

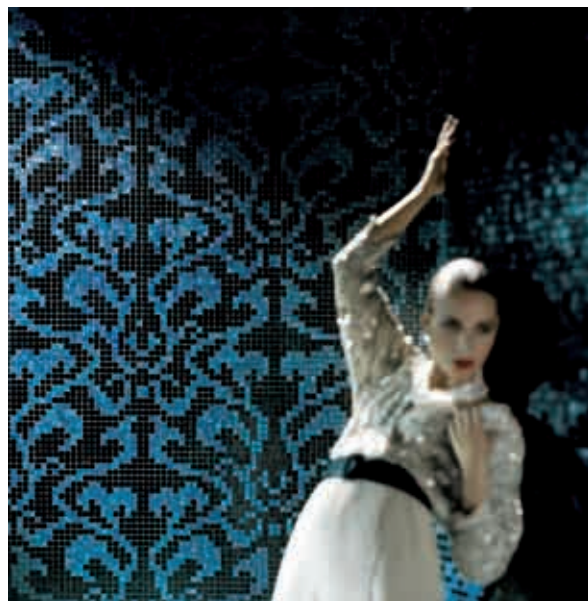
Bisazza: le tecnologie IT avanzate  
contribuiscono al successo del mosaico di vetro



“Abbiamo dovuto rivedere e potenziare la nostra infrastruttura IT per migliorare le prestazioni complessive, garantire la massima continuità e i migliori livelli di sicurezza. La tecnologia HP ci è sembrata da subito la soluzione ideale sia in termini di affidabilità che di assistenza post vendita”.

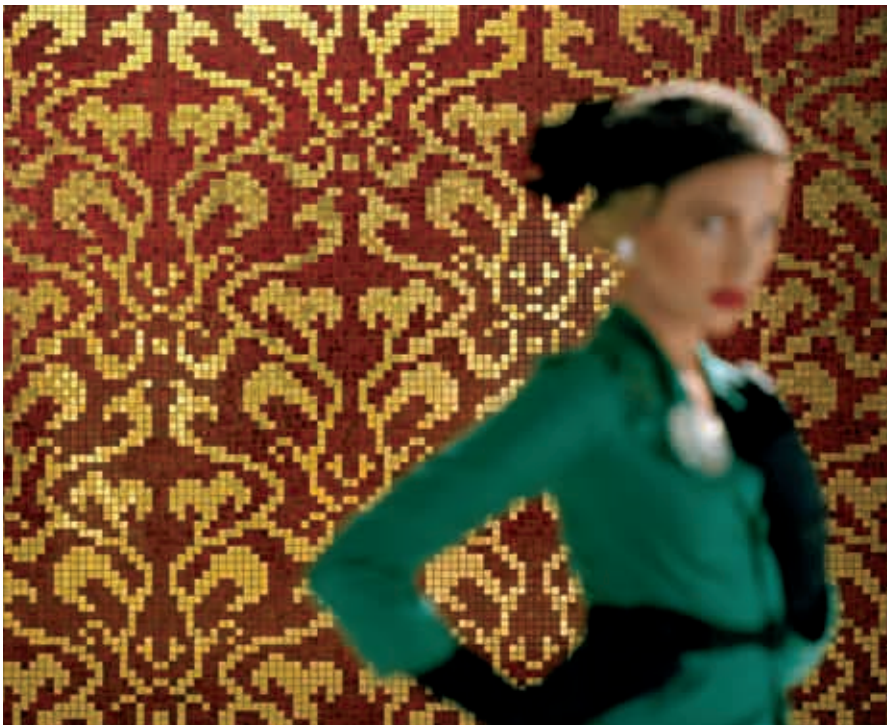
Sergio Fracon, Responsabile IT di Bisazza SpA

**BISAZZA**



Sinonimo di lusso, eleganza e raffinatezza, i mosaici di vetro Bisazza sono conosciuti in tutto il mondo e si trovano nei luoghi più vari, come ad esempio hotel e ristoranti, negozi e centri benessere, musei e stazioni ferroviarie, case private e navi da crociera. Le opere musive di Bisazza possono essere ammirate anche in alcune moschee, come rivestimento delle cupole.

In effetti, Bisazza è leader mondiale nella produzione e distribuzione di mosaico di vetro per pavimenti e rivestimenti. Fondata nel 1956 ad Altopa (Vicenza), l'azienda deve il proprio successo ad una formula caratterizzata da dinamismo imprenditoriale, utilizzo di moderne tecnologie e attenzione alle evoluzioni del mercato. Conta oggi 890 dipendenti ed è presente a livello internazionale con dieci filiali commerciali in Spagna, Francia, Germania, Gran Bretagna, Russia, Stati Uniti, Australia, India e in Cina, Hong Kong e Shanghai.



Alla forza commerciale di queste filiali si aggiunge una rete di oltre 6 mila distributori, nonché cinque monomarca situati nel centro di Milano, Berlino, Parigi, Londra e New York. Entro il 2006 sarà inaugurato anche il punto vendita a Barcellona. Questa presenza capillare nel mondo ha consentito a Bisazza di chiudere l'esercizio fiscale 2005 con un fatturato di 100,3 milioni di euro, registrando una crescita del 14,4% rispetto al 2004.

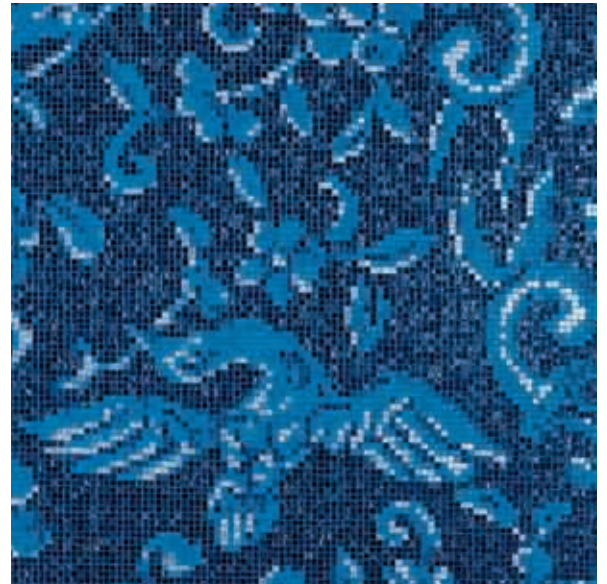
L'offerta Bisazza comprende il mosaico di vetro prodotto con sistema industriale, il mosaico Oro lavorato in modo artigianale e l'Avventurina, una pietra di sintesi elaborata a Venezia nel Seicento, utilizzata per i prodotti più preziosi. L'azienda produce inoltre lastre in granglia di vetro destinate alle opere pubbliche e all'edilizia privata.

Dalla metà degli anni '90 anni numerose personalità dell'architettura, del design, dell'arte e della moda hanno collaborato con Bisazza, come Sandro Chia, Romeo Gigli, Michael Graves, Alessandro Mendini, Fabio Novembre, Paola Navone, Fabrizio Plessi, Andrée Putman, Ettore Sottsass, Patricia Urquiola e Marcel Wanders.

### **Tradizione e innovazione**

Bisazza persegue un duplice obiettivo, fin dalla sua fondazione nel 1956: da un lato la conservazione e la riscoperta della tradizione musiva veneziana, dall'altro l'aggiornamento delle tecnologie e del linguaggio formale.

"Il 2000 è stato un anno molto importante per noi ed ha segnato una svolta nella storia dell'azienda con la nomina ad amministratore delegato di Piero Bisazza, figlio del fondatore, Renato Bisazza", racconta Sergio Fraccon, responsabile IT di Bisazza SpA. "Da allora la strategia aziendale si è focalizzata in primis sul rafforzamento del marchio Bisazza, registrato in tutto il mondo proprio nel 2000, sulla distribuzione diretta, attraverso filiali commerciali di proprietà, e sull'eccellenza del prodotto, giunto già ad un livello di qualità molto alto. Gli standard elevati imposti dalla strategia aziendale per la marca, la distribuzione ed il prodotto, ci hanno imposto di gestire i processi operativi interni ed esterni in modo efficiente, scegliendo tecnologie informatiche avanzate che potessero supportare il raggiungimento di questi obiettivi".



Proprio nel 2001 è stato deciso di unificare la gestione delle informazioni presenti in azienda per ottimizzare i principali processi operativi interni. Dopo un'attenta valutazione, Bisazza ha perciò implementato SAP R/3 e rivisto tutti i flussi legati alla contabilità, all'amministrazione, alla fatturazione e al controllo di produzione. Il cambiamento ha interessato inizialmente la sede centrale di Alte e due stabilimenti operativi, dove alcune attività venivano svolte ancora con procedure manuali.

Il sistema è stato poi esteso alle filiali europee, quali Germania, Spagna, Francia, Gran Bretagna e quindi alla filiale americana. L'intervento negli USA si è rivelato particolarmente complesso, non solo per il numero di utenti coinvolti, ma anche per la diversità che il mercato americano impone ai processi informativi interni.

### **Consolidare l'infrastruttura IT per garantire prestazioni, continuità e sicurezza**

Il data center di Bisazza è collocato nella sede di Alte, alla quale tutte le filiali periferiche sono collegate attraverso una Virtual Private Network. Supportare il sistema gestionale delle filiali localizzate negli altri continenti significa, di conseguenza, garantire la continuità dei sistemi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, senza interruzioni.

"Abbiamo dovuto rivedere e potenziare la nostra infrastruttura IT per migliorare le prestazioni complessive, garantire la massima continuità e i migliori livelli di sicurezza", spiega Sergio Fraccon. "La tecnologia HP ci è sembrata da subito la soluzione ideale sia in termini di affidabilità che di assistenza post vendita. Anche il pieno supporto a SAP è stato un elemento rilevante nella nostra scelta".

Nella fase preliminare, è stato costituito un team di lavoro composto da risorse Bisazza e esperti HP per valutare l'assetto della nuova infrastruttura e definirne i requisiti. La scalabilità è stata evidenziata come uno dei fattori critici, considerate l'evoluzione futura del business dell'azienda e la necessità di proteggere l'investimento sui nuovi sistemi. Al progetto ha collaborato anche Information Consulting, partner HP, che ha seguito la successiva fornitura ed installazione dell'hardware.

Per supportare l'ambiente di sviluppo del gestionale SAP, Bisazza ha scelto un server HP Integrity rx2600, mentre l'ambiente di produzione ha richiesto due HP Integrity rx4640 configurati in cluster. Su questi sistemi, tutti basati sui processori Intel Itanium a 64 bit e sistema operativo Microsoft, è stato migrato anche il database Oracle. L'implementazione ha richiesto meno di due mesi di lavoro.

Dal punto di vista dello storage, l'azienda ha una soluzione SAN HP StorageWorks EVA 3000, con un sistema di back up su nastro basato sulla libreria HP StorageWorks MSL6030.

"Tutti i sistemi sono perfettamente ridondati, per cui il guasto di un apparato non influisce sulle prestazioni e sulla disponibilità dell'infrastruttura nel suo complesso. Abbiamo provveduto anche a rivedere il nostro impianto elettrico, predisponendo dei gruppi di continuità UPS e in fine un gruppo elettrogeno dedicato", aggiunge Fraccon.

In termini di assistenza tecnica, Bisazza ha scelto HP Proactive 24, il servizio di supporto integrato hardware e software che prevede controlli periodici per prevenire eventuali problemi e interventi tempestivi quando necessario. Questo servizio offre infatti una copertura 24 ore su 24, con un tempo di risposta di 2 ore per i problemi software e di 4 ore per l'hardware.



## I risultati finora raggiunti e i progetti futuri

La nuova infrastruttura IT ha creato le condizioni ideali per l'implementazione di SAP nella filiale USA. Nel complesso, le prestazioni dei sistemi HP hanno già prodotto un miglioramento significativo dei tempi di risposta per gli utenti del gestionale, con un impatto positivo sulla loro produttività e sul livello di soddisfazione.

Anche i requisiti di scalabilità, continuità e sicurezza sono stati pienamente rispettati. "Dal punto di vista della continuità, il prossimo passo sarà quello di spostare alcuni sistemi in un edificio separato, definendo un piano di disaster recovery. In questo modo potremo tutelarci da qualsiasi imprevisto, compresi eventi come incendi o allagamenti della nostra sede", commenta Fraccon.

Dopo gli Stati Uniti, il gestionale sarà esteso alle altre filiali extra-europee, all'India, alla Cina e all'Australia. In parallelo, recentemente, al fine di ottimizzare gli strumenti di reporting e di analisi delle numerose informazioni raccolte dal gestionale, è stato introdotto in azienda, sempre basato su tecnologia SAP e infrastruttura HP, lo strumento di Business Warehouse di SAP. Stiamo già lavorando nel contempo ad un primo progetto pilota di vendite online in Nord America sempre con piattaforma SAP/CRM e tecnologia HP.

"Abbiamo le migliori garanzie per ritenere che la nostra infrastruttura possa supportare le attività dell'azienda ed aiutarci a far crescere il business", conclude Sergio Fraccon. "Del resto, per continuare a garantire la qualità del servizio previsto per i clienti Bisazza non potremmo prescindere dalla tecnologia informatica. Il successo dell'azienda dipende anche da questo importante fattore".

## Sfida

- Gestione dei processi operativi interni ed esterni
- Unificazione dei flussi di informazioni

## Soluzione

- Nuovo sistema gestionale nella sede centrale e nelle filiali estere
- Consolidamento dell'infrastruttura IT

## Risultati

- Miglioramento dell'efficienza e della produttività interna
- Raggiungimento degli obiettivi di continuità e sicurezza

## Tecnologie principali

- SAP R/3
- Server HP Integrity
- HP StorageWorks EVA 3000, con sistema di back up su nastro
- servizio HP Proactive 24

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

© 2005 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.

05/2006

