di qualità con la piattaforma Maximo
  - ✓ L'azienda
- Maximo for service provider
- Progetto di implementazione MAM for SP in Thales



## L'azienda Thales

Thales Italia offre soluzioni tecnologiche orientate al mercato della sicurezza e dei trasporti, con particolare specializzazione sulla segnaletica ferroviaria, la protezione e la sorveglianza di infrastrutture critiche; è impegnata nel settore della difesa su soluzioni orientate alla comunicazione militare; offre soluzioni legate alla gestione del traffico aereo, problematiche di atterraggio, navigazione e sistemi di sorveglianza.

Thales conta 600 dipendenti in Italy, distribuiti su territorio nazionale, le principali sedi sono Roma, Firenze, Chieti e Milano, ed ha un fatturato annuo di circa 200 milioni di euro.



## Maximo for Service Provider

- N.eC.S. – Servizi di qualità sulla piattaforma Maximo
- Thales – Servizi di qualità con la piattaforma Maximo
- **Maximo for service provider**
  - ✓ Maximo come framework per la gestione dei processi aziendale
  - ✓ Caratteristica del modulo per Service Provider
- Progetto di implementazione MAM for SP in Thales

## Maximo: framework per la gestione dei processi aziendali

- Gestione Asset (MAM)
- Gestione Lavori (Service Request)
- Gestione dei servizi (SLA)
- Gestione Contratti
- Gestione Materiali (Item a rotazione)
- Gestione Acquisti

OBIETTIVO PRINCIPALE, MAPPARE I PROCESSI AZIENDALI CON MAXIMO -> IL CLIENTE DEVE PRENDERE COSCIENZA E FORMALIZZARE I PROCESSI AZIENDALI

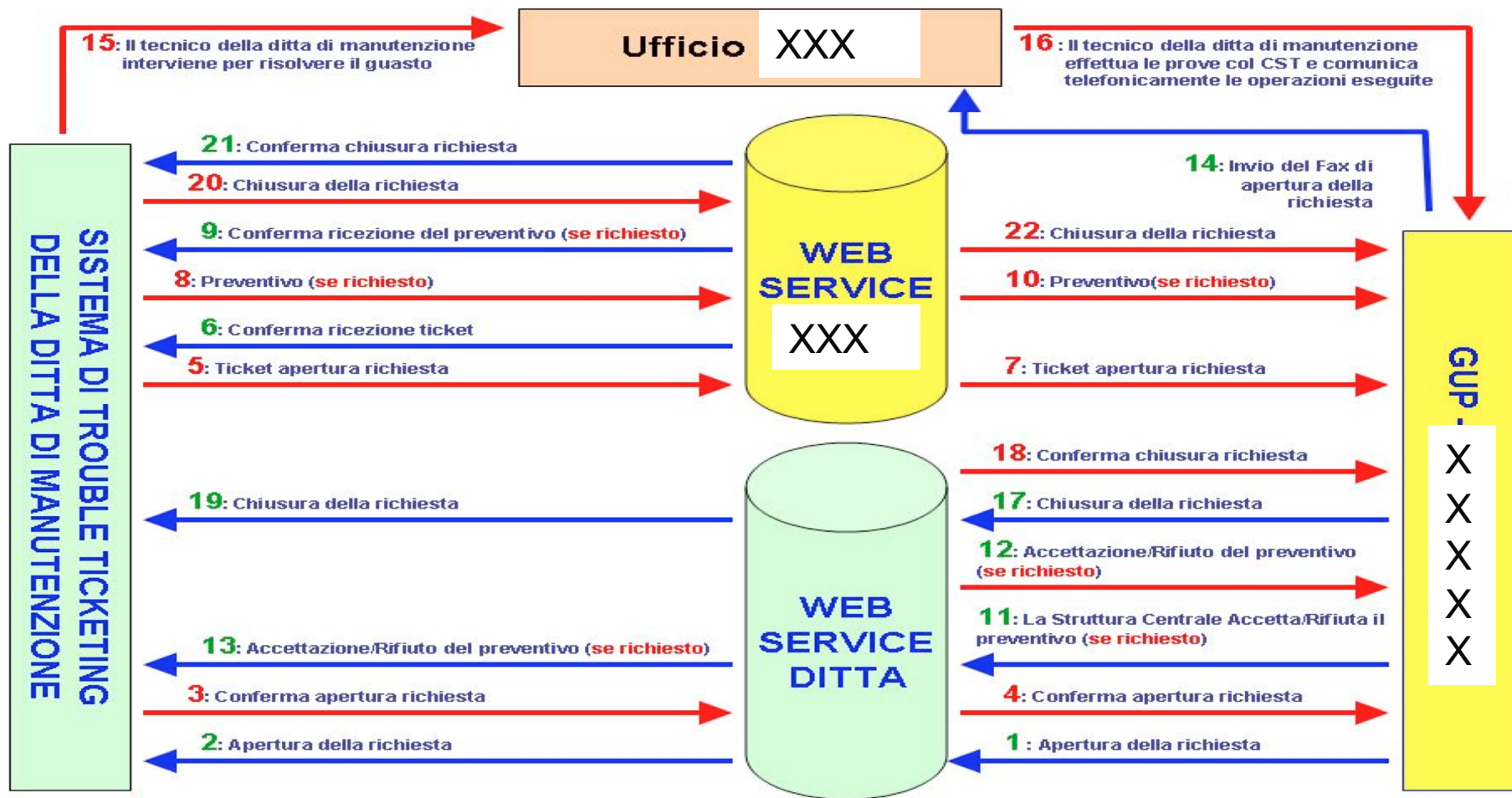
## Caratteristiche di Maximo for Service Provider

- Gestione Asset, Lavori, Servizi, Contratti, Materiali, Acquisti
- Strutture orientate al cliente
- Gestione della fatturazione sulla base dei servizi resi

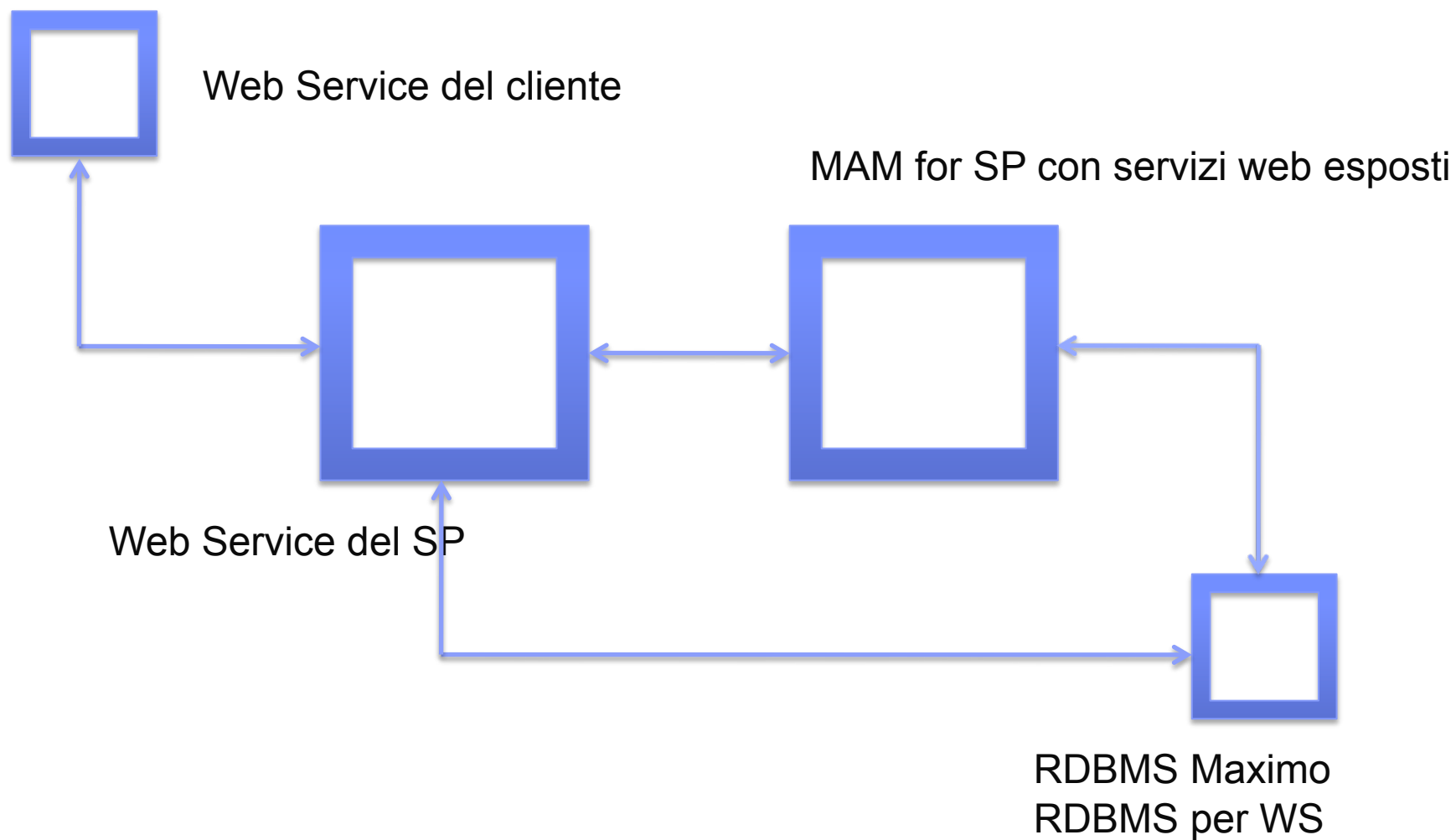
## Progetto di implementazione MAM for SP in Thales

- N.eC.S. – Servizi di qualità sulla piattaforma Maximo
- Thales – Servizi di qualità con la piattaforma Maximo
- Maximo for service provider
- **Progetto di implementazione MAM for SP in Thales**
  - ✓ L'Obiettivo
  - ✓ Architettura della soluzione
  - ✓ Organizzazione dei dati
  - ✓ Gestione delle Richieste di Servizio
  - ✓ Integrazione con il portale del cliente

# L'obiettivo



## Architettura fisica della soluzione



## Organizzazione dei dati

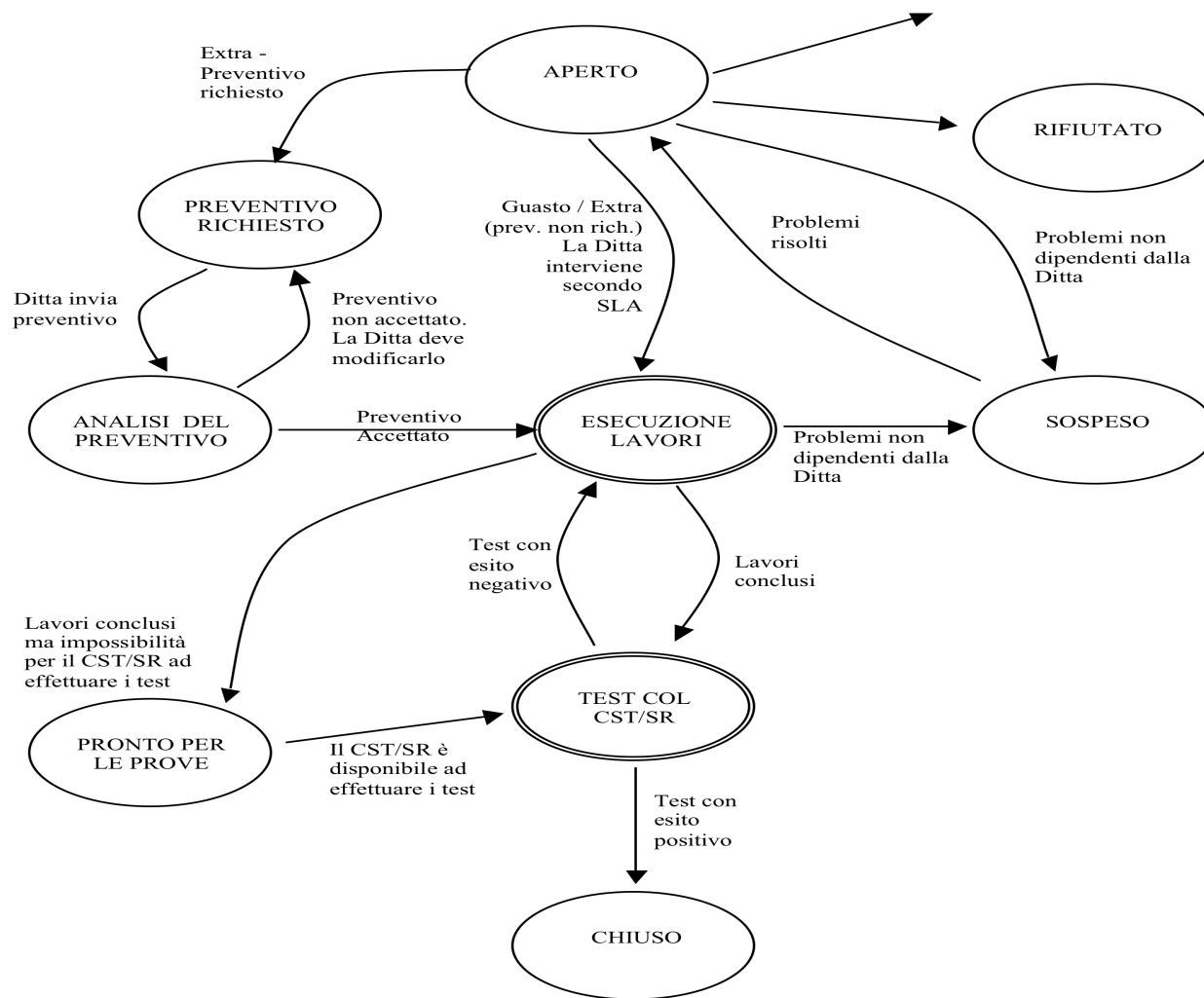
- Asset a rotazione vs Item a rotazione
- Location
- Risorse
- Piani di manutenzione
- Strutture dati custom vs ticketspec



## Gestione delle Richieste di Servizio

- Apertura di una richiesta
- Presa in carico di una richiesta
- Accettazione della richiesta
- Generazione ed assegnazione dell'ordine di lavoro
- Presa in carico dell'OdL
- Gestione del completamento delle attività richieste
- Flussi di lavoro automatici
- Gestione degli SLA
- Gestione degli stati

## Ciclo di vita di una richiesta



## Integrazione con il portale del cliente

- Servizi Maximo esposti via WEB
  - XXX apertura richiesta
  - XXX esito preventivo
  - XXX anagrafica ufficio
  - XXX manutenzione preventiva
  - XXX scarico immagini
  - XXX aggiornamento
  - XXX generico
- Mapping delle richieste del cliente via WS nella struttura Maximo
- Gestione degli errori di comunicazione