

Case study

Comune di Roma

«Un fleet management efficiente si fonda sulla condivisione della conoscenza del parco installato e si traduce nel miglioramento del livello di servizio a livello di utente finale».

Emilio Frezza, Direttore Dipartimento Risorse Tecnologiche e Servizi Delegati, Roma Capitale



Il cliente

Il Comune di Roma è il più esteso e popoloso d'Italia, con una superficie di quasi 1.300 chilometri quadrati e oltre 2,7 milioni di abitanti. La struttura organizzativa è composta da 23 dipartimenti (divisi per aree di competenza nell'erogazione dei servizi al cittadino) e 20 municipi (corrispondenti alle zone del territorio urbano). Nell'ambito degli uffici che fanno capo all'Amministrazione Comunale operano circa 26.000 dipendenti, distribuiti in oltre 200 sedi.

La sfida

Da parecchi anni, il Comune di Roma si rivolge all'esterno per la fornitura e la gestione del parco di terminali (pc, server e stampanti), bandendo con frequenza quadriennale una gara per l'assegnazione del servizio. Nel 2010, il nuovo progetto di fleet management e relativo refresh tecnologico, con validità temporale fino al 2013, è stato accompagnato da un censimento puntuale delle risorse presenti nei vari uffici, allo scopo di migliorare il livello di conoscenza sul parco installato e la condivisione delle informazioni fra la dirigenza centrale e i responsabili delle varie strutture comunali. Quest'opera è servita da preludio all'implementazione di una piattaforma integrata per la gestione delle anomalie (Service Desk) e dei cambiamenti dell'IT (Change & Release Management), in linea con i dettami delle best practice ITIL.

La soluzione

Il progetto di gestione e rinnovamento del parco installato per il periodo 2010-2013 copre circa 23.000 dispositivi e si fonda sulla definizione di una serie di Key Performance Indicator (KPI), inseriti nel bando di gara allo scopo di misurare il livello delle prestazioni del servizio fornito, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza e minimizzare l'impatto dell'esecuzione dei cambiamenti, integrare nativamente processi ITIL di Service Support e risolvere le problematiche di tracciabilità delle attività e dell'origine delle richieste di intervento o di cambiamento. Fujitsu Technology Solutions si è occupata di realizzare una soluzione costruita su un Configuration Management Database (CMDB) nativamente integrato e alimentato da un sistema di discovery automatico per raccogliere le informazioni sulle configurazioni IT. La soluzione è stata realizzata in partnership con BMC Software.

Il cliente

Paese: Italia
Settore: Pubblica Amministrazione
Dipendenti: 26.000
Website: www.comune.roma.it



La sfida

In coincidenza con il quadriennale rinnovo del contratto di fleet management e del conseguente bando di gara, il Comune di Roma ha deciso di censire in modo puntuale il proprio parco di personal computer e stampanti. La visione consolidata dell'installato è alla base di un processo di monitoraggio e assistenza fondato sulle best practice ITIL.

La soluzione

Fujitsu Technology Solutions ha costruito la propria soluzione vincente su una piattaforma integrata per la gestione delle anomalie e dei cambiamenti che ha recepito la necessità di collegarsi a KPI in grado di misurare le prestazioni dei sistemi e dei livelli di servizio. Realizzato il censimento delle risorse, nella primavera del 2010, la soluzione è oggi utilizzata per gestire i 23.000 dispositivi installati nelle oltre 200 sedi comunali.

I benefici

- Visione consolidata e condivisa del parco installato.
- Ottimizzazione dei tempi di risposta alle chiamate e di intervento.
- Definizione di KPI chiari per la misurazione delle performance
- Automazione del provisioning e dell'aggiornamento e controllo delle configurazioni.

I benefici

Il censimento dei dispositivi presenti nella struttura del Comune di Roma è stato il perno per l'implementazione della soluzione di fleet management oggi utilizzata dall'IT e da tutto il personale dell'Amministrazione cittadina: *"Per noi si è trattato di un passaggio epocale – sottolinea Emilio Frezza, Direttore Dipartimento Risorse Tecnologiche e Servizi Delegati del Comune di Roma – .Rispetto al passato, oggi siamo in grado di associare ogni dispositivo al rispettivo fruitore e di tracciare qualunque movimento. Il vincitore della gara, con il nostro coordinamento, ha svolto un ottimo lavoro e oggi disponiamo di un livello di conoscenza sul parco installato mai raggiunto in precedenza"*.

Il progetto copre la gestione e la manutenzione di circa 15.500 personal computer e oltre 8.000 dispositivi di stampa distribuiti sull'intero territorio del Comune di Roma. Nel primo anno di operatività, sono state rimpiazzate circa 4.500 macchine, ma il processo di rinnovamento, che comprende anche l'aggiornamento complessivo al sistema operativo Microsoft Windows 7, è destinato a proseguire fino alla primavera del 2012, toccando poco meno di 10.000 sistemi (pc, stampanti, server e storage).

La decisione di procedere all'implementazione nativa dei processi ITIL di Service Support, che comportano la capacità di gestire flussi integrati di processo (event, incident, problem e change management, fra gli altri) ha consentito di inserire nel bando di gara KPI relativi sia ai servizi IT erogati (ad esempio la disponibilità di servizi, applicazioni e sistemi) sia all'efficienza dei processi ITIL interni che sovrintendono la loro gestione (come il controllo dei tempi di intervento in caso di segnalazione di guasto e la relativa qualità erogata). *"L'assegnazione della gara è stata fatta nell'aprile 2010, ma la soluzione è andata a regime solo nel successivo settembre, dopo il completamento del censimento e il riallineamento organizzativo – specifica Frezza – . Dopo i primi mesi di verifica, possiamo affermare di aver ottenuto una notevole ottimizzazione nel numero delle chiamate per guasti e una correlata riduzione nei tempi di risposta e di intervento, oltre che nelle consegne"*. Per verificare che, al di là degli indicatori monitorati dalla struttura IT, il livello di percezione del miglioramento sia condiviso anche dai dipendenti comunali, è stata di recente predisposta una Customer Survey, che servirà a registrare il riscontro di chi tutti i giorni utilizza sistemi e servizi di assistenza.

Prodotti e servizi

- System & Network management, administration e monitoring.
- Asset Inventory & Management.
- Progettazione di un CMDB nativamente integrato nella soluzione
- Service Desk, Change & Release Management allineati alle best practice ITIL.

In linea con gli indicatori definiti a monte, la soluzione di fleet management messa a punto da Fujitsu Technology Solutions prevede il totale abbattimento dei rischi legati al refresh tecnologico di un parco ingente di sistemi, nonché la razionalizzazione nell'utilizzo delle risorse umane coinvolte. Un effetto positivo, in quest'ottica, si è potuto rilevare in termini di pianificazione logistica e relativa distribuzione anche del personale. Per contrastare gli effetti dell'aumento delle attività di gestione dell'infrastruttura, il progetto prevede l'automazione di tutti gli aspetti che riguardano il provisioning e l'aggiornamento e/o controllo delle configurazioni. In quest'ottica, al processo di change management sono state associate anche le soluzioni che indirizzano la capacità di esecuzione dei cambiamenti automatici e ripetibili, associati alle procedure di controllo della compliance e dell'intervento automatico sulle eccezioni.

Nell'ambito di un progetto di ampio respiro e destinato a un ente pubblico, è stato anche definito un approccio integrato alla qualità e alla sicurezza, in conformità agli standard internazionali UNI EN ISO 9001:2000 e ISO/IEC 27001:2005, in modo da garantire una corretta e coerente evoluzione delle attività definite nel contratto e la tracciabilità di tutte le azioni collegate all'esecuzione del progetto.

Conclusione

Il progetto di fleet management collegato alla gara bandita nel 2010 ha fornito al Comune di Roma una visione consolidata sul parco installato di terminali prima del tutto assente. La definizione di KPI integrati nella soluzione ha consentito di misurare con puntualità il livello di servizio erogato agli utenti e di migliorarne la qualità. Questo sarà il punto di partenza per le future evoluzioni ora in corso di valutazione, prima fra tutte quella legata alla virtualizzazione della postazione di lavoro, dopo una fase di sperimentazione su alcune categorie di dipendenti comunali, come i 7.500 insegnanti e i 6.500 vigili che non dispongono di una postazione fisica assegnata.

"La condivisione della conoscenza sul parco installato è alla base di un fleet management efficiente e del miglioramento del livello di servizio erogato agli utenti finali". Emilio Frezza, Direttore Dipartimento Risorse Tecnologiche e Servizi Delegati, Comune di Roma.

Contact

FUJITSU
Fujitsu Technology Solutions S.p.A.
Phone: +39 800 466820
E-mail: customerinfo.point@ts.fujitsu.com
Website: it.fujitsu.com
2011/05

All rights reserved, including intellectual property rights. Technical data subject to modifications and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner. For further information see ts.fujitsu.com/terms_of_use.html
Copyright © 2010 Fujitsu Technology Solutions