



# EURO LINK

## Briefing trimestrale europeo dell'équipe di gestione regionale

Fin dall'inizio del progetto **Customer NOW!** per una migliore comunicazione degli ordini in ritardo ai nostri clienti, la situazione è migliorata a livello di impegno e di collaborazione tra i settori di Pianificazione e Assistenza Clienti in Scapa Europa. I Pianificatori hanno accelerato i loro processi in modo che l'Assistenza Clienti possa, nella maggior parte dei casi, confermare gli ordini di vendita entro 24 ore, il che significa che stiamo dando ai nostri clienti conferme dei tempi di consegna in maniera più rapida.



*Informare i clienti degli ordini in ritardo.....*

Stiamo continuando a controllare gli ordini di acquisto non consegnati e gli ordini di vendita non confermati regolarmente, evidenziando i problemi potenziali alle persone coinvolte.

La maggior parte dell'équipe si è riunita a Ghislarengo all'inizio di giugno, con la presenza di uno dei Pianificatori Commerciali. Hanno avuto luogo discussioni interessanti e sono stati consigliati emendamenti alla relazione settimanale dei Pianificatori Commerciali per migliorare le comunicazioni tra Pianificazione/Produzione e Assistenza Clienti.

Ora disponiamo di ulteriori informazioni per quando riguarda gli ordini sono in ritardo ma stiamo cercando di migliorare questo problema in quanto vogliamo essere proattivi per dare ai nostri clienti il servizio migliore che questi meritano.



**Nadia Poppi – Sponsor di Customer NOW!**

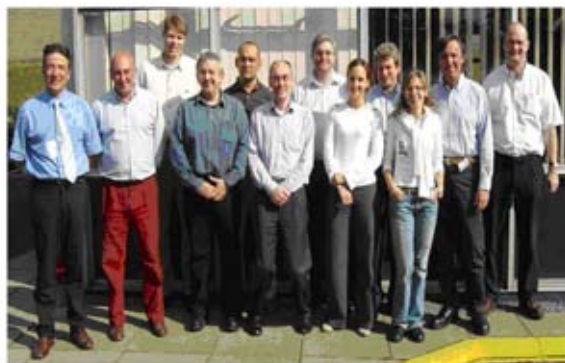


Continuando nello spirito di **Customer NOW!**, l'addestramento continua ad avere la priorità. Il primo Programma di Addestramento sui Prodotti, che verterà sulle SCHIUME, è stato finalizzato da Martin Saville e James Shipp a Dunstable. Il programma completo è stato consegnato in lingua inglese ai Direttori delle Vendite delle Unità Commerciali Industriale, Automobilistica e Medica in data 27 e 28 giugno. Questi direttori risponderanno dell'effettuazione di questo programma alle loro équipe nelle loro lingue locali, con l'assistenza di James e Martin che garantiranno il mantenimento della qualità dell'addestramento.

Anche Richard Symes ha consegnato ai Direttori alle Vendite, una sessione su "Addestrare i formatori" in modo che questi possano essere pronti al processo. Tutti si uniscono a me nell'augurare un "grande successo" a tutti coloro coinvolti nella prima sessione di addestramento sui Prodotti.

Sono in fase di preparazione altre sessioni di addestramento sui Prodotti di altre linee di prodotti e la prossima sessione sui Sigillanti è prevista per ottobre da Louise Chew.

In aggiunta ai Programmi di Addestramento sui Prodotti, una piccola équipe che si riunirà nei primi giorni di luglio ridefinirà il Programma di Addestramento Modulare di Tom Visser e Mike Kostiuk. Questa équipe (Jack Taylor, Ken Heywood, James Shipp e Christophe Chauvin) definirà la struttura del Programma di Addestramento Modulare e cercherà modalità per rendere più accessibili i moduli e per farli diventare parte del processo di induzione di ogni nuovo dipendente. Ulteriori notizie su questo programma saranno date nelle edizioni successive di Euro Link.



Addestramento sui prodotti in schiuma, 28 giugno 2006

**Jack Taylor – Sponsor di Customer NOW!**

## Notizie finanziarie

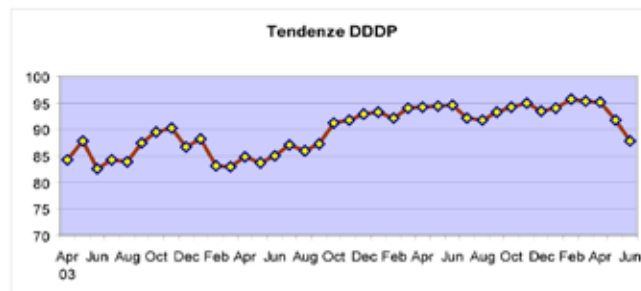
Le vendite concluse nel 1° trimestre hanno evidenziato un budget che eccedeva le vendite di oltre il 2%. La crescita del trascorso esercizio finanziario è stato del 4,3% e questo è il quarto trimestre consecutivo di crescita delle vendite. Siamo fiduciosi del fatto che le vendite del mese di luglio continueranno con questa tendenza. La redditività è solo lievemente più alta rispetto al budget, nonostante le forti vendite con costi e variazioni che superano di molto il budget, ma le azioni prese stanno iniziando a riportare questi costi in linea. Le prestazioni del nostro capitale circolante sono state abbastanza buone e noi presteremo un'attenzione particolare ai livelli delle nostre scorte.

La metrica di **Customer NOW!** comprende un ridimensionamento della misura DDDP. Dai grafici di maggio e giugno del DDDP e dai siti potrete notare che si sta lavorando per portare questi valori verso un livello del 95%. Le note di credito continuano a ridursi.

### Obiettivi de vendita

	Apr	May	Jun
% Sui budget	-0.1%	+0.7%	+5.7%
Trim. Vs.d'oggi	-0.1%	+0.3%	+2.4%
Differenza trimestrale rispetto all'anno scorso			+4.3%

## Valuazioni dei servizi



## Qualità

Il primo trimestre del nuovo esercizio finanziario ha proseguito con la tendenza al miglioramento degli anni passati a livello di reclami e crediti.

Il numero di reclami registrati dai nostri clienti è stato pari a 492, cioè l'11% in meno dello stesso periodo dell'anno precedente e inferiore alle nostre previsioni, che erano di 520.

Per le note di credito emesse ai nostri clienti, il numero è sceso del 35% e il valore del 15%.

Questo è un grande sforzo fatto da tutti e significa che stiamo dando meno problemi ai nostri clienti nel vero spirito di **Customer NOW!** Dobbiamo ricordarci che pur continuando ad avere un grande progresso, se dobbiamo dare il servizio migliore il nostro obiettivo prevede di avere zero reclami e zero note di credito.

**Ken Heywood - European Quality Manager**

## Presentazioni SET

I membri della SET Europea (Scapa Executive Team [Equipe Esecutiva Scapa]) hanno fatto un giro dei siti europei per valutare le prestazioni Scapa con le équipes di Gestione dei Siti, insieme ai rappresentanti della Gestione delle Vendite e della Gestione Tecnica. Essi hanno anche discusso sul potenziale che i siti possono prevedere per il miglioramento commerciale e degli utili. L'analisi delle prestazioni sta avendo luogo anche insieme al Forum Europeo. Le discussioni termineranno in luglio e sono risultate aperte e costruttive, ricche di nuove idee proposte per migliorare i nostri affari.

## Assistenza Clienti

Edith Vigneron si è unita a noi nel mese di aprile, quale nuova Direttrice dell'Assistenza Clienti in Francia. Lei si trova a Valence e deve mettere insieme in un'unica équipe le funzioni di Elaborazione Ordini e Vendite Interne di Valence e Bellegarde. I clienti automobilistici continueranno a essere assistiti dall'équipe di Bellegarde e quelli dei settori delle Costruzioni, Industria, Stampa e Grafica e dei Cavi saranno sotto la responsabilità dell'équipe di Valence. Edith ha completato un MBA Internazionale presso la scuola EMLyon di Gestione e ha lavorato in una serie di posizioni a contatto con la clientela nella società globale ABB. Il consolidamento dell'équipe di assistenza clienti in UK di Ashton continua con il trasferimento dei clienti da Dunstable che ha luogo quest'anno. Il nostro obiettivo prevede di effettuare questi cambiamenti in modo da non avere un effetto nocivo sulla nostra clientela e il trasferimento sarà completato per la fine del mese di dicembre di quest'anno.

**Ken Heywood - European Customer Care Manager**

## Aggiornamento Assistenza Tecnica

Quale parte dell'Obbiettivo di **Customer NOW!**, l'Equipe dell'Assistenza Tecnica ha lavorato molto fin dall'inizio del mese di gennaio per mettere in funzione un Help Desk di Assistenza Tecnica ad uso della Forza Vendita, dell'Assistenza Clienti e dei nostri clienti esterni.

All'inizio, abbiamo pensato che fosse importante introdurre l'Equipe dell'Assistenza Tecnica a tutti:

**Chi siamo?** : Un gruppo di dieci persone in tutta Europa.

**Italia** - Sara Balzaretti

**Francia** - Marie Delagarde, Françoise Cuoq, Pierre Tissot e Christophe Chauvin con sede a Valence

**UK** - Susan Robinson e Dudley Sawyer ad Ashton, James Shipp e Nick Jones a Dunstable e Brice Ledun a Lymington

**Quali servizi possiamo fornirvi?** : Assistenza tecnica su scala europea sulla nostra gamma standard di prodotti. Per esempio, raccomandiamo il prodotto migliore per una data applicazione, facciamo un'analisi del nastro di un concorrente, organizziamo approvazioni dei prodotti in base alle specifiche dei clienti, visitiamo i clienti insieme all'Equipe di Vendita per aiutare a portare nuovi affari in Scapa.

Il nostro documento dei Contatti e la nostra Dichiarazione di Missione sono già stati pubblicati e sono disponibili sia su Intranet e anche sulla nostra nuova cartella di Assistenza Tecnica Europea (European Technical Service Folder) su Outlook, Cartelle Pubbliche (Public Folders).

In secondo luogo, noi abbiamo definito i nostri Livelli di Assistenza e i nostri Indicatori di Prestazioni:

**Livello di Assistenza:** Qualunque richiesta pervenuta che non richiede test di laboratorio riceverà una risposta entro un massimo di 5 giorni. La maggior parte di queste riceverà risposta entro 72 ore.

**Indicatori di prestazioni:** Per richieste che prevedono test di laboratorio, noi ci impegniamo a fornire una risposta di fattibilità (lo possiamo fare? che cosa manca per fare il test? quando possiamo dare i risultati finali?) entro un massimo di 10 giorni e ci impegniamo anche a rispettare la data prevista per i risultati finali.

Il sistema è già in funzione in Francia e già dal mese di aprile 2006 noi abbiamo raggiunto i nostri obiettivi a un livello del 100% in termini di Livello di Assistenza e del 90% in termini di Indicatori di Prestazioni.

Abbiamo lavorato insieme per definire un Sistema di Richiesta di Assistenza Tecnica basato su Intranet per poter misurare gli indicatori di prestazioni per l'intera équipe, facilitare l'Equipe di Vendita nell'inviarci le loro richieste di lavoro di laboratorio, ricercare i test effettuati in passato per un dato prodotto, ecc.. Tutti i dettagli sono stati mandati al Settore Informatico e noi ci siamo limitati a informare che questo progetto è stato accettato, affinché lo sviluppo potesse partire immediatamente. Il sistema sarà totalmente operativo entro la metà di novembre.

Recentemente, abbiamo aggiornato completamente la nostra **Cartella di Assistenza Tecnica Europea** disponibile sulle Cartelle Pubbliche di Outlook e vi abbiamo aggiunto ulteriori informazioni tecniche disponibili a tutti, per esempio:

- Certificati di Conformità in base alle Direttive Europee.

Queste sono disponibili in cinque lingue, in un formato unificato. Le richieste dei clienti su questo argomento stanno diventando sempre più importanti e ora ogni dipendente Scapa è in grado di rispondervi in modo più rapido e più efficace

- Una cartella di prodotti alternativi con riferimenti incrociati ai vecchi codici di prodotti

Se un cliente ha un codice di prodotto che non esiste più, oppure se questi fornisce un vecchio riferimento Rotunda, Barnier, Adenax ecc., questa cartella può aiutare a consigliare i prodotti disponibili attualmente.

Pur continuando a promuovere noi stessi internamente, nelle ultime settimane abbiamo lavorato insieme alle Equipe dell'Assistenza Clienti e di Vendita per definire in che modo possiamo **comunicare la nostra funzione di Assistenza Tecnica ai clienti esterni**. Abbiamo anche raggruppato alcune informazioni reperite dai nostri fornitori di telecomunicazioni in merito all'utilizzo di **numeri verdi** per le richieste di Assistenza Tecnica ed entro la fine del mese di luglio 2006, Decideremo in che modo procedere ulteriormente. Il nostro obbiettivo consiste nel dire ai nostri clienti come possono contattare direttamente l'Equipe di Assistenza Tecnica tramite il sito web di Scapa, la documentazione commerciale e gli invii di email e questo verrà fatto entro il mese di ottobre 2006.

**Christophe Chauvin – Sponsor di Customer NOW!**

Technical Service Europe					
Name	Contact Details	Principal Sites	Primary Range Support	Market Support	Languages Spoken
Sara Balzaretti	Tel: 0039 0161 867480 Fax: 0039 0161 860503 Mob: 0039 3 596 167 427 sara.balzaretti@scapa.com	Ghislerengo	Single Sided PVC	IA Automotive	Italian English
Christophe Chauvin	Tel: 0033 475 448506 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 73 99 46 60 christophe.chauvin@scapa.com	Bellegarde	Double Sided & Transfer Tapes	IA Automotive P&G	French English German
Françoise Cuoq	Tel: 0033 475 448517 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 32 90 09 26 francoise.cuoq@scapa.com	Valence	Double Sided & Single Sided Cloth Masking Tapes Building PVC	IA B&C	French English
Marie Delagarde	Tel: 0033 475 448527 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 32 90 09 26 marie.delagarde@scapa.com	Rorschach	Single & Double Sided Tapes Specialist Films	IA B&C P&G	French German English
Nick Jones	Tel: 0044 (0)1582 474608 Fax: 0044 (0)1582 471085 Mob: 0044 07725 433092 nick.jones@scapa.com	Dunstable Luton	Medical adhesives, Films, Foams & Devices	Medical	English
Brice Ledun	Tel: 0044 (0)1590 684118 Fax: 0044 (0)1590 683728 Mob: 0044 07725 433093 brice.ledun@scapa.com	Lymington	Sealants	IA B&C Automotive	French English
Susan Robinson	Tel: 0044 (0)161 301 7558 Fax: 0044 (0)161 301 7565 Mob: 0044 07725 433095 susan.robinson@scapa.com	Ashton	Single & Double Sided Cloth Tapes Megotape	IA B&C Automotive Cable	English
Dudley Sawyer	Tel: 0044 (0)161 301 7564 Fax: 0044 (0)161 301 7565 Mob: 0044 07725 433095 dudley.sawyer@scapa.com	Ashton Columbine St	Megotape	Cable	English
James Shipp	Tel: 0044 (0)1582 474693 Fax: 0044 (0)1582 471085 Mob: 0044 07725 433095 james.shipp@scapa.com	Dunstable	Single & Double Sided Tapes Foam APT	IA P&G B&C Automotive	English
Pierre Tissot	Tel: 0033 475 448023 Fax: 0033 475 448004 Mob: 0033 6 32 90 10 66 pierre.tissot@scapa.com	Bellegarde	Automotive-harnessing	Automotive	French English







# 24 HR



Scapa 24HR (o Categoria X) è il nuovo servizio di ordini rapidi della Scapa. Per far fronte alla domanda di tempi di consegna più brevi, abbiamo creato scorte "dedicati," con prodotti che si spostano rapidamente dai nostri siti europei.

Questi articoli ora possono essere spediti nell'arco delle 24 ore.

Dopo pochi mesi di lavoro alla fine abbiamo ricevuto le prime email per gli articoli della Categoria X.

Sono state completate le seguenti azioni:

- Scorte in loco per Tessuti, Schiuma ed Exafit in tutti i siti
- La procedura su SAP è totalmente disponibile come pure lo sono gli Script
- Il personale dell'Assistenza Clienti e Spedizioni è totalmente addestrato in questa procedura
- Lancio interno completato, il personale di Vendite, Assistenza Clienti, Pianificatori Commerciali, Spedizione, Direttori di Prodotto sono totalmente addestrati
- Lancio esterno completato in tutte le lingue per e-mail con oltre 450 clienti contattati. UK sarà pronto per la fine di luglio con altri 200 contatti.
- Versione stampabile dell'opuscolo disponibile in formato PDF in 5 lingue.
- Le comunicazioni esterne Exafit saranno completate nel più breve tempo possibile.

Prossime misure:

- Ora la categoria X è una procedura in corso e uno stato sui prodotti di Scapa
- Saranno rilasciate istruzioni ai Pianificatori Commerciali, Direttori di Prodotto, al Personale Commerciale e dell'Assistenza Clienti per definire come questo nuovo stato dei Prodotti sarà gestito da ora in avanti; per dirla in poche parole:  
"I Direttori di Prodotto sono i responsabili delle scorte e concorderanno con il personale di vendita se un prodotto o una gamma richiede uno stato CAT X in una data zona. Una volta concordato questo, le nuove scorte andranno sanzionate da SET. La realizzazione delle scorte è sotto la responsabilità dei Pianificatori Commerciali."

I primi ordini di prodotti di CAT X sono stati ricevuti in Spagna e speriamo che seguano molti altri ordini.

**Sergio Colonelli - Sponsor di Customer NOW!**

---

## Miglioramento della gamma di prodotti

Dall'ultima edizione, i nuovi Direttori di Prodotto sono entrati pienamente nei loro ruoli e stanno lavorando molto sia al livello delle Vendite che a livello Operativo onde garantire una crescita sostenibile e redditività delle gamme. Si sta lavorando su vari progetti che daranno un ulteriore e significativo giro di affari e margine e nello stesso tempo, si stanno facendo molti sforzi per migliorare la chiarezza e la comprensione della gamma, sia internamente che esternamente.

L'addestramento sui prodotti è una parte chiave di questo processo e ogni Direttore di Prodotto sta dedicando una parte del proprio tempo a esaminare il materiale di addestramento e a mettere insieme nuovi programmi formativi. Un programma di addestramento su scala europea, ha iniziato con le Schiume alla fine del mese di giugno e che continuerà con i Sigillanti in ottobre. E' nostra intenzione che questi corsi siano disponibile anche via rete informatica. Inoltre, si predisporrà una struttura per fare, se necessario, un addestramento locale più specifico per gruppi più limitati.

Un altro obbiettivo chiave consiste nel migliorare la qualità degli strumenti di vendita. Si è iniziato a lavorare su un nuovo database dei prodotti della concorrenza, del quale sarà fatto un link nel database dei Prodotti. Questo permetterà di fare ricerche per confrontare i prodotti dei concorrenti con i prodotti Scapa equivalente (o più simili) e, se disponibili, relazioni comparative che diano dettagli sui nostri punti di forza e sui punti deboli della concorrenza. Una riunione che avrà luogo in luglio con i rappresentanti dell'équipe dell'Assistenza Tecnica definirà il formato e i tempi di questo progetto.

Un'altra priorità è costituita dalle direttive sui prezzi. Man mano che si procede con il lavoro, è essenziale che la crescita delle vendite sia pari alla crescita dell'utile. La chiave di ciò è rappresentata dalla disciplina sui prezzi. Attualmente, l'équipe sta cercando tutte le opzioni per dare il più possibile informazioni entro il più breve lasso di tempo. I prezzi sono un settore complesso in cui le decisioni possono avere implicazioni di lunga durata e quindi è essenziale che le direttive siano effettuate nel settore solo quando i Direttori di Prodotto siano soddisfatti del fatto che siano state fatte tutte le considerazioni del caso. Quale parte di questo progetto, noi cercheremo un nuovo programma di ricerca dei prezzi su base Intranet che giri insieme al Database dei Prodotti e renda accessibili le informazioni sui prezzi in modo rapido e facile, il che significa dare buoni tempi di risposta al cliente pur garantendo un buon guadagno per Scapa.

**Neil Radcliffe - Sponsor di Customer NOW!**

## Relazione sui Contatti per i Clienti

In tutta Scapa Europa, abbiamo contatti con i Clienti a molti livelli, ma i dettagli di questi clienti non sono registrati a livello formale. La maggior parte del personale addetto alle vendite tiene i propri dati che non sono di facile accesso quando il dipendente è in viaggio. Nel caso in cui si producano relazioni formali, in genere queste sono in formato WORD o EXCEL ed è molto difficile cercare queste relazioni per trovare le informazioni che servono. Per esempio, se i Direttori alle Vendite vogliono capire i commenti fatti dai nostri clienti su un prodotto specifico, questi dovranno leggere ogni relazione per verificare se c'è una citazione del prodotto a cui sono interessati. Ovviamente, questo è totalmente poco pratico, quindi in realtà noi "chiudiamo fuori" la nostra conoscenza di mercato.

Di conseguenza, c'è la necessità nel mondo del commercio di disporre di mezzi più strutturati per i contatti con i clienti e le discussioni sui prodotti.

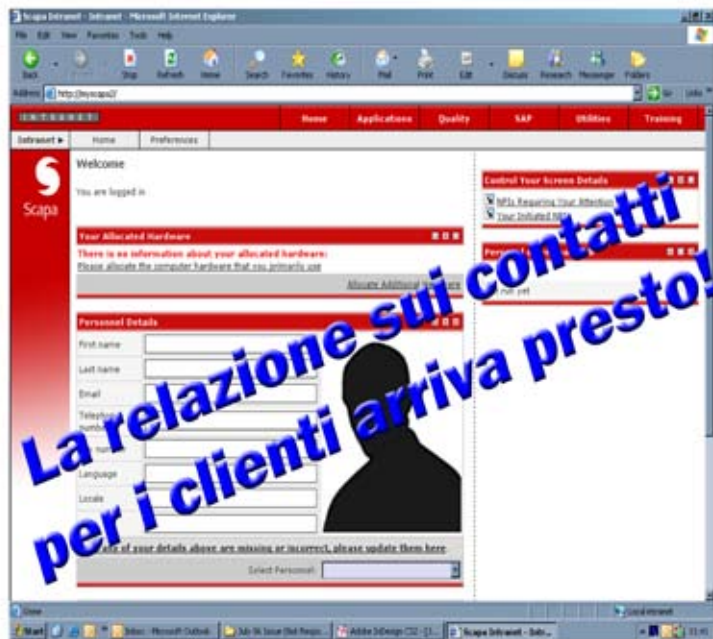
Ora noi abbiamo sviluppato una **RELAZIONE SUI CONTATTI CON I CLIENTI** che sarà presto diffusa via Intranet. I primi utenti di questa relazione saranno i dipendenti esterni addetti alle Vendite e quelli dell'Assistenza Tecnica, sebbene anche i dipendenti dell'Assistenza Clienti useranno questo sistema per dare i risultati sulle Indagini sui Clienti.

Questo sistema è stato studiato in modo che molte informazioni siano compatibili con SAP e si è cercato di minimizzare la quantità di "tipografia" necessaria per completare la relazione. La relazione è disponibile in inglese, francese, italiano, tedesco e spagnolo e le relazioni individuali potranno essere redatte nella lingua nazionale di chi le scrive.

I Direttori di Prodotto, alle Vendite, il personale dell'Assistenza Clienti e i Direttori Tecnici saranno in grado di esaminare facilmente il sistema per identificare rapidamente le relazioni del caso.

Questo nuovo sistema di relazioni è stato previsto per luglio.

**Jack Taylor, Direttore dell'Unità Commerciale Cavi Globali**



## INCONTRO PER I VENDITORE DEL SETTORE AUTO



L'équipe automobilistica ha tenuto il suo incontro annuale sulle vendite globali nel mese di maggio, in Italia.

Questo incontro è iniziato con un giro del sito di Ghislarengo seguito da discussioni sulle opportunità globali per il PVC e un'analisi delle tendenze future per il progetto Autologon senza alogeno nel settore dei cablaggi.

Altri argomenti di discussione sono stati: risultati delle vendite, budget, équipe strategiche di marketing, opportunità di mercato e storie applicative su casi. Inoltre, l'équipe ha visitato la fabbrica Fiat di Torino.

Ogni anno, l'unità commerciale (BU) automobilistica offre premi per lavoro di rilievo effettuato all'interno dell'unità commerciale. Ecco i premi concessi quest'anno:

**"Sales Growth of the Year" Award :**

**[Premio annuale per la crescita delle vendite]**

**"Sales Person of the Year" Award :**

**[Premio annuale in quanto rappresentante di commercio]**

**"Team Member of the Year" Award :**

**[Premio annuale in quanto membro di équipe]**

**"Lifesaver of the Year" Award :**

**[Premio annuale "salva-vita"]**



Mauro Dagna

Ivan Hoole

Mike Clements (di Scapa NA)

Pierre Tissot (Scapa Valence) &  
Bob Floyd (Scapa Renfrew)



Mauro Dagna riceve il premio annuale per la crescita delle vendite



Ivan Hoole riceve il premio annuale di miglior venditore



Mike Clements riceve il premio annuale in quanto membro di équipe



Pierre Tissot riceve il premio annuale "salva- vita"



## Nuovo hardware per SAP



Può essere difficile da credere, ma oramai sono passati oltre sei anni da quando è iniziato il progetto di realizzazione SAP per Scapa Europa. I server acquistati per far girare SAP stanno raggiungendo la fine della loro vita (utile). Poiché le dimensioni del database sono cresciute e noi continuiamo ad espandere quanto facciamo su SAP, i tempi di risposta di SAP sono diventati più lenti. Questo è vero soprattutto per le operazioni che richiedano parecchia elaborazione come nel caso della pianificazione e di ZOVERDUEN. Ne consegue, che è stata presa la decisione di

sostituire l'attuale sistema con nuovi server.

I miglioramenti tecnologici prevedono di sostituire l'attuale sistema a sei server con quattro server più piccoli ma più potenti e con una migliore unità di backup. Il sistema costerà meno a livello di manutenzione e i salvataggi che faremo ripagheranno ampiamente il nuovo sistema.

Ora i nuovi server sono stati ordinati (mentre il piano del progetto dettagliato è in fase di finalizzazione) e possiamo già anticipare che entro ottobre i nuovi server faranno girare SAP.

Una volta completato il progetto, vedremo:

- risposte più rapide per tutti gli utenti SAP;
- maggiore disponibilità di SAP durante le notti e i fine-settimana, perché servirà meno tempo per i backup
- Capacità sufficiente del disco che possa durare per un altro ciclo di sviluppo Scapa da cinque anni.

**Mike McClure, Direttore dell'assistenza commerciale europea SAP**



### Aggiornamento server di rete

Siamo in procinto di installare nuovi server di rete in tutti i siti della Scapa in Europa. Questi server sono quelli che usiamo per le cartelle pubbliche e condivise, la stampa in rete e i drive "U" personali. L'obiettivo globale di questo progetto non prevede solo aggiornamento dell'hardware del server, ma anche 'installazione dell'ultimo software operativo Microsoft ed Exchange 2003. L'hardware del server che stiamo usando ora è di proprietà di CSC ed è vecchio circa 6 anni. Questo è insufficiente, ha esaurito la sua vita utile, è estremamente inaffidabile e deve essere sostituito. L'ambiente del Server è la spina dorsale dell'infrastruttura Scapa e il rischio che questo fallisca si riduce se lo si aggiorna prima di aggiornare i nostri PC.

Abbiamo usato una società di informatica Microsoft dell'UK. "Ultima" è la società che ha lavorato con James Hennessy, Mark Brookes e Ben Pearson nel perfezionamento di un ambiente molto complesso.

Tutti coloro che hanno lavorato su questo progetto hanno svolto compiti anche durante le notti e i fine-settimane ed è grazie ai loro sforzi, a loro pazienza e alla capacità di comprensione dei dipendenti di tutti i siti (come Lymington, Dunstable, Valence, Bellegarde, Ghislarengo e Mannheim) che tutto è andato a buon fine sulla nuova piattaforma. Il completamento del lavoro è previsto per la prima parte del mese di agosto 2006 e saranno rispettati i tempi e la previsione di spesa dello stesso.

I nuovi server continueranno ad essere supportati da CSC, e il numero dei server è stato ridotto dagli attuali 36 a 19, il che rappresenta un risparmio di tempo significativo e un miglioramento delle future opzioni informatiche.

Il nostro ringraziamento a tutte le persone coinvolte in questo progetto.

**James Hennessy – Direttore europeo informatica**