

## USI semplifica e automatizza la nuova realtà consolidata, utilizzando i prodotti MAINVIEW®



“Ora siamo in grado di offrire un servizio di alta qualità, di migliorare la soddisfazione dei clienti e di mantenere sempre sotto controllo i livelli di servizio.”

Flavio Gaj  
Responsabile Area  
Infrastrutture  
Tecnologiche  
UniCredit Servizi  
Informativi

**Organizzazione:** UniCredit Servizi Informativi (USI)

**Sede:** Milano, Italia

**Settore:** Information Technology

**Piattaforme utilizzate:** CICS, IBM, IBM DB2, IBM IMS, Microsoft Windows, OS/390, SAN, UNIX, z/OS

**Informazioni sull'organizzazione:**

UniCredit Servizi Informativi (USI) gestisce i servizi IT della rete del Gruppo UniCredito Italiano, composta da 3959 filiali e 1680 promotori.

**La sfida:**

Semplificare l'infrastruttura tecnologica del Gruppo UniCredito Italiano per garantire disponibilità e integrità dei dati e gestire proattivamente la qualità dei servizi per l'utente finale.

**Risultati:**

- > Maggior indice di disponibilità dei servizi e soluzione più veloce dei problemi, con conseguente aumento della soddisfazione degli utenti.
- > Semplificazione delle operazioni attraverso l'automazione dei sottosistemi e la riduzione delle attività ridondanti e ripetitive - in sintesi, si è ottimizzato il lavoro degli operatori IT.
- > Maggior capacità del personale di gestire proattivamente l'impresa per garantire il raggiungimento degli obiettivi di disponibilità (SLA).

**LA SFIDA:**

UniCredito Italiano, Gruppo di cui fa parte USI, ha aggregato sette banche tradizionali in tre nuove entità, ognuna delle quali specializzata in un segmento commerciale specifico (corporate, retail e private banking). Il consolidamento, chiamato “progetto S3” (3 settori), ha modificato in modo sostanziale la struttura operativa dell'azienda, aumentato la complessità delle operazioni interne e reso necessario garantire la disponibilità di applicazioni e servizi.

USI ha quindi intrapreso la riorganizzazione del settore IT per: assicurare la disponibilità e l'integrità dell'infrastruttura del Gruppo UniCredito Italiano; garantire l'efficienza e l'innovazione commerciale; tenere sotto controllo i costi interni dei processi bancari gestiti; gestire la qualità dei servizi offerti all'utente finale. Tra le priorità, disporre di una visione integrata e immediata della disponibilità delle applicazioni 'mission critical'.

**SOLUZIONE**

USI ha implementato i prodotti BMC Software MAINVIEW per cambiare la focalizzazione della gestione IT e del monitoraggio di sistemi, sottosistemi e procedure di automazione. E' iniziato quindi un

processo che ha portato al passaggio dal controllo e monitoraggio delle singole entità a quello, ben più importante, dell'intero sistema da un singolo punto di controllo, creando così un nuovo concetto di 'servizio'.

I prodotti BMC Software MAINVIEW sono stati implementati attraverso le diverse aziende del Gruppo, automatizzando sia la gestione dei sistemi sia quella delle applicazioni. A livello di piattaforme coinvolte, operano due ambienti Sysplex che riguardano circa 15 partizioni MVS, 30 ambienti IMS, 600 CICS e 80 sistemi DB2.

Utilizzando le soluzioni MAINVIEW, i dati di ogni sede USI possono essere visualizzati in una vista singola, come se provenissero da un unico sistema. Il supporto integrato di immagine e sistema permette a USI di monitorare e gestire diversi sistemi OS/390 e z/OS come se fossero uno solo.

MAINVIEW AutoOPERATOR for OS/390 è stato implementato in quanto permette un rapido ed efficiente ritorno sugli investimenti e garantisce alta disponibilità alle applicazioni richieste grazie alla capacità di generare facilmente regole di gestione e alle tecniche complete di gestione alert. MAINVIEW AutoOPERATOR for OS/390 è completamente integrato nella soluzione MAINVIEW e permette quindi il trasferimento veloce alla problem analysis and correction utilizzando il prodotto di gestione appropriato, anche su sistemi remoti.

Questa soluzione permette la tempestiva segnalazione di ogni problema che possa provocare l'indisponibilità del servizio o, quantomeno, un significativo degrado delle prestazioni.

In molti casi l'automazione può intervenire con processi volti al ripristino della normalità e/o alla segnalazione del problema alle persone interessate, attraverso strumenti di posta elettronica e di messaggistica SMS.

Grazie a BMC Software, UniCredit Servizi Informativi è così in grado di sviluppare e supportare le attività, governandone la crescente complessità.

## RISULTATI

- > Maggior indice di disponibilità dei servizi e soluzione più veloce dei problemi, che contribuiscono ad aumentare la soddisfazione degli utenti.
- > Semplificazione delle operazioni attraverso l'automazione dei sottosistemi e la riduzione delle attività ridondanti e ripetitive - sollevando gli operatori IT da attività ridondanti e ripetitive e ottimizzando il loro lavoro.
- > Maggior proattività del personale nella gestione dell'impresa per garantire il rispetto degli SLA relativi alla disponibilità.

- > Aumento della capacità di rilevare l'indisponibilità delle applicazioni 'mission critical' attraverso il single-view monitoring.
- > Miglioramento delle azioni di monitoraggio di eventuali scostamenti dai livelli di servizio desiderati (SLA).

## Dichiarazione conclusiva del cliente

... "Utilizzando le soluzioni MAINVIEW di BMC Software ... possiamo raccogliere dati da molti sistemi in molte sedi e mostrarli in una vista singola come se venissero da un solo sistema. Insieme con numerosi provvedimenti di tipo formativo, culturale ed organizzativo, [le soluzioni MAINVIEW] assistono il nostro personale IT nel rispondere meglio alle esigenze di servizio del Gruppo UniCredito. In conseguenza di tutto ciò, siamo in grado di fornire un servizio di qualità più elevata e di migliorare la soddisfazione degli utenti avendo uno sguardo costante ai Livelli di Servizio," ha detto il Responsabile Area Infrastrutture Tecnologiche di UniCredit Servizi Informativi.

"In USI abbiamo fatto la rivoluzione copernicana. La nostra cultura non vede più il sistema al centro dell'attenzione, bensì il servizio. Questa nuova ottica, apprezzata soprattutto dai Clienti, ci ha fatto rivalutare e valorizzare molti strumenti che già avevamo in casa; abbiamo dunque trovato un modo più efficace di utilizzare tecnologie note, privilegiando l'attenzione strategica al nostro ruolo piuttosto che la mera tecnologia" ha concluso Gaj.

## Principali prodotti utilizzati:

- > MAINVIEW® AutoOPERATOR™ for CICS
- > MAINVIEW AutoOPERATOR for IMS
- > MAINVIEW AutoOPERATOR for OS/390
- > MAINVIEW for DB2®
- > MAINVIEW for CICS
- > MAINVIEW for IMS Offline
- > MAINVIEW for IMS Online
- > MAINVIEW for OS/390

BMC Software, Inc. [NYSE: BMC], è leader nella fornitura di soluzioni di enterprise management. L'azienda è focalizzata sulla mission Assuring Business Availability e supporta le aziende per migliorare in modo proattivo il servizio, ridurre i costi e aumentare il valore del proprio business. Le soluzioni BMC Software soddisfano le esigenze di gestione di sistemi enterprise, applicazioni database e dei servizi di business aziendali. Attraverso la strategia di Business Service Management, le soluzioni BMC Software consentono ai clienti di avere una visione completa del business e delle IT operation collegando le risorse IT direttamente agli obiettivi del business. Costituita nel 1980, BMC Software è membro di S&P 500, con uffici ovunque nel mondo ed entrate per l'anno fiscale 2003 di circa 1,3 miliardi di dollari. La filiale italiana di BMC Software è presente con uffici a Milano e Roma da oltre 15 anni. BMC Software distribuisce le proprie soluzioni sia direttamente che indirettamente. Per ulteriori informazioni: [www.bmc.com/italy](http://www.bmc.com/italy)

