



“La nostra business continuity è strettamente connessa all’efficienza e alla qualità dei servizi erogati da HP. Offrendoci soluzioni progettuali innovative, HP ha costruito insieme a noi soluzioni ben calibrate rispetto all’evoluzione delle nostre esigenze, consentendoci di ridurre i costi di gestione, garantendoci l’efficacia di un supporto certificato e tempestivo in modalità 7x24”.

Monica Bossi, IT Manager di Antibioticos



## Company Profile

Antibioticos è una tra le prime società a livello world wide nella produzione di penicilline, cefalosporine e principi attivi per uso medico e veterinario. Dal 2003, a seguito di un processo di acquisizione, Antibioticos fa parte del network Fidia-Sir Industriale, un importante gruppo chimico-farmaceutico italiano. La società distribuisce i propri prodotti alle case farmaceutiche leader di settore, servendo oltre 80 Paesi.



### Una server farm strategica

I siti produttivi del gruppo Antibioticos comprendono diverse realtà: due sono localizzati nel nord Italia, a Rodano e a Settimo Torinese, altri due, Antibioticos Sa e Vitatene, si trovano in Spagna, a Leon, due società sono ubicate in Cina. Gli stabilimenti italiani e spagnoli lavorano su delle LAN collegate tra loro in rete geografica. Il cuore della WAN è a Rodano, dove la server room centrale ospita le macchine che gestiscono tutti i servizi di rete, gli applicativi condivisi e l'hardware di supporto al sistema gestionale. «Da dieci anni il nostro Erp è Sap R/3 – spiega Monica Bossi, It manager Antibioticos –, che rappresenta l'enterprise nervous system fungendo anche da sistema di controllo e di verifica dei processi. La piattaforma che ospita il gestionale è la parte dell'infrastruttura più mission critical».

### Un cluster HP a garanzia dei processi critici

Per garantire la business continuity aziendale, Antibioticos nel 2002 aveva confrontato diverse proposte tecnologiche e architetture, con l'obiettivo di identificare una soluzione capace di garantire la funzionalità di SapR/3 ai quattro stabilimenti collegati, nonché la disponibilità e l'integrità dei dati prodotti, elaborati e conservati. «La nostra scelta si è focalizzata su due server HP-UX RP8400 partizionabili – prosegue Bossi – dotati di tutte le peculiarità indispensabili per un ambiente dove la disponibilità del servizio è di elevatissima importanza». La partizione che ospita il sistema di produzione SAP è in cluster con una partizione della macchina gemella; nell'eventualità di un failure temporaneo, il servizio continua a essere erogato senza interruzioni. Per quanto riguarda l'archiviazione dei dati anche sullo storage viene selezionata una macchina HP, un XP48 con 1,3 TB di spazio disponibile.

### HP Disaster recovery

Un sistema considerato mission critical ed erogato centralmente a più stabilimenti in aree geografiche differenti non poteva prescindere dall'adottare un'adeguata soluzione di disaster recovery. Anche in questo caso Antibioticos ha scelto una soluzione HP perché in un rapporto prezzo/prestazioni è risultata la più rispondente alle esigenze aziendali, con tempi di ripristino, a seconda delle macchine, di 24 o 48 ore.

### Da oltre dieci anni HP si conferma un partner con stile

La politica aziendale traduce ogni esigenza tecnologica o di servizio in un bando di gara. Confermandosi come il migliore referente tecnologico HP, nel corso del tempo, si è aggiudicata vari capitolati, offrendo soluzioni e servizi che hanno permesso al Gruppo di rendere più efficiente e performante l'operatività aziendale. «HP è presente in Antibioticos da oltre dieci anni con lo stile del partner - puntualizza Bossi -. A fronte di un'evoluzione societaria che ha portato a diverse gestioni, HP ha saputo gestire in maniera intelligente la conoscenza della nostra realtà senza dare mai nulla per scontato, dimostrando di sapersi mettere in discussione per interpretare la nostra evoluzione, proponendo un'offerta sempre rispondente alle nostre effettive necessità e possibilità. Oltre alla qualità tecnica dei prodotti e dei livelli di servizio, HP è flessibile e veloce nel dare risposte calibrando le proposte nel rispetto dei nostri budget. Un valore aggiunto che non è da tutti».

## System Management in evoluzione

Passando da As/400 a SAP R/3, Antibioticos faceva System Management internamente. A cavallo del nuovo millennio la gestione e manutenzione del sistema base UNIX, del database Oracle e del modulo BC di SAP era stata esternalizzata a un outsourcer che in modalità on-site presidiava il servizio con risorse dedicate.

Il vantaggio era che il management poteva verificare direttamente e in ogni momento la qualità della risposta tecnica di fronte alle urgenze. Gli svantaggi erano i costi elevati e una copertura di 8 ore lavorative, tale da non poter garantire completamente la business continuity. Nel 2004 HP suggeriva ad Antibioticos un servizio innovativo, denominato Critical System Support (CSS), che offriva da remoto un'assistenza tecnica, proattiva e reattiva, sia sull'hardware che sul software, con tempi d'intervento legati a Sla molto elevati, avvalendosi del supporto di consulenti capaci di gestire criticità o di offrire assistenza a tutto tondo. «L'ipotesi di gestire i sistemi mission critical da remoto ci è sembrata molto interessante - racconta Bossi - così abbiamo voluto incontrare il team che avrebbe dovuto presidiare l'attività: il servizio ci è sembrato subito ben strutturato, con un gruppo costituito da consulenti qualificati ed esperti, ben organizzati. L'ottima impressione ci ha convinti ad una soluzione di Remote Management in chiave HP».

## Il circolo virtuoso del remote management HP

Sfruttando al suo interno sinergie e collaborazioni tra i vari centri di servizio, nonché il rapporto diretto con SAP in qualità di Golden Partner, HP eroga ad Antibioticos un Remote Management di altissimo profilo che comprende il controllo e la verifica delle funzionalità del sistema in modalità 24x24x7, nonché tutte le attività di change management e di patching. Oltre che dal centro di control remote di CsN, le macchine sono controllate dal sistema ISEE (Instant Support Enterprise Edition) che, attraverso la sofisticata infrastruttura del centro HP di Grenoble, presidia la continuità operativa utilizzando tecnologie di crittografia e autenticazione in grado di assicurare l'integrità dei dati e la sicurezza delle transazioni. «Attraverso una formula di servizio integrato usufruiamo di due livelli di controllo - conclude Bossi -: quello dell'hardware e delle funzionalità relative, associato al centro di controllo francese, che apre la chiamata nel momento in cui ha visibilità di un guasto o di una possibile avaria. L'andamento delle procedure batch piuttosto che le funzionalità applicative di Sap a livello base, sono invece gestite dal centro di supporto remoto italiano».

## Tanti i plus della gestione remotizzata di Sap R/3

La migrazione ha comportato l'implementazione di una linea di collegamento dedicata, l'installazione di un sistema software di controllo automatizzato nonché un delicato e complesso passaggio di informazioni. «Il passaggio è avvenuto in un mese e mezzo e gli utenti non si sono minimamente accorti del cambiamento - afferma la manager -.

A oltre un anno dall'attivazione, possiamo affermare che il livello di soddisfazione è ottimo. Volevamo mantenere la qualità dei servizi contenendo i costi e grazie ad HP siamo riusciti a ridurre le spese salvaguardando le nostre risorse. Oggi, la gestione del System Management SAP è sotto uno stesso cappello, il che ci permette di usufruire di nuove economie di scala».



## Ottimizzazione dei servizi e Tco

La possibilità di usufruire di un supporto certificato, in modalità 24x24 e, grazie al centro di Grenoble, 7x24, in una logica di condivisione delle infrastrutture con altri clienti, ha permesso al Gruppo Antibioticos di godere di servizi sofisticati che, a parità di qualità, hanno portato a una significativa riduzione dei costi di gestione. In particolare, gli Sla sul remote management di Sap indicano, con il 99% di congruenza, tempi di risposta immediati. «Il feed back sui servizi implementati è molto - ribadisce Bossi -. Abbiamo apprezzato il valore umano del team di supporto: quando abbiamo vagliato l'ipotesi del CSS, infatti, temevamo potesse tradursi in qualcosa di simile a un call center. Invece abbiamo scoperto persone dotate di una grossa capacità di dialogo, fortemente integrate e altamente cooperative che, conoscendo la nostra realtà, sono sempre pronte a offrirci un prezioso contributo in termini di know-how e di metodologie. Pur condividendo il servizio con altri clienti, abbiamo avuto prova che la presa in carico delle chiamate ha una gerarchia per cui le priorità sono immediatamente soddisfatte». Grazie alla sottoscrizione di un contratto triennale, sulle attività mission critical Antibioticos è riuscita a ridurre i costi del 47%, sul remote management del 50% mentre sul disaster recovery l'abbattimento è stato del 30%.

# In breve

**Società:** Antibioticos

**Attività:** Chimico-farmaceutico

**Anno di fondazione:** 1990

**Sede:** Rodano (Mi)

**Numero dipendenti:** circa 1300

**Fatturato 2005:** circa 200 milioni di euro

## Problema

- Nel 2002 Antibioticos intende assicurare la business continuity ai quattro siti produttivi, italiani e spagnoli, collegati al sistema informativo centrale.
- Il gruppo è alla ricerca di una piattaforma hardware affidabile, performante e scalabile.
- Il management vuole realizzare anche un progetto di disaster recovery capace di ripristinare i servizi entro le 24-48 ore.
- La società cerca un supporter capace di intervenire in modo rapido e risolutivo a fronte di un qualsiasi problema, hardware o software, nel rispetto dei budget a preventivo.
- La gestione e manutenzione del sistema base UNIX, del database Oracle e del modulo BC di SAP è gestita da un outsourcer in modalità on site.
- Malgrado gli oneri, il servizio non garantisce la necessaria copertura 7x24.
- Antibioticos cerca una formula per razionalizzare ed efficientare il servizio di system management.
- Seguendo una prassi aziendale consolidata, Antibioticos per ogni necessità tecnologica e di servizio indice diversi bandi di gara.

## Soluzione

- Calibrando un'offerta sempre allineata all'evoluzione aziendale HP si conferma come il migliore referente tecnologico, aggiudicandosi vari capitolati.
- a piattaforma tecnologica di riferimento per i sistemi mission critical è un cluster di server HP-UNIX RP8400 partizionabili.
- Lo storage è supportato da una macchina HP XP48.
- Il disaster recovery prevede la clonazione delle macchine core presso il centro HP di CsN.
- La gestione dei sistemi da cui dipende il core business aziendale è affidato ad HP attraverso un servizio di Remote Management, denominato CSS (Critical System Support).
- Grazie al CSS Antibioticos ha due livelli di controllo: il centro HP di CsN e quello HP di Grenoble che, attraverso l'Instant Support Enterprise Edition, mette a disposizione una sofisticata infrastruttura di diagnostica a valore predittivo.
- Sfruttando le sinergie tra i propri centri di servizio, HP offre ad Antibioticos un supporto all'insegna della qualità e dell'efficacia.
- Attraverso un Single Point of Contact, un team di risorse specializzate e dedicate si occupa di gestire l'escalation di tutte le problematiche hardware e software.
- La gestione remotizzata di Sap R/3 comprende il controllo e la verifica delle funzionalità del sistema in modalità 24x7, nonché tutte le attività di change management e di patching.
- Grazie alla stipula di un contratto triennale, Antibioticos riesce ad abbattere ulteriormente i costi, efficientando tutte le logiche di servizio.

## Risultati

- Business continuity 24x24x7
- Disaster recovery
- Razionalizzazione ed ottimizzazione dei servizi di system management
- Salvaguardia delle risorse
- Contenimento dei costi:
  - Risparmio sulla gestione dei servizi mission critical del 47%
  - Risparmio del system management da remoto del 50%
  - Risparmio nella gestione del disaster recovery del 30%
- Maggior flessibilità operativa e di controllo a supporto del DSS
- Solidità, affidabilità e qualità del sistema
- Alta scalabilità delle soluzioni.

Per maggiori informazioni sulle soluzioni HP [www.hp.com/it](http://www.hp.com/it)

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Le garanzie per i prodotti ed i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile per errori tecnici o editoriali od omissioni contenuti nel presente documento.

4AA0-6779ITIT

