



indra

PROFILO AZIENDALE

INDRA IN ITALIA



1. INDRA



indra

Indra è una società globale di tecnologia, innovazione e talento, leader in soluzioni e servizi di alto valore

aggiunto che opera in più di 138 paesi e può contare su più di 42.000 professionisti a livello mondiale. Nel 2013, le vendite dell'azienda hanno raggiunto i 3.000 milioni di euro.

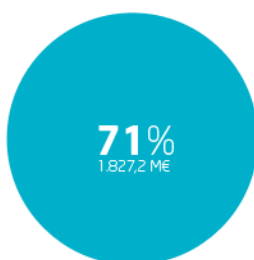
La multinazionale è posizionata tra le prime aziende europee del suo settore per investimenti in R&S, con oltre 570 milioni di euro investiti negli ultimi tre anni.

LA NOSTRA OFFERTA DI SOLUZIONI E SERVIZI

Attraverso la combinazione dell'elettronica, la comunicazione e le tecnologie dell'informazione, le nostre soluzioni conferiscono intelligenza a diverse infrastrutture per dare risposte alle nuove sfide e ai problemi dei nostri clienti e migliorare l'esercizio economico, sociale e del medioambiente, garantendo la sua sostenibilità a lungo termine.

Indra segue una strategia di creazione di valore, con un'offerta di gestione globale dei bisogni del cliente, dalla consulenza, passando per lo sviluppo di progetti, l'integrazione e l'installazione di soluzioni, fino all'outsourcing di sistemi di informazione e di processi di business.

SOLUTIONS
THINK + BUILT



SERVICES
OPERATE



MODELLO DI BUSINESS DIFFERENZIALE BASATO SULL'INNOVAZIONE

L'innovazione è l'asse centrale della nostra strategia, del modello di business e sostenibilità. Indra è la seconda azienda europea del suo settore che investe di più in Ricerca e Sviluppo.

Indra esegue processi di consolidamento e concentrazione in centri specializzati, Centri di eccellenza, fattori chiave per la nostra produzione e innovazione, e che funzionano formando Reti di eccellenza, che generano sinergie nella produzione di competenze. I centri possiedono unità specifiche dove la tecnologia più avanzata insieme all'innovazione, sviluppano soluzioni orientate a risolvere i bisogni dei nostri clienti. Attualmente dispone di 75 Centri di eccellenza e Laboratori di sviluppo software in 40 città, con elevatissimi standard di gestione della qualità e dell'ambiente.

INDRA IN BORSA

Indra è quotata nella Borsa di Madrid (Spagna) e appartiene, dal 1 luglio 1999, all'indice selettivo IBEX 35 (IBEX:IDR), che include le trenta cinque compagnie più rappresentative del mercato borsistico spagnolo, sia in termini di capitalizzazione borsistica che di liquidità. Allo stesso tempo, fa anche parte di rilevanti indici internazionali, come sono l'indice europeo MSCI di IT Services, importante indice settoriale di riferimento per investitori istituzionali, il FTSE e TX, che raggruppa i principali valori tecnologici europei, e il Dow Jones STOXX Broad, che include le principali compagnie europee quotate.

Inoltre, è membro degli indici Dow Jones Sustainability World Index (DJ SWI) e Dow Jones STOXX Sustainability Index (DJSI STOXX), nel campo dei Servizi di TI e Internet, che selezionano quelle imprese che realizzano un maggiore sforzo per adattare la sua attività a criteri di sostenibilità tra le maggiori imprese del mondo e del continente europeo

2. MERCATI e PRINCIPALI CLIENTI

- **Energia e Industria**

Main clients		
REE	Arcelor	Iberia
Gas Natural	Danone	TAM
Repsol YPF	Inditex	GOL
CEPSA	Sidenor	NH Hoteles
Enel	Nestle	Hoteles Catalonia
EON	Pascual	Riu Hoteles
Iberdrola	Metrovacesa	Metrovacesa
Endesa	Mercedes-Benz	ONCE
AES Brasil	Eroski	Navantia
Canal Isabel II	Carrefour	Unipapel
Agbar	ONE (Mo Rocco)	ENRESA
FCC Aqualia	Merallo (Philippines)	Altadis
Elektro (Brazil)	Petro Peru	Ford
Grupo EDF	KPLC (Kenya)	Carburos Metálicos
Grupo PP&L	ADP (Portugal)	SidMed
GALP	Ecopetrol (Colombia)	Prosegur
Ence	CEZ (Czech Republic)	Cobega
Petrobras	AES (Cameroon)	AENOR
		Renault

- **Servizi finanziari**

Main clients		
Grupo BBVA	Catalunya Caixa	Banamex
Grupo Santander	Novacaixagalicia	Fonacot
MAPFRE	Ibercaja	Barclays
Bankia	Inversis	Banco Pastor
Banco Sabadell	Banco Espirito	Rural de Servicios
RCI Banque	Santo	Informáticos (RSI)
Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)	Banco Popular	Liberty Seguros
Bankinter	Unicaja	Seguros Ocaso
Banca Cívica	Kutxa	Caser
Mare Nostrum	BBK	Adeslas
Banco Base	Infocaja	Linea Directa
La Caixa	Banco de España	Aseguradora
	Caixa Bank	Axa Seguros
		AVIVA

- **PP.AA. e Sanità**

Main clients		
Central Spanish Government	Galicia Government	Ministry of the Interior in Spain
Madrid Regional Government	Ministry of the Interior and Justice in Venezuela	Ministry for the Interior in Argentina
Generalitat de Catalonia	Ministry of the Interior (Portugal)	Colombia National Registry
Government Andalusia	Ombudsman	The Greater London Authority
Government Canary Islands	Ministry of Healthcare in Chile	Oslo Kommune
Government of Valenciana	Philippines Supreme Court	Angola National Election Commission
Andalusia Health Service	Algeria General Tax Directorate	
Castilla -La Mancha Government		

- **Media e Telecomunicazioni**

Main clients		
Telefónica	Prisa	Grupo RTVE
Vodafone	Optimus	Telecinco
Orange	Anacom	Antena 3
VIVO	British Telecom (BT)	Marcatel
Portugal Telecom	France Telecom	ETB
TMN	Jazztel	El Mundo
ONO	R	Recoletos
Retevisión	Sogecable	Endemol
Supercable	AOL	Comcel

- **Trasporti e Traffico**

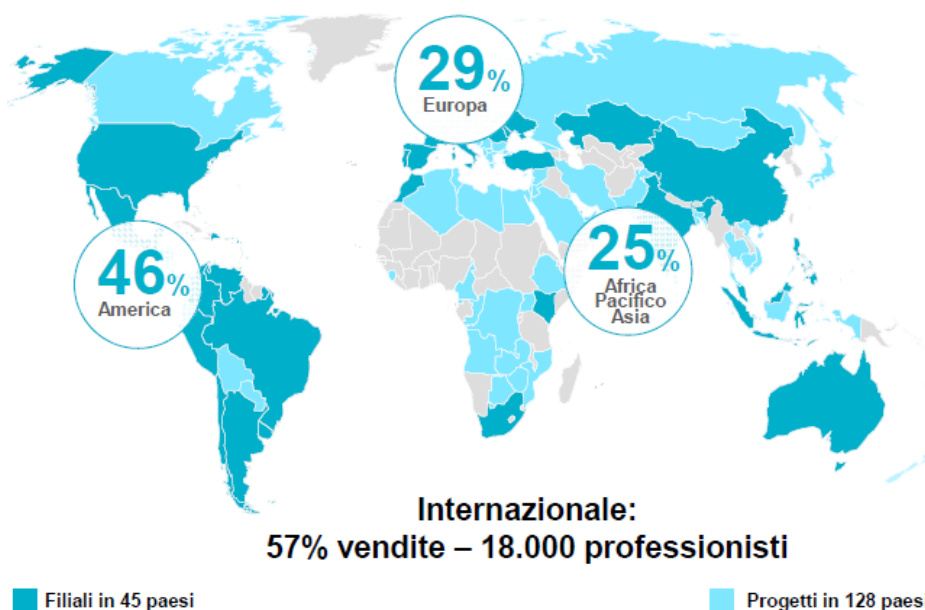
Main clients		
AENA	The underground	General Traffic
Eurocontrol	systems of Madrid,	Diretorate.
NATS.- U.K.	Barcelona, Valencia,	Public transport
DFS.-	Maracaibo, Shanghai,	companies in Madrid,
Germany	Lisbon, Athens, Saint	Valencia, Asturias,
PANSA.- Poland	Louis, Santiago de	Canary Islands,
LVNL.- Holland	Chile, Valparaiso,	Barcelona...
ATMB.- China	Mumbai, Delhi, Kuala	
IAA.- India	Lumpur, Cairo, Mexico.	Motorway operators and
AsA.- Australia	Tram networks in	Road network
Oslo Airport	Barcelona, Madrid,	government authorities in
Iberia	Valencia, Parla,	Spain, Portugal, Ireland,
Aerolíneas	Alicante, Seville.	Montenegro, United
Argentinas	Railway networks in	States, Canada, Mexico,
Renfe	Catalonia, Valencia	Chile, Brazil, Argentina,
ADIF	and Chile.	Colombia, Morocco,
FEVE		China...

- **Sicurezza e Difesa**

Main clients		
Ministry of Defence	Chilean Air Force	Raytheon
in Spain	Venezuela	Airbus
Spanish Army	National Guards	EADS
Spanish Navy	Barcelona port	MBDA
Spanish Air Force	authority	General Dynamics
NATO	Ministry of	Lockheed Martin
Eurofighter	Defence in New	Hong Kong Sea
Hispasat	Zealand	Police
US Navy	Ministry of the	Ministry of the
German Navy	Interior in Spain	Interior in Rumania
Portuguese Air	Guardia Civil	Ministry of Defence
Force	Bank of Spain	in Latvia
Government of	AENA	Panama
Mexico	ADIF	Sea Authority
BBVA		

3. PRESENZA GLOBALE

Con una presenza del 39% in Spagna e del 20% nel resto di Europa e Nord America, del 28% in America Latina e del 13 % nel resto del mondo, Indra si posiziona tra le più grandi e competitive aziende a livello internazionale con sedi e filiali in circa 45 Paesi e progetti attivi su più di 138 Paesi.

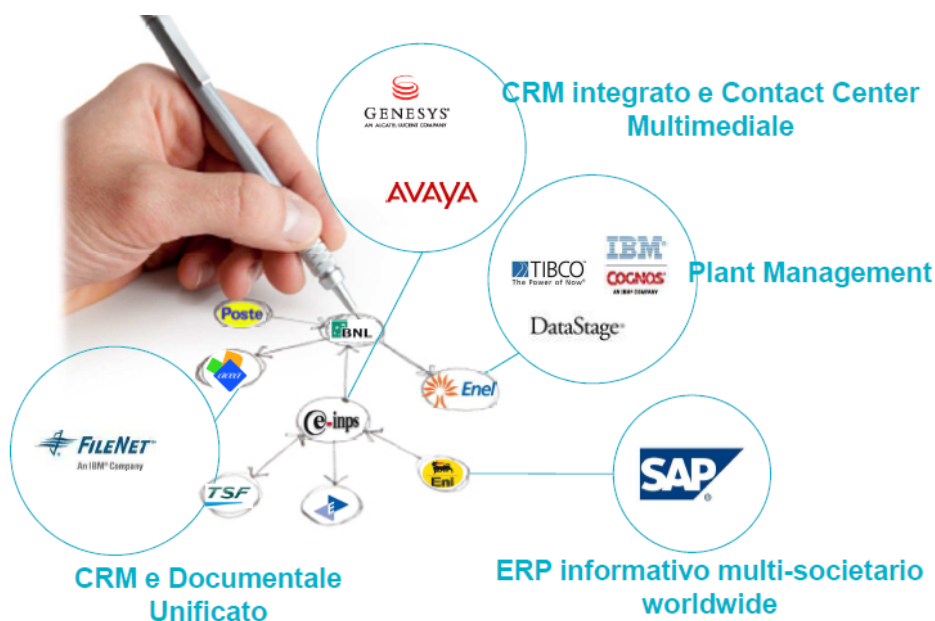


4. INDRA ITALIA

Grazie all'esperienza maturata nella progettazione di soluzioni ICT ed all'elevato know how tecnologico, fornisce soluzioni efficaci in grado di soddisfare le esigenze di organizzazioni che si trovano ad operare in un mercato globale sempre più competitivo e complesso. Indra Italia, con la sua controllata Indra Italia Lab ha raggiunto nel 2013 un valore di produzione complessivo di circa 59 milioni di Euro, e circa 600 dipendenti, con una presenza in tutto il territorio nazionale e sedi a Roma, Milano, Napoli, Bologna e Matera.

5. COMPETENZE SPECIFICHE

Indra Italia offre alle imprese un portafoglio diversificato di soluzioni e competenze che le permette di essere riconosciuta come partner di riferimento per molteplici aree di offerta in particolare Servizi di Consulenza, Supporto e Soluzioni Verticali per diversi segmenti di mercato:



L'offerta si caratterizza per flessibilità e completezza delle soluzioni, che riescono ad assicurare ai propri clienti tempi di realizzazione ridotti, gestione efficiente dei processi aziendali e adattabilità a nuove forme o modelli organizzativi adottati.

Il posizionamento sul mercato di Indra Italia è basato sulla proposizione di un'offerta integrata di servizi che copre a 360° le differenti esigenze delle aziende. In particolare, gli ambiti in cui opera sono i seguenti: Customer & Service Management, CRM, WEB application, infrastrutture Contact Centre e Service Operation, Enterprise Management, Business Intelligence, ECM, ERP, Security.

CRM - CUSTOMER & SERVICE MANAGEMENT

Indra Italia dispone di competenze di eccellenza e utilizza metodologie allo stato dell'arte nell'ambito della realizzazione di progetti di CRM complessi gestiti con successo negli ultimi 10 anni.

Indra Italia è infatti specializzata sulle principali soluzioni di CRM (come ad esempio Siebel, Ait, Remedy, PeopleSoft) utilizzate nel mercato, ed ha sviluppato significativi progetti di grande dimensione in particolare per clienti del mercato telefonico e delle utility.

CONTACT CENTER MULTIMEDIALI & PORTALI VOCALI

La gestione multicanale di operazioni e comunicazioni rappresenta un importante punto di incontro tra azienda e cliente. L'utilizzo coordinato di molteplici canali può contribuire a incrementare il valore per il cliente riducendo i costi di accesso a prodotti e servizi e aumentando i benefici; contemporaneamente la multicanalità può contribuire ad aumentare sia l'efficienza sia il valore potenziale del portafoglio dei clienti (opportunità di cross selling, up selling, nuovi business, economie di apprendimento).

Indra Italia opera in qualità di system integrator indipendente, realizzando soluzioni chiavi in mano di: Call center, Virtual call center, Contact center multimediali, Web contact center, IP contact center.

I contact center realizzati da Indra Italia sono progettati per fornire elevati livelli di servizio e numerosi canali di interazione grazie all'utilizzo delle più avanzate tecnologie e all'integrazione di prodotti e sistemi leader di mercato.

WEB APPLICATIONS

Le tecnologie Web permettono la comunicazione e l'interazione immediata tra soggetti distanti, rendendo possibile la creazione di nuovi modelli di business e la diminuzione dei costi di transazione.

Indra Italia progetta e sviluppa applicazioni web costruite sulle esigenze del cliente, quali ad esempio: Portali internet (B2C), Portali intranet (B2E), formazione aziendale (e-Learning), gestione del personale (note spese), Business-to-Business (B2B). Tecnologie di riferimento per queste soluzioni sono Ajax, Flex, Liferay e Microsoft SharePoint.

ACCESSIBILITÀ DEI SITI

Grazie alla sinergia con società specializzate, Indra Italia inoltre offre:

Consulenza: Supporto alla progettazione e alla realizzazione di siti accessibili nel rispetto delle linee guida del WAI e delle esigenze dettate da target di utenza specifici.

Realizzazione: Riduzione dei tempi di realizzazione di siti accessibili e uso delle tecnologie più adeguate.

Assessment: Individuazione di problemi di accessibilità non rilevabili automaticamente e indicazioni puntuali su come eliminare eventuali non-conformità.

ENTERPRISE SERVICE - BUSINESS INTELLIGENCE

In un'economia guidata dall'informazione, il vantaggio competitivo è legato alla capacità di acquisire, analizzare e utilizzare le informazioni in modo migliore e più rapido rispetto agli altri.

Indra Italia è specializzata nelle soluzioni di Business Intelligence finalizzate a migliorare la qualità dei dati ed essere di supporto alle decisioni per l'analisi e la manipolazione di informazioni mission-critical in tempo reale e in maniera interattiva.

La BI abbraccia aree funzionali dell'azienda quali Pianificazione strategica, Controllo di gestione, Marketing e vendite, Magazzini e logistica, Personale, Finanza.

L'offerta nell'ambito della Business Intelligence si articola secondo i seguenti punti: definizione balanced scorecard, analisi della strategia e dei requisiti, progettazione del modello dei dati, definizione della reportistica, procedure ETL e di alimentazione, integrazione con i sistemi operazionali.

Indra Italia è specializzata sulle principali piattaforme di BI sia commerciali (come ad esempio Business Object, Microstrategy, Cognos, SAP BW, Oracle BI, Hyperion), sia in ambiente Open Source. In particolare il laboratorio di ricerca di Napoli ha sviluppato specifiche competenze nell'integrazione di soluzioni di BI con Pentaho.

ECM

Le soluzioni proposte per la gestione documentale offrono la possibilità di ridurre i tempi e la complessità dei processi di archiviazione, organizzazione e reperimento delle informazioni

Le soluzioni di Enterprise Content Management permettono di organizzare in maniera efficace ed efficiente l'intero patrimonio informativo dell'azienda, gestendo in

maniera elettronica tutto il ciclo di vita dei documenti, dalla loro creazione fino alla scadenza. L'integrazione di soluzioni ECM nel sistema informativo aziendale permette l'incremento della produttività d'ufficio e la semplificazione dell'apprendimento di nuovi strumenti di lavoro.

L'offerta di Indra Italia consente di ridurre tempi e complessità della gestione documentale; Indra Italia, attraverso competenze tecnologiche e di processo, realizza soluzioni in grado di soddisfare svariate aree, quali ad esempio:

- Area Amministrativa/Commerciale: Business Plan, offerte, ordini, fatture, listini, ecc.
- Area MKTG: comunicati, brochure, presentazioni, case study, ecc.
- Area Tecnica: progettazione, modulistica, manuali, circolari, ecc.

Le soluzioni di Indra Italia permettono di gestire elettronicamente il ciclo di vita dell'informazione, consentendo ad esempio l'instradamento automatico verso l'applicativo/utente opportuno. Indra Italia dispone di competenze specifiche sui seguenti prodotti: Hummingbird, Documentum, Open Source, FileNet, Kofax.

ERP

I sistemi ERP hanno da tempo acquisito nella gestione dell'impresa centralità e importanza grazie alla loro capacità di integrare non soltanto diverse unità organizzative aziendali ma anche i processi, le informazioni e le tecnologie presenti in azienda.

Elemento caratterizzante dell'offerta è l'approccio metodologico, coerente e strutturato, attraverso cui Indra Italia è in grado di assistere i clienti in tutte le fasi progettuali (analisi dei requisiti, pianificazione strategica, realizzazione e deployment) per la gestione dei processi di business, per il re-engineering dei processi informativi aziendali ed eventualmente per progetti di downsizing o rightsizing dell'organizzazione. Elemento caratterizzante di questo approccio metodologico è la focalizzazione sulle esigenze del cliente che si traduce nell'erogazione di servizi di assistenza costanti in grado di facilitare il percorso che una azienda deve solitamente intraprendere nella realizzazione di un sistema ERP aziendale e che richiede altresì una forte integrazione con altre applicazioni mission critical aziendali quali il CRM, il B2B, l'ASP ecc. Nel Polo di competenza di soluzioni ERP Indra Italia dispone di una conoscenza operativa inerenti le ultime soluzioni e Release SAP quali: SAP R/3 v4 e Enterprise ECC6, Upgrade di Release (ECC6), SAP BW 7.0 e SEM (BPS, BSC, BiCS), SAP Data Archiving, SAP Formazione, SAP Real Estate, SAP IS/Media, SAP

IS-U (FI-CA), SAP IS-OIL, Application Management (AMS), BI Microsoft Reporting & Analysis Service.

SICUREZZA

A seguito della importanza assunta dall'ICT a supporto dei processi di B2B e B2C, è cresciuta l'esigenza di implementare una strategia di Information Security. A ciò si aggiunge la necessità di ottemperare alle recenti normative sulla privacy e sulle misure minime di sicurezza per la protezione e la conservazione dei dati, soprattutto tramite il controllo delle autorizzazioni di accesso ai sistemi informativi.

Per rispondere a queste esigenze, Indra Italia offre ai propri clienti questi servizi:

individuare e proteggere le misure di sicurezza richieste dalla legge sulla privacy e dal D.L. 196/2003, tramite attività di assessment organizzativo e architetturale; progettare e realizzare infrastrutture di autenticazione e controllo accessi, crittografia, sicurezza di rete, sistemi per l'analisi delle intrusioni e di auditing; integrare soluzioni tecnologiche complementari per l'identificazione dell'utente e la gestione del suo profilo aziendale al fine del corretto accesso alle applicazioni. Le soluzioni tecnologiche utilizzate: Identity Management, Intrusion Detection Systems, Firewall, Crittografia, Auditing.

EXTENDED EAI

L'interesse dell'ICT alle problematiche di business integration ha reso necessario individuare metodologie e strumenti che rendano l'integrazione applicativa più rapida ed efficace.

L'applicazione di modelli di integrazione architetturealmente innovativi costituisce un elemento differenziante in quest'ambito, in cui SOA (Service Oriented Architecture) si è affermato come l'approccio che permette di fornire funzionalità di business in un insieme di servizi software indipendenti e accessibili mediante interfacce standard.

Indra Italia dispone di un centro di competenza che permette di sperimentare e implementare le tecnologie e le metodologie più innovative per la business integration.

Le aree di esperienza spaziano dall'EAI classico alle sue più recenti evoluzioni, quali l'architettura SOA che permette la razionalizzazione e l'efficientamento del parco applicativo e il rapido allineamento dell'IT ai processi di business.

Ciò è reso possibile dall'adozione di standard tecnologici quali i web services, l'infrastruttura middleware ESB (Enterprise Service Bus) e le metodologie di Business Process Management.

Tali competenze sono state maturate utilizzando nel corso del tempo diverse suite di prodotti quali: SeeBeyond, Vitria, Web Methods, IBM MQ Series, Cross Worlds, Bea Systems, Tibco, Microsoft Biztalk, Extricity, Saga Software. Allo stato dell'arte della tecnologia di EAI, Indra Italia è oggi in grado di fornire servizi di integrazione utilizzando le più solide soluzioni commerciali ed open source, con particolare riguardo a Suite Oracle Fusion, Suite Tibco, Suite Microsoft, JBoss/JBPM.

I principali progetti sono clienti come: Telecom Italia, BTicino, Europ Assistance, Enel e Poste Italiane.

SERVIZI DI TESTING E COLLAUDO

Una linea di offerta ICT particolarmente interessante è quella dei servizi di testing e collaudo. Indra Italia offre un servizio integrato che parte dalla definizione della strategia di collaudo sino alla messa in esercizio di soluzioni di business.

Il principio guida del servizio offerto è quello di assicurare che le soluzioni soddisfino l'esigenza della qualità attesa dal business dei clienti per cui sono state sviluppate e possano essere poste in esercizio, garantendo una corretta integrazione con le applicazioni già operanti. In generale il servizio garantisce: razionalizzazione di tutte le procedure di collaudo; controllo sulla qualità del software in rilascio prima dell'esercizio effettivo; misura dell'affidabilità dei fornitori (interni/esterni) del software attraverso l'introduzione di SLA e KPI; riduzione delle anomalie registrate in esercizio; miglioramento dell'immagine aziendale del cliente.

6.QUALITÀ

La politica della qualità adottata da Indra Italia è descritta nei Principi della Qualità, che mostrano come la qualità viene:

- applicata ai concreti processi aziendali (Manuali della Qualità)
- valutata in rapporto agli standard internazionali (Certificati ISO 9000)
- valutata dai clienti (Customer Satisfaction)
- misurata all'interno per consentire il miglioramento (Scorecards)
- comunicata all'esterno per collaborare con clienti, fornitori e partner nel perseguire gli stessi obiettivi (Addestramento e Consulenza)

Tutti i processi operativi, dalla vendita alla delivery, sono documentati nel sistema di qualità. Inoltre, la maggior parte delle operazioni di routine e l'implementazione di progetti sono gestite in accordo con procedure standardizzate e con l'ausilio di check-list, anch'esse documentate nel sistema di qualità.

Indra Italia è certificata secondo la norma ISO 9001:2008 per le seguenti attività: Progettazione, sviluppo, installazione ed assistenza di tecnologia informatica per servizi applicativi, gestione applicativa ed integrazione sistemi. Progettazione ed erogazione di consulenza sui processi di business e organizzativi ed erogazione di servizi tecnici e professionali relativi alla tecnologia informatica.

7. ALCUNI CASSI DI SUCCESSO

- **Ferrovie dello Stato:** Help Desk di 1° livello per il supporto all'utilizzo del software installato presso le Biglietterie Trenitalia, e presso le Agenzie di Viaggio, per l'emissione dei titoli di viaggio e l'assistenza sulle normative per il Trasporto dei passeggeri di Trenitalia. Questa attività rappresenta il **primo progetto di BPO per Indra in Italia e viene erogato presso la nostra sede di Matera.**
- **Acea:** Sistema integrato per la gestione della manutenzione della rete di distribuzione elettrica (alta, media e bassa tensione) di ACEA S.p.A. In questo progetto è stato implementato **l'utilizzo corretto di modalità di Project Management (Agile – Scrum)** fortemente orientate al coinvolgimento del committente e al mantenere alto il livello di reattività ai cambiamenti.
- **Contact Center INPS:** tramite il software sviluppato da Indra vengono gestite circa **100.000 chiamate al giorno.** In virtù del lavoro svolto sul call center, il cliente nel 2012 ci ha ordinato una **estensione di prodotti e servizi per circa 10M€.** Ha inoltre avviato un progetto per l'estensione del CRM del contact center alle sedi territoriali
- **Vodafone:** Nel contesto del progetto teletu 2.0, che prevede la digitalizzazione dei processi di customer caring, Indra realizza l'Intelligent Communications Manager, il **motore di intelligenza centralizzato** con responsabilità processive di CRM. Questo è anche il **primo progetto di Technical Solution con gli sviluppi remoti sulla factory di Napoli.**
- **Acea: Gestione flussi documentali dal CRM** con Automazione categorizzazione e riconoscimento dei documenti in arrivo sui canali di inbound, Ricerca documentale, Reportistica
- **Apertura Cliente Reale Mutua.** Siamo in attesa della formalizzazione dell'ordine per un progetto di consulenza SOA per la definizione della architettura di riferimento per tutti i futuri sviluppi sulla mobilità. Il progetto è il primo progetto di Reale Mutua insieme a Reale Seguros, e sarà seguito da un team italiano e da un team spagnolo.
- **INPS:** Gestione CUD: il progetto ha riguardato l'invio dei CUD a domicilio tramite un sistema completamente automatico basato sul riconoscimento del

parlato naturale. **Circa un milione di CUD sono stati inviati tramite questo mezzo con punte di 60.000 al giorno** durante i giorni di picco

- **BNL:** La nuova Banca Digitale richiede **l'uso di strumenti multicanale** per l'accesso al contact center quali chat e video. **BNL** sta investendo ed investirà sempre più nei progetti **SOA basati su architettura TibCo**, per l'implementazione dei BackEnd Canali ed altri progetti. Indra si è qualificata come uno dei partner principali in quest'ambito.
- **ENI:** Ordine per un nuovo sistema di accoglienza completamente automatico basato su **tecnologie NLU** (Natural Language Understanding), **primo progetto di questo tipo in Italia.**

8. PARTNERSHIP E COLLABORAZIONI



Via Tiburtina, 1072
00156 Roma (RM)
T 06 4121101
F 06 412110363
www.indracompany.com