


 FINANCE
 CUSTOM APP. DEV.

GENERALI BUSINESS SOLUTION

SHAREPOINT PER IL DEMAND MANAGEMENT

Tre progetti raccontano di una partnership strategica, improntata all'efficienza dei sistemi informativi, tra Edison e Microsys: il portale di gestione documentale, il portale del Board of Directors, il Crm per una nuova Business Unit pensata per la "green energy".

LA SFIDA INTRAPRESA

Il progetto sviluppato riguarda l'area Pianificazione IT, in staff alla Direzione, che ha il compito di supportare i processi di Demand, Portfolio e Project Management di GBS Area Informatica Italia.

Nell'ambito della collaborazione con Microsys, nata per lo sviluppo di progetti Microsoft Office SharePoint Server 2007 e ormai consolidata da due anni, si colloca anche il progetto "Demand Management".

Per Demand Management in GBS si intende la gestione delle richieste IT che provengono dai clienti: sia che si tratti di nuovi prodotti, nuove funzioni da implementare, nuovi servizi, la richiesta deve passare attraverso un processo di valutazione che ne misuri fattibilità, tempi e costi e ne preveda i benefici, per permettere alla Direzione di prendere una decisione motivata.

L'account manager di riferimento di GBS alimenta il processo di Demand Management, il cui output finale si compone e si presenta come una relazione sulla richiesta corredata di stime, valutazioni di tempi, considerazioni sulla fattibilità, ecc. La richiesta, a questo punto, passerà attraverso l'ultimo step del processo di Demand Management, ovvero l'approvazione o il rifiuto.

Prima dell'introduzione della soluzione studiata in collaborazione con Microsys, non esisteva presso GBS Area Informatica Italia un processo di Demand Management così codificato e strutturato.

IL PROGETTO

La delicata procedura di Demand Management - nata a livello direzionale - è stata informatizzata, ed è oggi completamente operativa.

Per giungere all'iter completo del Demand Management, il progetto ha considerato sia aspetti organizzativi che l'implementazione applicativa.

Precisa l'indicazione proveniente da GBS in merito ai requisiti di progetto per l'introduzione del processo di Demand Management: il processo si sarebbe dovuto svolgere all'interno dell'ambiente di Microsoft Office SharePoint Server 2007.

Stante questa indicazione, sono stati individuati un prodotto e una soluzione in grado di disegnare e gestire workflow complessi in ambiente Microsoft. La scelta è ricaduta sulla soluzione Blackpearl di K2.

L'APPORTO DI MICROSYS

Microsys ha proposto di utilizzare K2 Blackpearl, motore di workflow di infrastruttura, consentendo a GBS di ottenere un significativo risparmio rispetto a una soluzione sviluppata ad hoc.

Il workflow che è stato implementato è complesso e articolato, e consente di gestire richieste sia interne che esterne di GBS e delle società del Gruppo, per un totale stimato di circa 1.000 l'anno. Nella prima fase di utilizzo la soluzione viene data in uso a una cinquantina di utenti e successiva-

mente a circa 400.

La complessità e particolarità del processo di Demand Management che è stato informatizzato è rappresentata dal workflow, che:

- Può essere separato in un numero variabile di sotto-processi, in grado successivamente di ricongiungersi,
- Permette che diversi ruoli possano essere assegnati in maniera flessibile e dinamica a diversi attori,
- Gestisce il reporting e le notifiche degli eventi,
- Consente numerosi step di processo, che possono variare da 4 a 10 (per l'user interface), a seconda della complessità.

I PLUS

- Competenza e flessibilità di Microsys, che ha proposto il giusto prodotto per il tipo di workflow che si voleva generare.
- Rapidità di implementazione: in tre mesi il progetto ha preso vita e il processo di Demand Management è stato avviato.

PROFILO | GENERALI BUSINESS SOLUTION

GBS Area Informatica Italia, fondata nel 2000 con il nome di Gruppo Generali Servizi, fornisce servizi di consulenza IT, progettazione tecnologica e applicativa, manutenzione delle infrastrutture e delle applicazioni - nonché formazione - alle società del Gruppo Generali in Italia, ad alcune società del Gruppo presenti all'estero e ai Branch offices di Assicurazioni Generali. 700 i professionisti che operano in GBS Area Informatica Italia, la cui sede principale è a Mogliano Veneto.

FINANCE

SERVICES

MANUFACTURING

COMMERCIAL



Milano | Via A. da Recanate, 1 - 20124 Milano | F. +39 02.303.707.70
Torino | P.za Luigi Lagrange, 1 - 10123 Torino | F. +39 011.45.46.013
T. +39 02.303.707.01 | info@msys.it

www.msys.it