

# Il mainframe fornisce valore ai clienti ed economie di scala

L'ETS (Enterprise Technology Services) dello stato dell'Oregon fornisce il 15% di servizi in più a un costo ridotto del 20%. Scopri in che modo ETS riesce a educare acquirenti e clienti sul ruolo fondamentale delle operations IT mainframe e sul valore offerto.

Patricia Genetin

CA Technologies, team ROI and Business Value Analytics

## Sommario

---

<b>Executive summary</b>	<b>3</b>
<b>Sezione 1: La migliore scelta tra alternative tecnologiche</b>	<b>4</b>
<b>Sezione 2: Un approccio di successo che favorisce la scelta e aumenta la soddisfazione</b>	<b>5</b>
Educazione al valore: La prospettiva del cliente	
Educazione al valore: La prospettiva del settore	
<b>Sezione 3: Maggiori volumi a un costo inferiore</b>	<b>7</b>
<b>Sezione 4: Conclusioni</b>	<b>9</b>
<b>Sezione 5: Informazioni sull'autore</b>	<b>9</b>

## Executive summary

---

### La sfida

Nell'application economy, praticamente tutti sono utenti tecnologici, e la stragrande maggioranza delle aziende e degli enti pubblici ormai si può definire attiva nel business del software. Decisioni strategiche e reattive incidono sulla performance, sull'affidabilità e sulla scalabilità dell'infrastruttura IT, inclusa la sicurezza dei dati a cui ci affidiamo. Effettuare scelte ottimali mette l'azienda in condizione di agire rapidamente e strategicamente, e di superare la concorrenza. Lo stack tecnologico adeguato consente di migliorare la user experience e portare sul mercato nuovi prodotti e servizi più rapidamente.

---

### L'opportunità

Il documento illustra come l'ETS (Enterprise Technology Services) dello stato dell'Oregon sia riuscito a fornire il 15% di servizi in più a un costo ridotto del 20%, mediante l'adozione di best practice finalizzate a una corretta comunicazione e collaborazione. Per evidenziare questi risultati, andremo a confrontare la pianificazione di ETS per il 2013-2015 e per il 2015-2017, e ne rivedremo la metodologia di determinazione tariffe per il 2015-2017. Una discussione sulle tariffe implica un interesse alla riduzione dei costi, ma mostrare valore reale è ancora più significativo: il valore traina la domanda e la domanda genera ricavi.

---

### I vantaggi

Gestendo con successo il proprio mainframe, l'ETS dello stato dell'Oregon ha suscitato l'interesse di altri enti pubblici, che oggi desiderano collaborare con l'ente, o acquistare da esso servizi IT. Se un ente no profit può ottenere questi risultati, il potenziale impatto per un'azienda, includerà maggiore densità transazionale ed economie di scala, a loro volta all'origine di ulteriori ricavi e risparmi sui costi. Pratiche di gestione lineari contribuiscono a colmare la distanza tra IT e business, incoraggiano la collaborazione e la comunicazione e facilitano il sorgere di nuove opportunità, allineando IT e strategia di business e migliorando il lavoro di squadra.

**Sezione 1:**

## La migliore scelta tra alternative tecnologiche

Nell'application economy, praticamente tutti sono utenti tecnologici, e la stragrande maggioranza delle aziende e degli enti pubblici ormai si può definire attiva nel business del software. Decisioni strategiche e reattive incidono sulla performance, sull'affidabilità e sulla scalabilità dell'infrastruttura IT, inclusa la sicurezza dei dati a cui ci affidiamo.

I responsabili decisionali di business sono in grado di comprendere i vantaggi e le differenze, tra i componenti dell'infrastruttura IT, come piattaforme mainframe, midrange o server, sessioni virtuali, cloud pubblico o privato, accesso alla rete, elaborazione delle transazioni, servizi voce? Devono necessariamente disporre di queste conoscenze? E in che misura? Gestire, monitorare e proteggere questa tecnologia richiede anni di formazione e di esperienza e strumenti specializzati, e numerosi approcci diversi per comprenderne costi e rischi reali.

Eppure, le aziende continuano a investire in tecnologia quantità di denaro e di risorse sempre maggiori. Il settore pubblico degli Stati Uniti rappresenta un buon contesto dove trovare budget IT trasparenti. Nell'anno fiscale 2016, gli investimenti IT sono stati pari a 79,8 miliardi di dollari, con un aumento dell'1,8% rispetto al 2015 e un aumento del 10,3% rispetto agli esborsi del 2014.<sup>1</sup> Da una ripartizione della spesa federale per l'IT per il budget 2016 emerge che circa 78 su ogni 100 dollari di spesa prevista in progetti IT da parte di enti civili saranno assegnati a operations e manutenzione di base.<sup>2</sup> Solo 22,14 dollari verranno spesi, nel 2016, in nuove iniziative di sviluppo. Questi trend di crescita e rapporti di costo per il supporto e la manutenzione continui sono allineati ad aspettative analoghe nel settore privato.

La spesa per l'IT o il budget tecnologico come percentuale dei ricavi, in media in tutti i settori dell'economia USA, è pari a circa il 4,3-5,0%.<sup>3</sup> Se la tua azienda fa parte delle società Fortune 1000 per il 2015, il suo fatturato è pari ad almeno 2 miliardi di dollari: considerando il 5% di 2 miliardi di dollari, tutto questo significa che un'azienda tipo spenderà in media almeno 100 milioni di dollari all'anno per l'IT. Investimenti di questa portata richiedono

comprensione e supervisione, soprattutto data la presenza di una moltitudine di alternative che determinano una serie di possibili compromessi tra costi e benefici, a breve e a lungo termine.

Secondo numerose fonti, oltre il 70% dei dati aziendali a livello mondiale si trova ed è gestito da computer mainframe; le stesse fonti suggeriscono che il 55% delle applicazioni aziendali necessitano di un mainframe per il completamento delle transazioni. Eppure, persiste la percezione che i mainframe siano obsoleti (un'idea ancora tutta da dimostrare, data la vasta gamma di applicazioni dei mainframe all'interno del settore). Questo rende ancora più essenziale, e impegnativo, garantire che responsabili decisionali e i clienti interni che si occupano di procurare la potenza di calcolo comprendano il valore e il contributo della tecnologia e dei servizi mainframe.

Effettuare scelte ottimali mette l'azienda in condizione di agire rapidamente e strategicamente, e di superare la concorrenza. Lo stack tecnologico adeguato rende possibile migliorare la user experience e portare sul mercato nuovi prodotti e servizi più rapidamente. All'interno dell'application economy, è imperativo garantire performance, stabilità, tutelabilità e affidabilità dell'IT.



## Sezione 2:

# Un approccio di successo che favorisce la scelta e aumenta la soddisfazione

Allo scopo di promuovere la scelta tecnologica e aumentare la soddisfazione dei soggetti coinvolti, vediamo quale approccio si è rivelato vincente per l'ETS (Enterprise Technology Services) dello Stato dell'Oregon. Per generare valore per i clienti ed economie di scala, il responsabile ETS Matthew Massey ci indica l'insieme delle best practice che, nella sua opinione, migliorano la collaborazione, contengono i costi e velocizzano il time-to-market per le operations IT a livello dell'intero stato dell'Oregon, un'infrastruttura che include oltre 2.300 server UNIX®, iSeries, Windows® e Linux®, e un mainframe MIPS 2700. L'ETS è responsabile del software che esegue le applicazioni dell'ente su ciascuna di queste piattaforme di calcolo, e dei servizi in oltre 600 sedi dell'ente in tutto lo stato. Grazie a una partnership con lo stato del Montana, un sito di disaster recovery warm per il mainframe dell'Oregon ha sede in Montana; inoltre, i backup dell'Oregon vengono replicati off site e in Montana.

Il CIO della sezione Pianificazione e investimenti IT dello stato è responsabile per l'indicazione e lo sviluppo di regole, policy, standard, pratiche e linee guida amministrative IT alla PA dello stato.<sup>4</sup> L'approccio dell'ETS alla creazione di valore per il cliente e di economie di scala è applicabile potenzialmente da qualsiasi azienda, pubblica o privata, e dai suoi partner commerciali. Massey descrive alcune best practice, tra le quali:

- Organizzare riunioni mensili di argomento tecnologico per comunicare i piani dell'IT e aumentare la consapevolezza.
- Consentire ai clienti di esprimersi in merito a tutte le modifiche.
- Creare collaborazioni con i fornitori di software per incoraggiare una filosofia di squadra (CA Technologies, ad esempio, è un partner essenziale per lo Stato dell'Oregon).
- Ridurre le linee di prodotto ritirando prodotti simili tra loro. Questo riduce le barriere al supporto dato il numero minore di fornitori. Ad esempio, il team dello stato dell'Oregon ha eseguito la standardizzazione mediante strumenti chiave come CA Endevor® Software Change Management e CA Workload Automation ESP.
- Concentrarsi sulla formazione e includere tutto il personale rilevante, dell'ente e dei clienti.
- Creare gruppi di sensibilizzazione per la condivisione delle conoscenze tra i clienti.
- Standardizzare l'ambiente e favorire benefici a vantaggio di tutti, incluso un supporto più veloce e migliore; sconti per volume e formazione migliorata.
- Utilizzare strumenti, standard e metodi di progetto per portare a termine modifiche e aggiornamenti.
- Utilizzare risorse esterne per grandi aggiornamenti, iniziative una tantum o di grandi dimensioni, che necessitano di personale o competenze aggiuntive.
- Ideare modi creativi ridurre software e servizi, in modo da contenere i costi. Ad esempio, il leasing consente di accedere alle versioni più recenti e aggiornate dell'hardware ottenendo performance migliorate.
- Collaborare con i clienti per comprenderne le esigenze e poter quindi gestire al meglio la capacità, la performance e gli acquisti, sulla base delle necessità reali.
- Automatizzare quante più funzioni IT possibile, per migliorare l'efficienza.

Queste pratiche includono la flessibilità necessaria a fornire ai clienti interni opzioni aperte per l'implementazione delle applicazioni e dei servizi che desiderano. Riunioni mensili regolari, unitamente a piani e tariffe trasparenti, aiutano i clienti a riconoscere il tradeoff tra adottare una decisione una tantum "personalizzata" o affidarsi a un'alternativa standardizzata, che potrebbe anche portare vantaggi a livello di economie di scala. Costi leggermente più elevati possono portare vantaggi in proporzione molto maggiori, e il cliente è nella posizione ideale per determinare il rapporto tra costi e benefici: la scelta finale è sempre sua.

## Educazione al valore: La prospettiva del cliente

Fornire valore non è sufficiente: è necessario darne dimostrazione ai tuoi clienti interni.

Nel caso dello stato dell'Oregon, il reparto Servizi amministrativi (DAS) ha creato una Customer Utility Board (CUB) per regolamentare i servizi tecnologici. La partecipazione al CUB offre ai clienti la possibilità di "[...] esprimersi in modo significativo su costi, tipo, qualità e quantità dei servizi erogati".<sup>5</sup> Le sue principali responsabilità comprendono l'approvazione delle tariffe e delle metodologie di determinazione relative, l'approvazione degli SLA generali e la revisione di business plan e bilanci annuali. L'obiettivo degli SLA è quello di garantire che entrambe le parti comprendano e concordino sulla modalità di esecuzione dei servizi e sulle responsabilità e le aspettative reciproche. I servizi inclusi in un catalogo di servizi devono essere identificati e descritti dal punto di vista del cliente. Come indicato nella documentazione dello stato, "Questo contribuisce a sottolineare e a illustrare vantaggi, risultati e deliverable che i clienti ricevono all'acquisto di un servizio, anziché descrivere l'insieme globale dei processi di supporto interni e le attività eseguite dal personale ETS al fine di erogare il servizio stesso".<sup>6</sup>

Come arrivare a questo risultato?

- In primo luogo, definire le offerte di servizi e distribuire i costi in modo adeguato, ad esempio personale, spese generali, rete e storage, in pool di costi per i servizi IT e di business collegati. L'IT può identificare il costo totale di ciascuno dei propri servizi.
- In secondo luogo, per calcolare i costi unitari, selezionare un'unità di misura adeguata da utilizzare nella ripartizione dei costi. Questi costi unitari, anche rappresentati come tariffe, fungono da base agli acquirenti per prendere decisioni informate. Tra gli esempi di unità di misura, i minuti CPU di elaborazione mainframe, i gigabyte (GB) di storage di dati e il numero di siti protetti. Le tariffe aiutano gli acquirenti a comprendere, monitorare e gestire il loro utilizzo dell'IT, e rivelano le economie di scala generate da un incremento dell'utilizzo.

Le economie di scala rappresentano "[...] i vantaggi di costo che le imprese ottengono grazie alle dimensioni, all'output o scala delle proprie operations, con un costo unitario dell'output che generalmente si riduce all'aumentare della scala, dato che i costi fissi vengono distribuiti su più unità di output".<sup>7</sup> La generazione delle economie di scala deriva dall'impiego di risorse a costo fisso, o di capacità inutilizzata. L'IT deve operare allocazioni pensate e rilevanti, pena il rischio di distorcere i costi unitari e portare gli acquirenti a optare per forme di approvvigionamento alternative, vanificando così l'intera iniziativa. Tuttavia, se realizzate correttamente, come dimostrato dall'ETS dello stato dell'Oregon, queste definizioni di servizi, con relative tariffe e SLA, costituiscono le fondamenta per l'educazione e la collaborazione con i clienti.

Dati utili come quelli che derivano dall'esperienza dell'ETS e di CA Technologies® sono il risultato di una serie di competenze tecniche. L'opportunità è notevole, e impone al personale operations IT di comunicare e collaborare sul valore, sull'innovazione e sulla differenziazione competitiva disponibili. Inoltre, la consapevolezza risulta notevolmente migliorata quando l'IT inizia a parlare il linguaggio del business, ovvero si esprime in termini monetari. Collaborando a un catalogo dei servizi IT che descrive le offerte IT e le relative metodologie di addebito, il business è più consapevole e può compiere scelte più adeguate. Garantire la trasparenza e impegnarsi a una comunicazione nei due sensi per comprendere operations, tecnologie, costi e volumi può contribuire a indirizzare gli stakeholder di business verso decisioni consapevoli.

## Educazione al valore: La prospettiva del settore

$$\frac{\text{MF TRANSAZIONI}}{\text{MF COSTO TOTALE DI DELIVERY}} = \text{TRANSAZIONE DENSITÀ}$$

Ovunque ti trovi all'interno dello spettro di utilizzo della piattaforma mainframe, realizzare economie di scala è possibile. Il Chief Technologist di CA Mainframe, Scott Fagen, sostiene che la densità transazionale (calcolata come numero di interazioni IT diviso per il costo totale necessario per erogarle) è essenziale.

I mainframe possono fornire una densità transazionale notevolmente superiore, grazie a una serie di capacità chiave, compresa quella di erogare istantaneamente capacità incrementale per z Systems™. L'aggiunta di processore e memoria per gestire un problema richiede un semplice clic del mouse e l'operazione risulta del tutto trasparente per il workload in esecuzione; tutte le risorse necessarie vengono rese disponibili grazie alla ripartizione efficace realizzata dal sistema. Con un'infrastruttura z Systems puoi utilizzare quel che ti serve quando serve, pagando a consumo, e in questo modo massimizzare l'utilizzo e ridurre al minimo i costi dello "spazio bianco".

Nel caso dell'ETS dello stato dell'Oregon, l'ente ha eseguito per prima cosa il passaggio consistente nel migliorare il denominatore dell'equazione della densità transazionale, e ridurre i costi di delivery. Questo ha contribuito a migliorare la proposta di valore complessiva della potenza di elaborazione per i clienti, e ha innescato un ciclo di costi unitari inferiori per arrivare a volumi transazionali maggiori. I risultati ottenuti dall'ETS dello stato dell'Oregon mostrano chiaramente i vantaggi apportati dall'aumento della densità transazionale.

### Sezione 3: I vantaggi

## Volumi maggiori a un costo inferiore

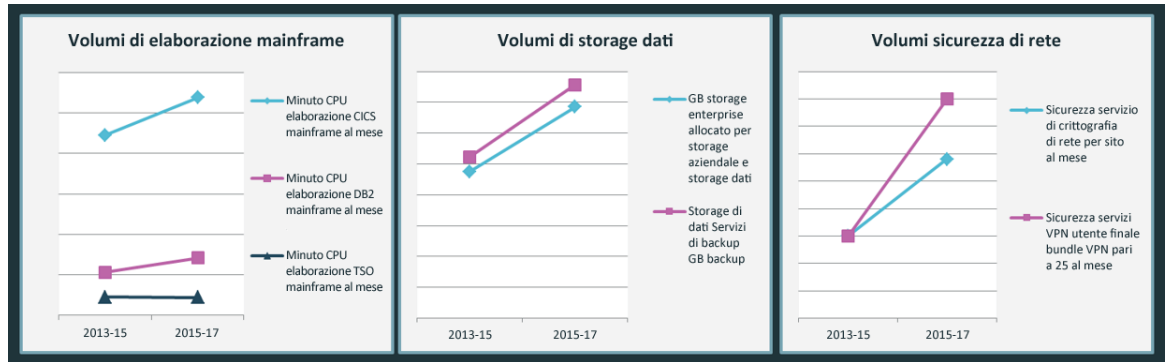
### Valore ai clienti ed economie di scala

Le pratiche dell'ETS dello stato dell'Oregon stanno riscuotendo grande successo, come dimostra il confronto tra le pianificazioni tariffarie dell'ente per il 2013-2015 e il 2015-2017 e la revisione dei documenti relativi a SLA e metodologia di definizione delle tariffe per il biennio 2015-2017, disponibili al pubblico.

**I clienti stanno comprando il 15% in più, e pagando il 20% in meno.**

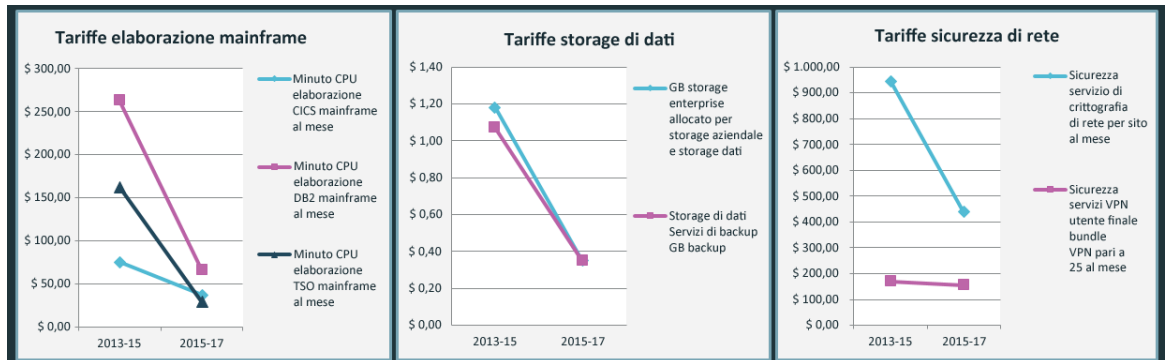
Di seguito alcuni estratti sotto forma di grafici, che mostrano un aumento biennale dei volumi di servizio per i vari servizi mainframe, di storage e di sicurezza. I clienti dell'ETS dello stato dell'Oregon stanno comprando, in media, il 15% di unità in più all'anno. Questo può essere attribuito a una migliore comprensione delle loro esigenze da parte di ETS, alla creazione di forum per i clienti finalizzati a migliorare educazione e collaborazione, e al fatto di aver messo i clienti in condizione di decidere al meglio sul rapporto costi-benefici per i rispettivi enti.

**Figura A.**  
ETS dello stato dell'Oregon - Aumento dei volumi



Di seguito viene fornito un estratto delle tariffe unitarie corrispondenti, sotto forma di grafico. Queste mostrano una riduzione biennale delle tariffe unitarie per gli stessi servizi mainframe, di storage e di sicurezza indicati sopra. I clienti ETS stanno spendendo, in media, il 20% in meno all'anno (a fronte di maggiori volumi di servizi), un dato che può essere attribuito alla standardizzazione e alla semplificazione dei prodotti e dei servizi hardware e software da parte di ETS, all'associazione diretta tra costi e consumo, alla creazione di partnership tra ETS e i fornitori e a una maggiore trasparenza finanziaria.

**Figura B.**  
ETS dello stato dell'Oregon - Riduzione di costi/ tariffe



Questi risultati rappresentano una prova evidente del successo di ETS. Una discussione sulle tariffe implica un interesse alla riduzione dei costi, ma la capacità di mostrare valore reale è ancora più significativa: il valore traina la domanda e la domanda genera ricavi. L'ETS dello stato dell'Oregon è consapevole del fatto che le tariffe indirizzano il comportamento degli acquirenti. La sua metodologia di definizione delle tariffe, pertanto, include una valutazione sotto forma di addebito di base per particolari servizi discrezionali, impostata su un importo basato su criteri quali l'importo del budget IT del cliente (quindi, di ciascun ente statale) e il numero dei suoi dipendenti. Questi dati aiutano ETS a indicare tariffe incrementalmente rilevanti che saranno addebitate in base all'uso.

$$\frac{\text{COSTO TOTALE DEL SERVIZIO}}{\text{NUMERO DI UNITÀ FATTURABILI PREVISTE}} = \text{TARIFFA PER UNITÀ FATTURABILE}$$

ETS sta portando questo successo anche oltre i confini dello stato. Altri enti statali, metropolitani e locali stanno mostrando interesse a collaborare o ad acquistare servizi IT dall'ETS dello stato dell'Oregon. Nel contesto della pubblica amministrazione, questo potrebbe tradursi in un avanzo di bilancio. In un ambito di business, clienti



aggiuntivi potrebbero portare a un aumento dei ricavi. Inoltre, queste pratiche possono aiutare la tua azienda a promuovere la sua capacità di riconoscere e di approfittare delle opportunità per aumentare le entrate di business, attraverso una corretta esternalizzazione della tecnologia, dal mobile al mainframe, dall'on-premise al cloud, garantendo la considerazione dovuta a costi, qualità e, ancora più importante, convenienza.

Se un ente no profit può ottenere questi risultati, immagina il potenziale impatto positivo per un'azienda.

**Le economie di scala rappresentano i vantaggi di costo che le imprese ottengono grazie alle dimensioni, all'output o scala delle proprie operations, con un costo unitario dell'output che generalmente si riduce all'aumentare della scala, dato che i costi fissi vengono distribuiti su più unità di output.<sup>8</sup>**

---

#### Sezione 4:

## Conclusioni

Il crescente interesse per l'utilizzo dei servizi IT porta a una maggiore densità transazionale e a economie di scala che possono innescare ulteriori ricavi e risparmi sui costi. Nel frenetico contesto odierno, la velocità è un fattore chiave e le tempistiche sono essenziali, dato che le condizioni di mercato cambiano rapidamente. Quindi, come può l'IT fornire i servizi giusti, nel rispetto di tempi e budget? Pratiche di gestione di business e di mainframe lineari possono essere la risposta. Come l'ETS dello stato dell'Oregon, puoi colmare la distanza tra IT e business, incoraggiando la collaborazione e la comunicazione e promuovendo opportunità di incremento di ricavi e riduzione dei costi, al contempo allineando IT e strategia di business, e migliorando il lavoro di squadra.

Quando l'IT fa leva sulle pratiche di business per la definizione dei propri servizi, e mostra valore reale, l'utilizzo dei servizi aumenta e i costi unitari possono essere ridotti. Questa economia di scala va a beneficio dell'azienda a livello globale. Va a vantaggio di acquirenti e consumatori IT aziendali. E orienta i responsabili decisionali verso scelte migliori in materia di approvvigionamento. Scopri come le soluzioni Mainframe di CA Technologies possono agevolare il tuo business. Visita [ca.com/mainframe](http://ca.com/mainframe).

---

#### Sezione 5:

## L'autore

Patricia Genetin è attualmente consulente Product Marketing per CA Technologies. Dopo essere entrata in CA Technologies nel 1999, ha svolto una varietà di ruoli nell'ambito dei servizi professionali, della gestione prodotto, della prevendita e del marketing. Il suo lavoro con i clienti e i team commerciali consiste nell'identificare, calcolare e illustrare analisi relative a valore di business e ROI per le soluzioni mainframe e distribuite più vendute della società.

Le competenze di Patricia includono lo sviluppo software per mainframe (analisi, codifica e test di applicazioni di business personalizzate mediante COBOL, DB2, IMS, CICS, TSO, Assembler e JCL); la contabilità; l'auditing; e altre attività gestionali e di business operations.

Patricia ha conseguito una certificazione ITIL Service Manager ed è Certified Public Accountant (CPA) dal 1990.



Entra in contatto con CA Technologies all'indirizzo [ca.com/it](http://ca.com/it)



CA Technologies (NASDAQ: CA) crea software che promuove l'innovazione all'interno delle aziende, consentendo loro di cogliere le opportunità offerte dall'application economy. Il software rappresenta il cuore di qualsiasi business, in ogni settore. Dalla pianificazione allo sviluppo, fino alla gestione e alla sicurezza, CA Technologies lavora con le aziende di tutto il mondo per cambiare il nostro modo di vivere, interagire e comunicare, in ambienti mobile, cloud pubblici e privati, distribuiti e mainframe. Per ulteriori informazioni, visita il sito [ca.com/it](http://ca.com/it).

- 1 Wyatt Kash, "New details released on proposed 2016 IT spending", ultima modifica 4 febbraio 2015 <http://fedscoop.com/what-top-agencies-would-spend-on-it-projects-in-2016>
- 2 FY16\_MegaITPortfolio-Presidents\_Budget.xlsx, "Federal IT Spending for Budget Year 2016" [http://gtra.org/wp-content/uploads/2015/12/FY16\\_MegaITPortfolio-Presidents\\_Budget.xlsx](http://gtra.org/wp-content/uploads/2015/12/FY16_MegaITPortfolio-Presidents_Budget.xlsx)
- 3 Andrew Bartels con Peter Burris e Amanda LeClair, "Forrester's Data Can Help CIOs Defend And Improve Tech Budgets; 2014 To 2015 Tech Budget Benchmarks", 10 febbraio 2015
- 4 "Statewide IT Policies—Policy Overview", ultimo accesso 11 gennaio 2016 [http://www.oregon.gov/DAS/CIO/ITIP/Pages/po\\_index.aspx](http://www.oregon.gov/DAS/CIO/ITIP/Pages/po_index.aspx)
- 5 "State of Oregon ETS Rate Schedule and Methodology", ultimo accesso 11 gennaio 2016 <http://www.oregon.gov/DAS/ETS/Pages/rates.aspx>
- 6 Enterprise Technology Services—Governance, <http://www.oregon.gov/DAS/ETS/Pages/governance.aspx>
- 7 Alex Pettit, State CIO e Interim Administrator per gli Enterprise Technology Services, SLA ETS dello stato dell'Oregon, "Enterprise Technology Services \_ Service Level Agreement \_Version 1.1", 25 febbraio, 2015 [http://www.oregon.gov/DAS/ETS/Documents/SLA\\_Baseline.pdf](http://www.oregon.gov/DAS/ETS/Documents/SLA_Baseline.pdf)
- 8 Economies of Scale, ultimo accesso 11 gennaio 2016 [http://www.investorwords.com/1653/economy\\_of\\_scale.html](http://www.investorwords.com/1653/economy_of_scale.html)