



“Avevamo necessità di centralizzare la gestione e il monitoraggio attraverso l’adozione di una piattaforma che ci consentisse di effettuare, in maniera veloce ed efficiente su tutto il parco informatico, software distribution, patch management e OS management. Grazie ad Hp OpenView Configuration Manager oggi abbiamo un presidio totale dell’infrastruttura sia dal punto di vista preventivo che manutentivo, riducendo al minimo l’intervento umano, liberando risorse a garanzia della nostra migliore business continuity”.

Joel Rodrigues, Responsabile Area IT e Networking
CO.TRA.L.

COTRAL



Con una rete di trasporto di 11.700 km che si estende su una superficie di circa 17.000 km quadrati e un totale di quasi 9 mila corse giornaliere con una copertura che arriva a quasi 20 ore, CO.TRA.L è il primo vettore di autolinee di trasporto pubblico extraurbano capace di assicurare il collegamento tra tutti i Comuni del Lazio, isole escluse. Azionista di maggioranza è la regione Lazio; gli altri azionisti sono la Provincia di Roma, la Provincia di Rieti, la Provincia di Viterbo. Fra autisti, operai, impiegati e dirigenti, le persone impiegate per realizzare quotidianamente il servizio di trasporto sono quasi 3.450; il loro lavoro coordinato permette una produzione annua di circa 81 milioni di vetture-km.



Con l'obiettivo di sviluppare una cultura d'impresa rivolta alla soddisfazione dei bisogni della clientela, CO.TRA.L. è una società pubblica di servizi che persegue una politica orientata all'adozione di approcci e metodologie secondo i paradigmi di un CRM avanzato, che si avvale di una moderna infrastruttura informatica, sempre in linea con l'evoluzione aziendale. La società è impegnata, a tutti i livelli e in tutti i settori, nel trasformarsi in un modello di efficienza per competere con le altre aziende, su scala nazionale ed europea. La produzione annua, pari a circa 81 milioni di vetture-km, è regolata dal Contratto di Servizio con la Regione Lazio, che definisce le linee programmatiche, nonché la quantità e la qualità dei servizi minimi da garantire. I livelli del servizio sono strettamente correlati alla capacità di definire e scegliere piattaforme tecnologiche solide, affidabili e altamente performanti. "Il management riconosce che il futuro passa dall'informatica – spiega Joel Rodrigues, Responsabile Area IT e Networking CO.TRA.L. -. A supporto del business oggi abbiamo un'infrastruttura informatica ad alte prestazioni che gestisce sia la parte di amministrazione e di gestione del personale che la parte relativa alle nostre attività core, ovvero legate al movimento degli autobus".

Dispersione delle risorse

Oltre alle tre sedi principali ubicate nella capitale CO.TRA.L., tra depositi, stazioni e capolinea, ha altre 47 filiali distribuite su tutto il territorio laziale. Il parco macchine, a seguito di una storia aziendale complessa e articolata, è alquanto disomogeneo.

"Abbiamo circa 650 pc distribuiti su 50 siti – prosegue Rodrigues -, di cui tre a Roma, dove si trova l'amministrazione e il nostro centro stella. L'infrastruttura di networking comprende una Lan per ogni sede e un collegamento a livello geografico attraverso una Wan MPLS". L'eterogeneità del parco macchine e la frammentarietà distributiva impongono ai responsabili dei sistemi informativi un grosso lavoro di squadra, con un dispendio di risorse notevole. La manutenzione degli apparati e gli aggiornamenti del software, infatti, richiedono l'intervento on site degli operatori, che da Roma si muovono su tutto il territorio. Dal punto di vista logistico, questo comporta un considerevole perdita di tempo con una ricaduta al negativo anche sulla qualità degli aggiornamenti, sia per il disallineamento tra le varie sedi, sia per la mancanza di tempestività degli interventi.

I nuovi asset: centralizzare e ottimizzare

Nel 2004 CO.TRA.L. effettua un'analisi delle criticità. "Siamo una realtà complessa e sempre in divenire - racconta Rodrigues -. Questo comporta un consistente lavoro implementativo finalizzato all'installazione di nuove soluzioni software o nuove patch capaci di sostenere il ritmo dell'evoluzione aziendale. Tre o quattro volte all'anno dovevamo pianificare le uscite dei tecnici, per un totale di oltre 4 mesi di lavoro, con un impatto sulla business continuity dello staff IT, attivo contemporaneamente su progetti più verticali e strategici. La nostra necessità era di poter identificare un prodotto che effettuasse in automatico questo tipo di interventi, potenziando le nostre capacità di controllo".

CO.TRA.L. voleva una soluzione che, operando in una logica centralizzata, consentisse di ottimizzare la gestione e il monitoraggio degli ambienti informativi liberando, al contempo, le risorse Ict dedite allo sviluppo di nuovi servizi.

La scelta di HP OpenView Configuration Manager

Nel primo semestre del 2005 CO.TRA.L. si consulta con EggSoft, partner tecnologico di riferimento, CO.TRA.L. prendendo in considerazione l'adozione della soluzione HP OpenView Configuration Manager. HP attiva un'equipe di specialisti che effettua un'installazione pilota del prodotto su alcune postazioni client dell'azienda, permettendo al management di toccare con mano la validità della soluzione. "I pc gestiti dalla piattaforma Radia - afferma il manager - ci hanno dimostrato nel concreto nuove capacità di performance pienamente rispondenti alle nostre esigenze. Il valore aggiunto? A differenza dei prodotti concorrenti HP OpenView Configuration Manager oltre a permettere una manutenzione correttiva, consente una manutenzione preventiva di tutto il parco macchine". La gestione dello "Stato Desiderato" è stata dunque l'elemento chiave della scelta: grazie a un processo di automazione sofisticato HP OpenView Configuration Manager, intervenendo prima che il problema possa insorgere, riduce al minimo la necessità di manodopera. Attraverso la gestione dello Stato Desiderato, il management IT definisce lo stato ideale di come deve essere un pc o una rete di pc. Ogni volta che, per un qualsiasi motivo legato a una patch, una nuova applicazione o un virus, la macchina cambia il proprio assetto, automaticamente la piattaforma interviene e ripristina lo stato desiderato. Automatizzando questo tipo di riconfigurazione secondo parametri prestabiliti a livello direzionale, CO.TRA.L. può raggiungere diversi obiettivi: abbattere le tempistiche di intervento, aumentare la qualità dei sistemi, salvaguardare la business continuity aziendale e liberare risorse.

Innovazione anche nella server farm Citrix based

L'implementazione della nuova piattaforma inizia a settembre. Facendo un calcolo del ROI, il management già solo grazie all'operatività dei due moduli di Software Management ed Operating System (OS) Management di HP OpenView Configuration Manager ha stimato il pieno recupero dell'investimento a partire dal primo anno, senza contare i vantaggi legati agli altri due moduli di Patch Management e di Asset Management. "Hp si è dimostrata un partner nel vero senso della parola - conclude Rodrigues - . Oggi questo termine è abusato, perché usato anche nel caso di una semplice fornitura. Con i tecnici HP, invece, abbiamo sviluppato una vera e propria sinergia collaborativa in un'ottica di innovazione. Siamo riusciti infatti a integrare HP OpenView Configuration Manager con la nostra server farm, Citrix base e i risultati hanno superato le nostre aspettative. Prima impiegavamo 15 giorni per resettare le macchine ed effettuare refresh bimestrali, con possibili decadimenti delle performance sul workflow aziendale. Grazie ad HP OpenView Configuration Manager oggi l'intervento richiede solo una giornata e mezza, pari a 4 ore di lavoro/uomo, il che ci consente di pianificare gli aggiornamenti più frequentemente, a tutto vantaggio delle migliori prestazioni del sistema".

Nuove economie di scala per una gestione che guarda al futuro

Grazie ad HP OpenView Configuration Manager CO.TRA.L. oggi può contare su di un parco macchine sempre operativo che assicura una maggiore velocità al workflow aziendale e una maggiore qualità dei dati, più solidi, trasparenti e sicuri. "Oggi tutti i server sono gestiti da HP OpenView Configuration Manager - conclude Rodrigues - e nel caso di un disaster recovery il ripristino è nell'ordine dei 30-40 minuti mentre prima, a seconda della macchina, il fermo poteva durare anche più di una giornata. Al momento stiamo pensando ad ulteriori integrazioni con la piattaforma HP OpenView perché avremo necessità di grosse piattaforme atte a supportare i nuovi progetti del 2006 come la bigliettazione elettronica e il monitoraggio globale degli automezzi relativo alla localizzazione e al movimento, alla gestione del percorso, allo stato meccanico dell'autobus e alla gestione dei passeggeri".

Problema

- CO.TRA.L. fornisce un servizio di trasporto su tutto il territorio laziale e nelle aree limitrofe rispondente alle esigenze del cliente e della comunità, perseguendo una logica di sviluppo continuo. Con 50 sedi sparse su tutta la regione Lazio e una storia aziendale articolata, il parco macchine dell'azienda è alquanto disomogeneo e caratterizzato da una elevata frammentarietà distributiva.
- La manutenzione degli oltre 650 apparati impone allo staff Ict un grosso lavoro di supporto: dalla sede centrale, infatti, i tecnici CO.TRA.L. devono andare su tutto il territorio a fare attività di manutenzione e aggiornamento, con tre o quattro interventi diretti all'anno, pari a 4 mesi di lavoro dedicato.
- La dispersione delle risorse umane e temporali è notevole: per formattare in una sede remota un pc, tra l'uscita del tecnico o la spedizione della macchina, il fermo operatore può arrivare a una settimana mentre per effettuare gli aggiornamenti su alcune applicazioni è necessario mettere a preventivo anche un mese o due di manodopera.
- Una siffatta manutenzione dell'installato crea disallineamento: a detta del management gli aggiornamenti software, a causa delle tempistiche di implementazione molto lunghe, non risultano mai veramente efficaci.
- La Server Farm è Citrix based; ogni due mesi deve essere rifatta ex novo, secondo determinati parametri. Questo lavoro comporta 15 giorni lavorativi, con una persona dedicata a resettare le macchine, con possibile decadimento delle performance e un rallentamento del workflow aziendale.

Soluzione

- CO.TRA.L. nel 2005 decide di adottare la soluzione HP OpenView Configuration Manager, scegliendo di implementare quattro moduli della piattaforma: Software Management, Operating System Management, Patch Management e Asset Management.
- HP attiva un'equipe di specialisti che effettua un'installazione pilota del prodotto su alcuni client dell'azienda, permettendo al management di toccare con mano la validità della soluzione.
- HP OpenView Configuration Manager, oltre a permettere una manutenzione correttiva, a differenza dei prodotti concorrenti consente una manutenzione preventiva di tutto il parco macchine. Grazie a un processo di automazione sofisticato, denominato Stato Desiderato, HP OpenView Configuration Manager interviene prima che il problema possa insorgere, riducendo al minimo la necessità di manodopera. Attraverso la gestione dello Stato Desiderato, il management IT definisce lo stato ideale di come deve essere un pc o una rete di pc. Ogni volta che, per un qualsiasi motivo legato a una patch, una nuova applicazione o un virus, la macchina cambia il proprio assetto, automaticamente la piattaforma interviene e ripristina lo stato desiderato.
- L'integrazione di HP OpenView Configuration Manager con Citrix consente il refresh della server farm in una giornata e mezza, pari a 4 ore di lavoro/uomo, consentendo al management di pianificare gli aggiornamenti più frequentemente, a tutto vantaggio delle migliori prestazioni del sistema.
- Grazie a HP OpenView Configuration Manager CO.TRA.L. raggiunge diversi obiettivi: abbatte le tempistiche di intervento, aumenta la qualità dei sistemi, salvaguarda la business continuity aziendale, liberando risorse che possono occuparsi di nuovi progetti più strategici e verticali.

Risultati

- Centralizzazione gestionale
- Monitoraggio e controllo secondo parametri molto elevati
- Affidabilità e qualità relativa a tutto il parco macchine
- Configurazioni software sempre aggiornate, attendibili e sicure
- Salvaguardia della business continuity
- Disaster recovery nell'arco dei 30-40 minuti
- Solidità, precisione e trasparenza dei dati
- Risparmio in termini di tempo e di risorse a vantaggio della produttività aziendale
- ROI in un solo anno di messa a regime dei due moduli di Sw Management e di Os Management

In breve

Società: CO.TRA.L.

Attività: Pubblica amministrazione - Servizi di trasporto

Anno di fondazione: 1993

Sedi: Tre su Roma

Numero dipendenti: 3448

Comuni serviti: 393

Lunghezza rete: 11.700 Km

Parco autobus: 1626 unità

Collegamenti/Linee: 4.554

Impianti sul territorio: 50 nel Lazio

Per maggiori informazioni www.hp.com/it/storiedisuccesso

© 2006 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute in questo documento sono soggette a modifiche senza preavviso. Le garanzie per i prodotti ed i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile per errori tecnici o editoriali od omissioni contenuti nel presente documento.

