

DISTRUBUITO
DA **C**ISAL
COMUNICAZIONE

Enable transformation: priorità strategiche IT



Roma, 25 giugno 2012

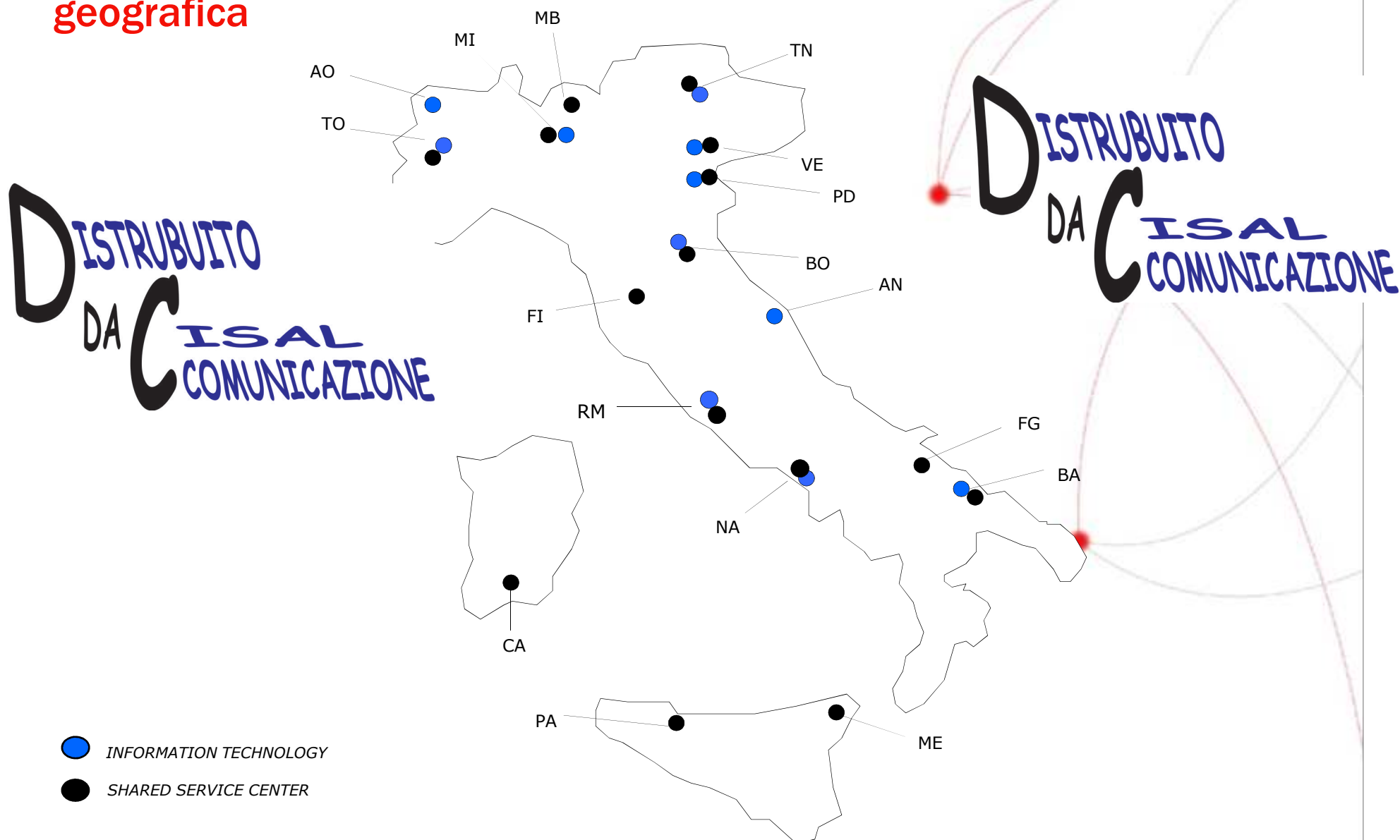
Information Technology di Telecom Italia *at a glance*

Elementi chiave

- ▶ >900 applicazioni gestite
 - ▶ >1.700 *database*
 - ▶ >1.5 M.ni *ticket* di supporto
-
- ▶ ~14.500 server gestiti per l' interno (di cui ~4.000 virtuali) e ~11.400 server gestiti per mercato (di cui 4.700 virtuali) in 7 *datacenter con 5 centri servizi*
 - ▶ >20 *PByte storage online, >18 PByte backup*
-
- ▶ 1.176 risorse interne IT di Telecom Italia (HC giu 12)
 - ▶ 2.365 risorse interne SSC (HC giu 12)

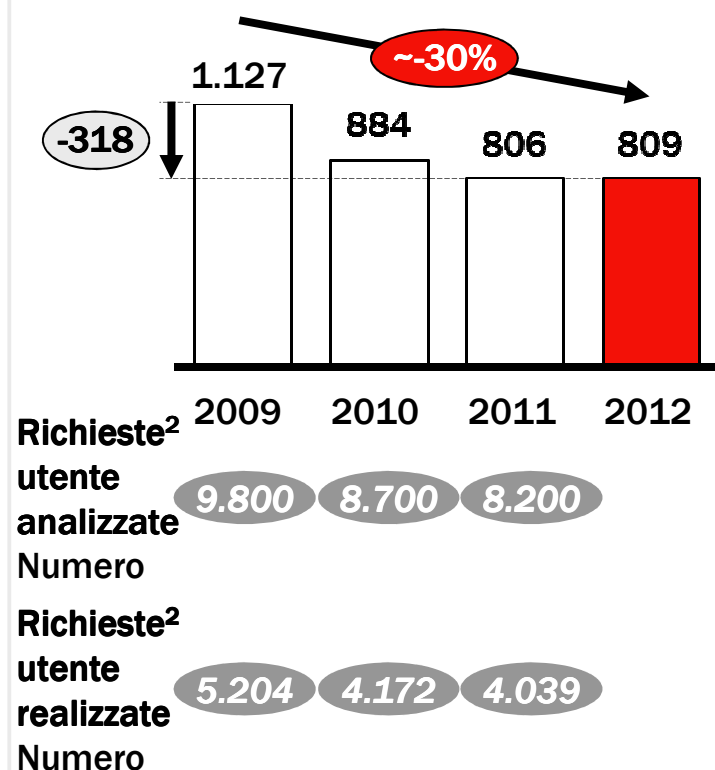
DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE

Information Technology di Telecom Italia - macro distribuzione geografica



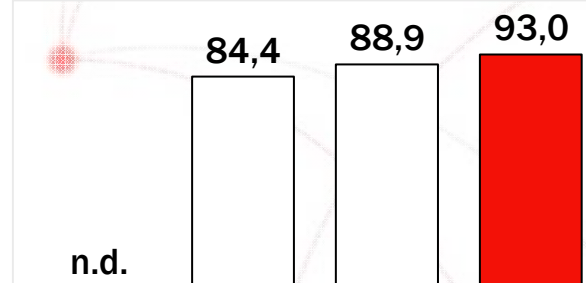
Information Technology di Telecom Italia - Economics e KPI operativi IT (2009-2012)

Economics - cash cost (Milioni di Euro)



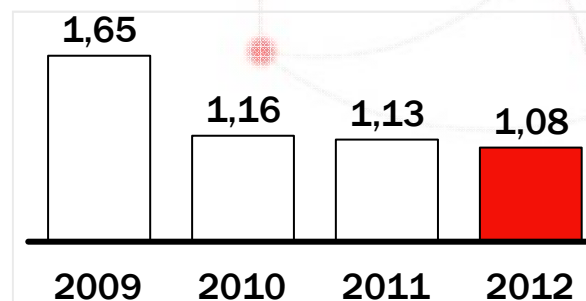
KPI operativi: rispetto tempi di delivery

Rilascio Richieste on time
% requisiti rilasciati on time



KPI operativi: difettosità software

Densità anomalie di esercizio
#anomalie/
gg.pp.*100



Include perimetro SSC

Note: (1) Richieste di sviluppo e configurazione

Sfide da affrontare nel prossimo triennio



Complessità

- ▶ Architettura applicativa e dati
- ▶ Interfacce applicative



Qualità servizio

- ▶ Difettosità
- ▶ Time-to-market



Sostenibilità e scalabilità

- ▶ Obsolescenza infrastrutturale e applicativa
- ▶ Competenze

- ▶ ~500 applicazioni BSS ed OSS vs. 200 di *peer* comparabili
- ▶ Nel *billing*, 50% spesa *package* vs. <30% utilizzo funzionalità vs. 54% spesa *package* e 53% utilizzo funzionalità per *peer* comparabili
- ▶ >1,5 M.ni *ticket*/anno
- ▶ ~17 settimane tempo rilascio nuovo prodotto vs. 6 di *peer* comparabili
- ▶ ~28 giorni tempo rilascio *campaign* vs. 28-35 di *peer* comparabili
- ▶ ~80% server con >5 anni (ma ~130 M.ni Euro *spending* per rinnovo *hardware* ultimi 3 anni)
- ▶ Competenze da allineare ai livelli di mercato per una quota significativa della popolazione aziendale

Quattro priorità strategiche per “enable transformation”



**Enable
trasformation**

DISTRIBUITO
DA **C**ISAL
COMUNICAZIONE

1 Ottimizzare la gestione operativa in logica di efficienza ed efficacia...

	Iniziative a piano/da avviare	Aspirazione
Recuperare ulteriore efficienza operativa...	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ridisegno processi e sistemi gestione licenze SW ▶ Consolidamento e automazione monitoraggio infrastrutturale ed applicativo (es., oggi TI 39 istanze OS gestite/FTE vs 67 peer) ▶ Revisione processi sviluppo SW e gestione HW in ottica "zero sprechi" ▶ Ulteriore spinta ad agibilità internalizzazione come leva di efficienza a breve 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 10% riduzione cash cost complessivi nel triennio
...migliorando allo stesso tempo il livello di servizio al business	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nuovo meccanismo e processi per gestione <i>escalation</i> ▶ Nuovo meccanismo stage&gate per processo rilascio SW ▶ Ulteriore automazione attività <i>test</i> ▶ <i>Evoluzione processo Vendor Reengineering</i> 	<p>Target al 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Miglioramento tempi rilascio attesi: 95% ▶ Riduzione tasso anomalie a regime: 1.02 gg.pp.*100



2 ...per reinvestire le risorse liberate in parte in una radicale semplificazione e razionalizzazione delle architetture...

Iniziative a piano/da avviare

Aspirazione

Radicale decommissioning architettura applicativa e dati...

- ▶ Superamento integrazione “a silos” vs. logica “a servizio” (e.g., *BPM HC*)
- ▶ Architetture parzialmente comuni tra segmenti/*Business Unit* (i.e. stesse applicazioni)
- ▶ Adozione singolo catalogo logico master convergente per tutti dati prodotto e cliente (incluso dati *warehouse*)

- ▶ -20% numero applicativi gestiti
- ▶ -20-30% numero interfacce tra Sistemi
- ▶ -20-30% numero database logici gestiti

...e forte razionalizzazione/consolidamento infrastrutture

- ▶ Razionalizzazione *footprint datacenter* per liberare risorse da reinvestire su *cloud*
- ▶ Progressiva sostituzione infrastrutture applicative dedicate vs. condivise in logica *cloud*
- ▶ Rinnovo parco HW e gestione obsolescenza

- ▶ 20-30% riduzione numero server
- ▶ 20-30% riduzione spazio data center occupato



3 ...ed in parte per migliorare il *business enablement* sia nel breve, sia a supporto delle sfide di medio/lungo

Iniziative a piano/da avviare

Aspirazione

Accelerazione progetti di trasformazione già in corso...

- ▶ Nuovo CRM *Top* e *Wholesale* (2013)
- ▶ Nuovi sistemi di *order management* e di *workforce management* (2013)
- ▶ Evoluzione OSS, anche a supporto nuove tecnologie FTTH e LTE (2014)
- ▶ Nuovi sistemi *billing* convergente e *rating real time* per *Business Unit Affari* e *Top* (2014)

- ▶ Completamento progetti di trasformazione *on time* ed *on budget*

...e messa in opera funzionalità innovative di *business enablement*

- ▶ Funzionalità avanzate multicanalità e cross-canalità
- ▶ Abilitazione convergenza con logiche comuni fisso-mobile ma preservando diverse viste di *business* (*Consumer*)

- ▶ Servizi avanzati cross canali
- ▶ Opzione flessibilità di *business*



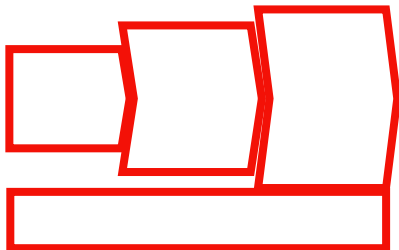
4 Nuovo modello organizzativo dell'IT come *enabler* chiave del cambiamento

	Iniziative a piano/da avviare	Aspirazione
Nuovo assetto organizzativo in logica <i>accountability end-to-end</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ Unico presidio <i>end-to-end</i> da specifiche tecniche a collaudo▶ Processi adattati alle peculiarità dei segmenti d'offerta (es. <i>agile</i> vs. <i>waterfall</i>)▶ Presidi dedicati a coerenza architetture applicative, dati e gestione infrastrutture▶ Assetto societario <i>ad hoc</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ Garanzia piena <i>accountability</i> su efficacia ed efficienza macchina IT▶ Maggiore integrazione e massimizzazione "ri-uso" domini applicativi
Presidio unico per <i>demand</i> e <i>assurance</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ Consolidamento presidio <i>demand</i> ed <i>assurance</i> tra <i>Business Unit</i>...▶ ...garantendo interfaccia dedicata alle <i>Business Unit</i> con piena <i>accountability</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ Accelerazione e miglioramento qualità processo <i>creation</i>▶ Maggiore <i>accountability</i> vs. <i>Business Unit</i>
Rafforzamento competenze interne	<ul style="list-style-type: none">▶ In completamento <i>assessment</i> competenze e potenziale su larga scala...▶ ...per coerente rafforzamento competenze, formazione e incremento presidio interno su attività <i>core</i>	<ul style="list-style-type: none">▶ Creazione nuova piattaforma competenze▶ Maggiore governo ed indirizzo interno dello sviluppo

Visione a regime al 2014

DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE

**Azione
contemporanea
su fronti multipli
in logica di
trasformazione
vs. evoluzione**



1

Funzione IT con reale *accountability end-to-end* (da governo a *execution*) ed una macchina stabile ad efficace servizio del *business* (e.g., qualità, tempi)...

2

...liberando comunque risorse già a breve (2013) in logica *saving cash cost* e autofinanziamento della trasformazione...

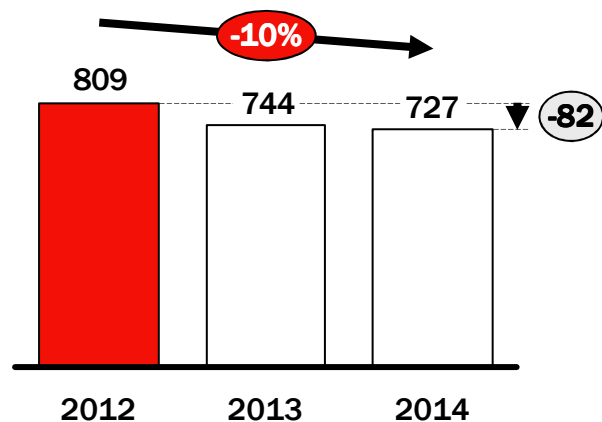
3

... e recuperando professionalità e produttività attraverso il proseguimento e l'intensificazione degli interventi di riqualificazione del personale

Primo bilancio dell'operazione a 24 mesi

Evoluzione prevista economics e KPI operativi IT¹ 2012-2014

Economics – cash cost (Milioni di Euro)

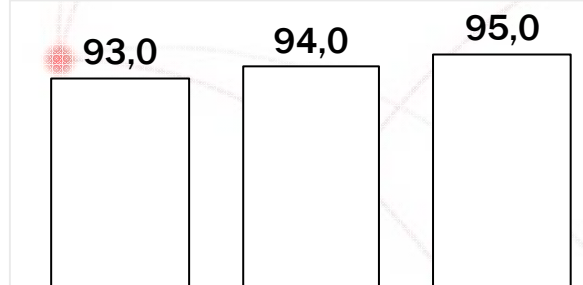


**DISTRUBUITO
DA C
ISAL
COMUNICAZIONE**

¹ Include perimetro SSC

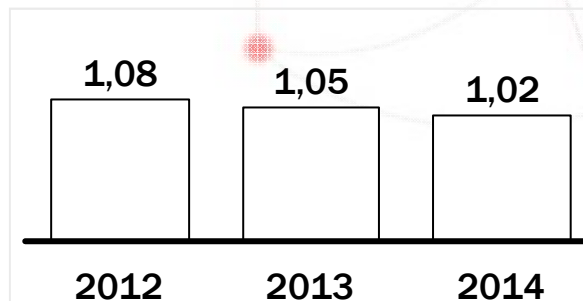
KPI operativi: rispetto tempi di *delivery*

Rilascio Richieste on time
% requisiti rilasciati on time



KPI operativi: difettosità software

Densità anomalie di esercizio
#anomalie/
gg.pp.*100



► In corso di definizione ulteriori KPI orientati al monitoraggio del servizio erogato in ottica business