

Open source

Microsoft sigla un accordo di collaborazione con Novell per migliorare l'interoperabilità di Windows con Suse Linux. **p. 6**

Hp Labs

I progetti più significativi al centro delle attività dei laboratori di ricerca e sviluppo di Hewlett-Packard a Bristol, Inghilterra. **p. 32**

Reply

Incontro con l'amministratore delegato Tatiana Rizzante di Reply, società di consulenza, system integration e application management. **p. 58**

vnu business publications
italia

www.databusiness.it

ANNO 2 N. 19 DICEMBRE 2006 € 3,00

DATA BUSINESS

La rivista per i professionisti dell'informatica

Intelligence per il marketing

L'It al servizio di marketing e vendite. Fino a che punto le aziende considerano valide le soluzioni di market intelligence e sales force automation?

Sull'importanza di questo settore applicativo le opinioni concordano: non solo è importante, ma è anche in rapida crescita. **p. 21**

Sap apre ai partner

Anche le soluzioni Sap si aprono all'integrazione con le applicazioni dei clienti. La casa di Walldorf rende pubbliche le descrizioni dei processi contenuti nelle proprie applicazioni in modo che si possano facilmente creare applicazioni composite. **p. 50**

La Milano informatica

Il Comune più cablato d'Europa punta sull'Ict per offrire un ampio spettro di servizi al cittadino: dalla certificazione remota ai pagamenti tramite la carta dei servizi regionali. Incontro con Alessandro Musumeci, direttore specialistico dei sistemi informativi del Comune di Milano. **p. 86**

L'It illuminata di Edison

La prima società elettrica d'Italia ha affrontato in questi anni una completa ristrutturazione dei sistemi informativi. Il processo è stato seguito dall'attuale responsabile Paolo Manzoni, che ne descrive i vari passaggi anticipando i progetti per il futuro. **p. 89**



L'It illuminata di Edison

di Giancarlo Magnaghi

Nei suoi 120 anni di storia, Edison è stata sinonimo di luce e gas per molte generazioni di milanesi. Edison nacque nel 1884 per gestire la prima centrale elettrica dell'Europa continentale costruita nel 1882-1883 e progettata dall'ing. Giuseppe Colombo - autore del famoso Manuale dell'Ingegnere - secondo il modello inventato da Thomas Alva Edison per la centrale elettrica di New York (la prima al mondo) soltanto un anno prima.

Edison si espanse e negli anni 60 dalla fusione con Montecatini nacque il Gruppo Montedison, uno dei protagonisti dell'industria italiana. La nuova Edison dal 2001 è ritornata alle origini e si è rifocalizzata completamente nel campo della produzione e vendita di energia elettrica e di gas naturale. Oggi il gruppo fattura oltre 6,5 miliardi di Euro (che comprendono anche i proventi derivanti dall'utilizzo dell'energia prodotta dal consorzio Edipower, di cui Edison possiede il 40%) e rifornisce direttamente oltre 5.000 clienti industriali, 80 fra i principali consorzi italiani e quasi 200 mila clienti residenziali, oltre a raggiungere circa 650 mila clienti attraverso una



Esperienze

Edison, la prima società elettrica d'Italia è una delle più antiche aziende energetiche del mondo.

I significativi cambiamenti di questi anni hanno richiesto una completa ristrutturazione dei sistemi informativi, che è stata diretta dall'attuale responsabile Paolo Manzoni.

rete di società di distribuzione. Edison nell'ultimo triennio ha realizzato un esteso programma di investimenti per aumentare la capacità produttiva di energia elettrica e di importazione di gas naturale.

L'attuale azionariato di Edison è costituito per il 50% da Edf (Electricité de France) e per il rimanente 50% dalla società italiana Delmi, la cui maggioranza è detenuta da Aem di Milano.

I cambiamenti significativi di questi anni hanno richiesto una completa ristrutturazione dei sistemi informativi, che è stata diretta dall'attuale responsabile ing. Paolo Manzoni, che abbiamo intervistato.

? Ci può descrivere il business di Edison nel campo del gas?

! Siamo presenti su tutta la filiera del gas, e ci occupiamo di esplorazione, estrazione, stoccaggio, shipping e vendita a livello wholesale e di dettaglio.

Una complessità crescente derivante dalla liberalizzazione del mercato è la logistica di trasporto del gas, che prevede il ruolo dello shipper (ricoperto da Edison e da altre aziende) a fianco di quello del carrier (Snam Rete Gas, Sgi): lo shipper provvede a pianificare il trasporto del gas dai punti di ingresso ai punti di uscita (clienti e società di distri-

buzione) della rete nazionale e a richiedere l'allocazione di capacità di trasporto ai carrier. Il processo di pianificazione giornaliero mette alla prova l'abilità degli operatori nell'ottimizzare i propri asset mediante i propri strumenti previsionali. I sistemi informativi supportano questo processo sia dal punto di vista operativo nel dialogo transazionale con i carrier, sia nella fase di stima e ottimizzazione delle scelte.

? E nel campo elettrico?

! Anche nel settore elettrico siamo presenti su tutta la filiera, a cominciare dalla progettazione degli impianti e gestione dei progetti di ingegneria relativi alla costruzione o alla modifica di impianti di produzione di energia elettrica che utilizzano come combustibile il gas. Edison possiede anche centrali idroelettriche, parchi eolici e una centrale a carbone acquisita da Enel. La rete di trasmissione, costituita da circa 3.000 chilometri di linee elettriche, è stata ceduta nei giorni scorsi a Terna. In linea con l'apertura

ra del mercato, Edison vende energia elettrica ai clienti finali, per il momento business poiché i clienti privati residenziali sono ancora di competenza esclusiva delle aziende municipalizzate e dell'Enel.

Una novità significativa introdotta dalla liberalizzazione è la borsa dell'energia, una borsa valori (marketplace) molto particolare in cui vengono trattate quantità di energia elettrica a livello nazionale su base giornaliera. Ogni operatore propone vendita o acquisto di lotti di energia e sulla base della domanda e dell'offerta in borsa viene definito il prezzo dell'energia. Vi sono vari mercati gestiti in borsa per supportare il funzionamento del servizio. I produttori sono quindi chiamati a gestire un processo giornaliero di stima della domanda e di valutazione della propria capacità produttiva, che dà



PAOLO MANZONI, responsabile sistemi informativi

origine a un piano di produzione orario per il giorno successivo da cui si ricava una proposta di quotazione in borsa dell'energia prodotta.

Queste nuove modalità operative hanno richiesto interventi significativi sui sistemi informativi, per sup-

portare il necessario scambio di dati tra le centrali, la sede e gli operatori istituzionali, ma anche per gestire nuovi processi di pianificazione, pricing, consuntivazione, gestione delle variazioni. A partire dal 1998, abbiamo sviluppato un insieme di applicazioni ad hoc che prima non esisteva.

? Quali sono i mercati di riferimento?

! I nostri clienti sono di vario tipo: dalla grande industria (come Fiat, Ferrari, Telecom Italia e Buzzi) ai clienti residenziali. Il mercato di origine è quello dell'industria, che poi si è esteso con l'apertura alle piccole medie imprese fino alle singole partite Iva nel settore elettrico e anche alla clientela residenziale nel settore gas. In quest'ultimo ambito i nostri volumi di clienti residenziali diretti sono ancora modesti ma raggiungono un numero significativo (circa 650 mila) se consideriamo anche gli utenti raggiunti dal nostro prodotto attraverso le alleanze e le società di vendita che serviamo. Dal punto di vista commerciale, abbiamo una forza di vendita interna che segue i clienti più significativi, mentre ci appoggiamo a canali esterni per i clienti medio-piccoli. Questo comporta per l'It la necessi-



« Il sistema informativo si è molto evoluto in questi anni sia per seguire gli sviluppi del mercato sia per supportare la crescita del Gruppo avvenuta anche attraverso merge&acquisition

tà di gestire vari tipi di contratti e di processi commerciali.

? Come è costituito il sistema informativo di Edison?

! Il sistema informativo si è molto evoluto in questi anni sia per seguire l'evoluzione del mercato sia per supportare la crescita del Gruppo avvenuta anche attraverso merge&acquisition.

Questo processo è stato guidato da uno studio di It strategy condotto nel 2002, che ha definito il modello di business, i processi, l'architettura It e il programma di trasformazione delle applicazioni e dell'infrastruttura. La gestione della struttura centrale del sistema informativo è stata data in outsourcing a Ibm, attraverso una operazione di cessione del ramo d'azienda. Nonostante le difficoltà iniziali, per il necessario apprendimento delle peculiarità e complessità del nostro ambiente, e per la realizzazione di un complesso programma di trasformazione tecnologica, l'operazione ha consentito di realizzare quei progetti previsti supportando il cambiamento necessario anche con un discreto beneficio economico (per esempio con la cessione degli asset informatici è stato possibile finanziare parte dello sviluppo dei nuovi progetti).

Nelle nostre sedi abbiamo conservato solo alcuni server per gestire i servizi comuni e standard (posta elettronica, file server ecc.). Utilizziamo piattaforme standard Microsoft e Unix e come database utilizziamo principalmente Oracle.

? E la rete aziendale?

! La nostra rete aziendale è costituita da una rete privata virtuale che si appoggia al provider Eutelia (la rete originariamente costituita dal nostro Gruppo con la società Edisontel, poi ceduta) che gestisce i collegamenti tra le nostre sedi e i centri servizi Ibm. Alla rete sono collegate un'ottantina di sedi, per un totale di circa 2.000 posti di lavoro, distribuiti sul territorio italiano ma con una maggior concentrazione nelle sedi principali. Sono collegate anche alcune piattaforme off-shore, su cui stiamo sperimentando anche collegamenti con ponti radio Wi-Max.

Al momento la rete voce è separata dalla rete dati e non esistono applicazioni Volp: la telefonia fissa e mobile è indipendente dall'It.

? Quali sono le principali applicazioni?

! Sap R3 è l'asse portante, le cui funzionalità sono state nel tempo ampliate con l'aggiunta di componenti a supporto delle attività di e-procurement (Srm), e di pianificazione e reporting (Sem, Bw).

Abbiamo scelto inoltre di adottare WebSphere come strumento di integrazione Eai e abbiamo iniziato a introdurlo da qualche anno in azienda con l'obiettivo di sostituire le vecchie interfacce batch tra le procedure e valutare le potenzialità del prodotto per la mappatura dei processi. Mentre all'inizio c'è stata una certa resistenza da parte degli addetti ai lavori, oggi è diventato uno strumento di lavoro molto apprezzato, che consente di capitalizzare quanto sviluppato e riduce i costi di manutenzione delle interfacce. Questo è importante perché le esigenze di integrazione (flussi di dati interni ed esterni) sono crescenti e in divenire.

Le applicazioni custom più rilevanti sono nell'area del trading dell'energia, della logistica gas, del controllo automatico e dell'integrazione delle centrali che completano le funzionalità di alcuni pacchetti specializzati.

Per quanto riguarda la parte commerciale, a partire dal 2001 abbiamo implementato un sistema Crm improntato al customer care e alla gestione multicanale del cliente. Il sistema è basato su Siebel ed è integrato con la parte Web realizzata con Broadvision e con il Call Center



Genesys. Stiamo attualmente realizzando la seconda generazione del nostro sistema Crm, che sarà basata sull'ultima versione di Siebel e su Sap Isu, integrati tramite Web-Sphere.

? Com'è organizzato il reparto It?

! Il reparto It di Edison è costituito da una ventina di persone che si occupano della governance: i demand manager sono le figure di riferimento che dialogano con il business, raccolgono le esigenze e gestiscono il portafoglio progetti, mentre gli specialisti di processi e di tecnologie supportano e verificano

« La gestione della struttura centrale del sistema informativo è stata data in outsourcing a Ibm, attraverso un'operazione di cessione del ramo d'azienda

l'andamento dei progetti, che sono realizzati da fornitori specializzati o dall'outsourcer. Vi è poi il team di integrazione che opera in modo trasversale e quello di gestione del servizio e dei contratti.

? Secondo quale modello vengono gestiti i livelli di servizio It?

! Abbiamo un nostro framework di riferimento interno che, pur non essendo completo come quello proposto da Itil o da altri modelli formali, garantisce comunque una

modalità di lavoro omogenea di tutti i fornitori e una buona qualità. Una serie di misure (Kpi) su base mensile fornisce un'evidenza oggettiva del livello di servizio reso agli utenti e permette di verificare se è in linea con gli impegni contrattuali; periodicamente realizziamo una user satisfaction survey con il supporto di una terza parte indipendente, che mira a verificare il livello soggettivo di soddisfazione degli utenti soprattutto riguardo i servizi critici.

? Quali progetti per il futuro?

! Il disegno architeturale definito nel 2002 sarà completato con la realizzazione del nuovo sistema di Crm e billing in fase di sviluppo, tuttavia la prevista crescita di volumi e di complessità renderà necessaria un'ulteriore ottimizzazione degli strumenti e dei processi di supporto. Per le infrastrutture Hw/Sw vogliamo puntare per quanto possibile sulla virtualizzazione delle risorse cercando di abbinare sempre di più un costo in ragione di un utilizzo di risorse. Alcuni servizi sono destinati a essere percepiti dagli utenti come commodity e per questi occorre ricercare il miglior rapporto prezzo/prestazioni. Nelle aree di core business intendiamo sviluppare ulteriormente le conoscenze delle nostre persone per essere sempre più propositivi e innovativi nello sviluppo delle soluzioni It che danno valore aggiunto e vantaggi competitivi all'azienda.

FRAMMENTI STORICI

1883 Entra in servizio, in via Santa Radegonda a Milano, la prima centrale elettrica pubblica dell'Europa continentale

1884 Il 6 gennaio viene costituita a Milano la Società Generale Italiana di Elettricità Sistema Edison per gestire la centrale di via Santa Radegonda.

1885 Inizia il servizio di illuminazione pubblica elettrica della Città di Milano.

1893 La società Edison avvia l'esercizio sperimentale della prima linea tranviaria elettrica di Milano, di circa 3 chilometri, tra Piazza del Duomo e Corso Sempione.

1923 Edison trasferisce la propria sede sociale nel palazzo di Foro Bonaparte 31 a Milano, costruito nel 1892 su progetto dell'architetto milanese Enrico Combi.

1931 Edison inizia a fornire il gas alle famiglie di Milano

1962 Nazionalizzazione del settore elettrico e cessione all'Enel delle attività elettriche

1966 Fusione Montecatini-Edison e creazione di Montedison

1979 Nasce Selm (Servizi Elettrici Montedison)

1999 Entra in vigore il decreto Bersani sulla progressiva liberalizzazione dell'energia che reintroduce la concorrenza nei settori dell'elettricità e del gas. Edison realizza le prime forniture di energia elettrica ai clienti e allarga la propria presenza nel settore del gas.

2002 Dalla fusione di Montedison/Edison/Sondel/Fiat Energia nasce la nuova Edison.

2005 Edf (Electricité de France) e Delmi (cappeggiata da Aem) acquisiscono il controllo congiunto di Edison attraverso una partecipazione paritetica in Transalpina di Energia (società non quotata).