

AptarGroup ha scelto REALTECH per il progetto SAP® Global Data Center

Attraverso processi di SAP® Migration sono stati centralizzati presso l'headquarters di Chicago la struttura hardware e software e l'erogazione dei servizi di base per tutto l'ambiente informatico SAP del Gruppo. Queste attività, che hanno coinvolto le sedi francese, italiana, tedesca e statunitense, hanno portato alla realizzazione di un unico centro informatico service-oriented che ha consentito di ridurre i costi di gestione e mantenimento e di ottimizzare i livelli di servizio interni ed esterni. Al fine di garantire il successo delle attività e di minimizzare i rischi, AptarGroup si è rivolta a REALTECH scelta quale partner da affiancare al proprio team di esperti IT. REALTECH ha sviluppato un piano di progetto che ha previsto servizi di consulenza tecnologica e l'implementazione di software proprietari.

: success story

AptarGroup, Inc.



A proposito della collaborazione con REALTECH Antonio D'Alessandro, IS Director di AptarGroup, ha affermato: *“Siamo un gruppo internazionale che necessita di partner in grado di operare e di supportarci in modo efficace in tutto il mondo. In tal senso, per il progetto SAP Global Data Center, un progetto molto complesso dal punto di vista tecnologico e logistico che per noi rivestiva un'importanza strategica, ci siamo avvalsi del prezioso aiuto di REALTECH. REALTECH si è rivelata il partner ideale per la gestione e la conduzione del progetto oltre che per le ampie competenze tecnologiche. Con questo progetto abbiamo dato avvio ad una proficua collaborazione che intendiamo continuare ed estendere”.*

Company Overview

AptarGroup è leader mondiale nel settore dei sistemi dispensatori e di erogazione, nicchia nell'industria del packaging ed è fornitore di importanti aziende attive nei mercati personal care, profumeria & cosmetica, farmaceutico, casalinghi e alimentari & bevande. Il Gruppo, presente in 19 paesi, conta più di 6000 dipendenti a livello mondiale. AptarGroup è quotata alla Borsa di New York sotto la sigla ATR.

Project

Al fine di ridurre i costi di gestione e di mantenimento e di migliorare i livelli di servizio interni ed esterni, AptarGroup ha deciso di dare avvio a un progetto internazionale finalizzato alla creazione di una nuova organizzazione centralizzata e service-oriented dedicata ai sistemi informativi: il SAP Global Data Center (SAP GDC).

Il progetto è consistito nel centralizzare presso l'headquarters di Chicago hardware, software e l'erogazione di tutti i servizi di base necessari per l'impiego di SAP R/3 e di altre componenti tecnologiche e soluzioni SAP quali SAP Web Application Server (SAP Web AS), SAP Business Information Warehouse (SAP BW), SAP Advanced Planning & Optimization (SAP APO), SAP Enterprise Portal (SAP EP) e mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM).

Tuttavia, non si è trattato unicamente di implementare e avviare un Global Data Center, ma anche di consolidare tutte quelle procedure e quei piani necessari per garantire ed assicurare **alta disponibilità dei sistemi, elevati livelli di servizio, controlli sulla sicurezza e le performance, supporto e amministrazione dei sistemi, hosting interno dei sistemi, piani di emergenza e una soluzione di disaster recovery.**





REALTECH, scelta da AptarGroup quale partner preferenziale per la conduzione del progetto, forte delle proprie competenze tecnologiche e dell'esperienza in ambito SAP, ha disegnato e proposto una soluzione che ha permesso di conseguire tutti gli obiettivi che AptarGroup si era riproposta e ha condotto il progetto riuscendo a **soddisfare le aspettative di AptarGroup in termini di qualità del servizio, puntualità e budget.**

La nuova organizzazione ha consentito ad AptarGroup di ridurre i costi di ownership, ottimizzare i processi di business, offrire migliori servizi agli utenti interni e alla clientela. Tra i key performance indicators (KPIs) fissati da AptarGroup per la valutazione della nuova struttura vanno in tal senso ricordati l'affidabilità, i livelli di risposta dei sistemi e i livelli di servizio forniti alle divisioni in cui il Gruppo è organizzato.

Il progetto è iniziato nel gennaio 2003 e ha previsto una serie di go-live successivi per le diverse divisioni del Gruppo: la prima è andata live il 14 luglio 2003, l'ultima l'11 novembre 2003. In particolare **sono state coinvolte filiali e divisioni presenti in Francia, Germania, Italia e Stati Uniti.** Il progetto è stato condotto da un team internazionale composto da sei consulenti REALTECH provenienti dalle filiali italiana, tedesca, spagnola e statunitense. Le risorse di AptarGroup che hanno partecipato alle attività di progetto sono otto: cinque persone sono state impiegate full time mentre tre part time.

È quindi stato un progetto molto complesso non solo dal punto di vista tecnologico, ma anche da quello organizzativo e logistico.

Una rigorosa impostazione metodologica di project management è stata la chiave del successo del progetto stesso. Essa ha permesso al team di pianificare ed eseguire le attività in maniera molto efficiente e ha consentito di usare in modo ottimale le risorse di progetto. Un buon esempio a conferma di tutto questo sono stati i tempi di inattività dei sistemi. Questi sono rimasti inattivi per non più di 30 ore, il tempo necessario per trasferire alcune

delle istanze di produzione dall'Europa agli Stati Uniti (esportazione database, viaggio dall'Europa agli Stati Uniti, importazione database). Solamente per la filiale italiana, durante le 30 ore sono state spostate simultaneamente 3 differenti istanze di produzione per 3 differenti sistemi (SAP R/3, SAP BW e SAP APO).

REALTECH ha avuto la responsabilità di tutti gli aspetti tecnologici del progetto. Le attività sono consistite nello sviluppo e nell'esecuzione del piano di progetto, nel coordinamento di tutte le risorse coinvolte, nella fornitura di **servizi di consulenza tecnologica** e nell'implementazione di **soluzioni software proprietarie.** Per quanto concerne la consulenza sono stati erogati servizi on-site e in remoto. I software REALTECH implementati sono theGuard! ApplicationManager, theGuard! NetworkManager, theGuard! Helpdesk e theGuard! ServiceLevelAnalyzer. Questi software consentono ad AptarGroup di monitorare e gestire la nuova organizzazione più efficacemente.

Technical Project Work Packages

Dopo la realizzazione dello studio di fattibilità da parte di IBM, il consolidamento del Global Data Center è stato condotto da REALTECH che ha eseguito l'iniziale monitoraggio delle performance, l'assessment della rete WAN e il sizing della larghezza di banda, l'implementazione di un progetto pilota e le attività di SAP migration. Tra queste, 20 code page conversion (da EBCDIC ad ASCII) per tutti i sistemi SAP R/3 funzionanti su IBM iSeries AS/400, 5 OS/DB migration (da UNIX/Informix a iSeries DB2/400 in ASCII) per sistemi SAP R/3, 5 OS/DB migration (da Linux/SAP DB a Microsoft Windows 2000/Microsoft SQL Server 2000) per i sistemi SAP BW e SAP Web AS. Sono state inoltre eseguite delle copie di sistema per 2 SAP BW, 2 SAP Web AS e 2 SAP APO (su Microsoft Windows 2000/Microsoft SQL Server 2000).

Il progetto ha quindi presentato una notevole complessità dal punto di vista tecnologico. Basti pensare che durante le attività sono stati trasferiti più di 4 terabyte

di dati. REALTECH si è anche occupata della definizione dei Service Level Agreement e delle procedure di reportistica associate, della definizione delle procedure di supporto e della loro implementazione e della definizione delle procedure di SAP Administration e Operation e della elaborazione della relativa documentazione.

REALTECH ha inoltre sviluppato, implementato e testato una soluzione di disaster recovery, fornito supporto durante le fasi di go-live e condotto analisi delle performance e della rete nelle fasi successive ai diversi go-live. Anche il trasferimento di competenze tecnologiche dai consulenti REALTECH alle risorse di AptarGroup ha costituito un vero e proprio obiettivo di progetto.

A sette mesi dall'ultimo go-live i costi operativi e di gestione SAP sono inferiori a quelli che AptarGroup sosteneva nel 2002 nonostante, nel frattempo, siano stati attivati altri 400 utenti e altri tre siti produttivi.

Iniziative future

Soddisfatto del lavoro svolto da REALTECH, Antonio D'Alessandro ha affermato: *"Siamo convinti di avere avviato con REALTECH un rapporto che ci consentirà di progettare, seguire e controllare l'evoluzione dell'architettura dei nostri sistemi informativi. Vogliamo inoltre definire insieme a REALTECH delle procedure che ci consentano di condurre dei "quality check" sulla nostra architettura proprio per poterla costantemente migliorare. In questo momento ci interessa poi investigare possibili impieghi di SAP Enterprise Portal per ottimizzare la comunicazione tra il SAP Global Data Center e le divisioni: per un progetto di questo tipo l'esperienza e il know-how delle risorse REALTECH sarebbero per noi preziosissimi. Come AptarGroup vogliamo poi essere costantemente aggiornati a proposito dell'evoluzione delle soluzioni software sviluppate da REALTECH per valutarne nuovi possibili impieghi"*.