

Success Story INPS

Integrated Support per il data center e distribuito



“Abbiamo scelto HP perché, oltre a essere un partner tecnologico con una consistente capacità di delivery e con un robusto know-how sulle macchine e sulle tecnologie, a parità di servizio ci ha offerto il prezzo più interessante. HP ci ha messo, inoltre, a disposizione un nutrito organico di professionisti sempre presenti e disponibili al dialogo per venire incontro ad ogni nostra esigenza.

Dr. Dionigi Spadaccia, Direttore Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni INPS





Grazie al processo d'innovazione promosso a livello governativo, la Pubblica Amministrazione ha da tempo intrapreso la strada di un'evoluzione tecnologica, finalizzata a migliorare direttamente e indirettamente i livelli di servizio pubblico. In particolare, già dagli anni '70 l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (INPS) ha introdotto la variabile tecnologica nell'organizzazione del lavoro, con notevoli risultati rispetto ai sistemi tradizionali. Negli anni '80 ha impostato, per primo nella Pubblica Amministrazione, il progetto di azienda in rete, mentre negli anni '90 ha ridisegnato la propria filiera mediante un'organizzazione del lavoro per processi. E-government e Crm, inteso come Citizen Relationship Management, rappresentano le nuove frontiere della PA e, attraverso il massiccio utilizzo di sistemi informativi atti a supportare processi gestionali e amministrativi, l'INPS ha compiuto un salto di qualità, introducendo metodologie e modelli che hanno permesso all'azienda pubblica di venire incontro alle esigenze di diverse categorie di utenti: cittadini, aziende, PA centrale e locale, patronati, associazioni di categoria, consulenti del lavoro e Caaf.

Oltre a migliorare l'efficienza operativa interna, le azioni di informatizzazione hanno consentito all'Istituto di sviluppare una nuova visione integrata dell'operatività aziendale. Avvantaggiandosi delle più avanzate tecnologie di rete, le sedi centrali e locali sono state progressivamente abilitate a una cooperazione informatica paritetica, che ha permesso a tutta l'organizzazione di fornire servizi di tipo B2B e B2C, offrendo accesso telematico a cittadini e imprese, favorendo un rapporto più rapido, diretto e trasparente con oltre 35 milioni di clienti. "Rispetto al Piano Nazionale di e-Government - spiega Dionigi Spadaccia - Direttore Centrale Sistemi Informativi e Telecomunicazioni di INPS - siamo riusciti ad anticipare di due anni le indicazioni del ministro Stanca, realizzando il 70% degli 80 servizi prioritari erogati dall'Ente, mentre la fase conclusiva del progetto è prevista entro il 2005. A tutt'oggi circa il 50% dei servizi per l'utenza INPS sono on-line, ma il prossimo anno contiamo di raggiungere la soglia del 100%".

Un lungo processo di razionalizzazione

Tra l'headquarter di Roma, costituito da una decina di sedi dislocate in varie zone della capitale e oltre 500 tra Sedi e agenzie distribuite su tutto il territorio italiano, il progetto di informatizzazione globale dell'Istituto imponeva la necessità di omogeneizzare e razionalizzare un parco hardware e software alquanto eterogeneo. "Negli anni precedenti al 2003 - precisa il Dr. Spadaccia - per i servizi di assistenza ci avvalevamo del supporto offerto dalle società fornitrici dei diversi apparati.

Al termine della garanzia veniva stilato un contratto che assicurava la manutenzione delle stesse apparecchiature nel tempo. Certo, avevamo moltissimi referenti ma, 7 o 8 anni fa, questo era il modo migliore per ottenere assistenza competente sui prodotti acquistati. I problemi sono cominciati con l'ulteriore meccanizzazione dei processi: l'assistenza per un unico flusso di lavoro che coinvolgeva diverse macchine veniva gestita da diverse società e proprio questa pluralità di interlocutori era fonte di grosse criticità. Se capitava che una stazione di lavoro collegata a un determinato sistema smetteva di funzionare, in prima battuta l'azienda responsabile che gestiva la macchina affermava che era colpa della piattaforma applicativa, mentre la softwarehouse sosteneva che era colpa della macchina. Insomma, era molto difficile riuscire a far dialogare i diversi player tecnologici: si generava una sorta di anarchia e, tra rimpalli e rimandi, risolvere in tempi brevi i problemi era molto difficile. È stato questo il motivo principale per cui abbiamo deciso di superare l'empasse demandando l'assistenza a un unico interlocutore, indipendentemente dal brand o dalla tipologia di macchina".

Puntando sull'efficienza come strategia di sviluppo INPS si propone, tra gli obiettivi prioritari, l'ottimizzazione gestionale dei sistemi informativi, attraverso l'adozione di nuovi parametri di produttività ed economicità tali da permettere un significativo abbattimento dei costi operativi.

Terziarizzare l'assistenza per ottimizzare la gestione delle risorse

Decidendo di esternalizzare i servizi di assistenza e manutenzione relativi all'intero parco macchine aziendale, la Direzione Generale stila un primo bando di gara a livello europeo, alla ricerca di un unico partner. Pensando alle modalità di gestione che caratterizzano la propria struttura organizzativa, l'Istituto stabilisce più lotti di fornitura. La gara viene vinta da una società che porta avanti il contratto per circa tre anni. "I risultati di questa prima esperienza - prosegue D. Spadaccia - sono stati molto positivi in termini economici e di assistenza, dal momento che il nuovo interlocutore non poteva più rimbalzare le responsabilità ad altri referenti. Al termine di questi contratti, abbiamo indetto un terzo bando di gara e ha vinto HP che, oltre a essere un partner tecnologico con un robusto know-how e con una consistente capacità di delivery, a parità di servizio ci ha offerto il prezzo più interessante.

“Il livello e qualità dei servizi erogati da HP è stata percepita integralmente da tutte le sedi, anche quelle ubicate in zone geograficamente più svantaggiate. Insomma, la puntuale ed efficace presenza dello staff HP ha drasticamente ridotto le difficoltà di gestione, migliorando la nostra produttività e liberando risorse.”

Dr. Dionigi Spadaccia – Direttore Centrale Sistemi Informativi e telecomunicazioni di INPS

I competitors ci avevano messo in guardia sul fatto che era impossibile che a un prezzo così basso potessimo ricevere un'alta qualità del servizio. I fatti, invece, hanno contraddetto le cassandre perché possiamo dire che a tutt'oggi siamo davvero molto soddisfatti della nostra scelta”.

Le competenze a valore aggiunto dello staff commerciale e tecnico HP hanno favorito un progetto di full outsourcing: analisi, plan, gestione di tutta la catena del servizio di front-end e di back-end ha consentito a INPS di applicare il concetto di qualità a tutte le fasi del ciclo di vita della fornitura, contribuendo a elevare tutti i livelli di operatività aziendale.

Le modalità del contratto con HP, infatti, includono servizi di manutenzione ordinaria sull'hardware e sul software di base relativamente alle apparecchiature elettroniche in uso presso tutto l'Istituto: un parco macchine di back-end e di front-end in cui sono compresi PC, desktop, monitors, server, stampanti, totem, rilevatori presenze, apparati di rete ecc. per un totale di circa 120mila items ubicati su tutto il territorio italiano. Il servizio include anche la fornitura degli accessori a livello regionale: batterie, testine e gruppi di stampa, drum, alimentatori fogli singoli, developer e fuser che vengono consegnati in base alle esigenze e richieste delle varie sedi.

“La bontà del servizio offerto da HP si è evidenziata dalla sua velocità di esecuzione - sottolinea il Direttore -: in un paio di settimane tutto era già operativo: il 17 aprile del 2003 HP si è aggiudicata la gara, la ricezione dell'ordine è arrivata dopo dieci giorni e lo start del servizio è partito il 2 maggio. Rispetto al bando precedente, nel pacchetto è stata aggiunta l'assistenza networking a supporto del piano di migrazione da Token Ring a Ethernet per tutte le agenzie, che comprende la fornitura e la messa in opera di circa 14mila connessioni a banda larga nonché la fornitura e l'installazione degli apparati di rete.

Attualmente stiamo allargando la trattativa per estendere questa tipologia di servizio anche su realtà più complesse, relativamente ad alcune sedi che necessitano più consistenti interventi di reingegnerizzazione infrastrutturale del networking”.

Flessibilità per una partnership vincente

HP, proponendosi come partner sia sul fronte tecnologico che consulenziale, ha da tempo potenziato tutta l'area relativa all'erogazione dei servizi di front-end dedicati a un supporto globale, sviluppando nuove modalità di relazione all'insegna della massima flessibilità e scalabilità.

“HP, inoltre, ha messo a punto un servizio di secondo livello promuovendo un gruppo temporaneo d'impresa con il partner RTC per la gestione delle chiamate, mediante un sistema Web based al quale INPS è connesso”.

Un supporto a tutto campo e nuove modalità di relazione

“Lo staff HP è sempre molto presente e disponibile al dialogo - racconta il Direttore -, venendo incontro a ogni nostra esigenza. Ci hanno messo a disposizione un nutrito organico di professionisti, di cui 125 tecnici per l'assistenza multivendor a cui si aggiungono circa 60 tecnici per la migrazione networking nonché 10 addetti al servizio di call center e help desk. Il nostro istituto conta oltre 33.500 dipendenti: considerata l'estensione strutturale della nostra organizzazione si può dire che le criticità nel funzionamento delle macchine sono all'ordine del giorno, tra colli di bottiglia e rischi di fermo, ma abbiamo trovato in HP un partner sempre pronto a darci una mano”. Un caso per tutti? Quello di un nuovo apparato di rete nella sede campana che improvvisamente si è rotto ed è stato sostituito in pochissime ore consentendo di ridurre al minimo l'interruzione della nostra business continuity, perché ritardi e anomalie possono causare seri danni all'attività dell'Istituto.

Un altro caso è stato il rilevatore presenze della sede centrale che era stato manomesso: una volta segnalato al centro assistenza HP è stato immediatamente sostituito. La copertura del supporto offertoci dal partner, infatti, è integrale e copre anche eventi eccezionali, come nel caso di una macchina, non in garanzia, ma ubicata nell'ufficio presidenza. E' stata sostituita velocemente, bypassando la altrimenti necessaria trafila burocratica.

“Il livello e qualità dei servizi erogati da HP - conclude il Dr. Spadaccia - è stata percepita integralmente da tutte le sedi, anche quelle ubicate in zone geograficamente più svantaggiate. Insomma, la puntuale ed efficace presenza dello staff HP ha drasticamente ridotto le difficoltà di gestione, migliorando la nostra produttività e liberando risorse”.

Il cliente

Società: INPS (Istituto Nazionale della Previdenza Sociale)

Settore: Pubblica Amministrazione

Movimentazione: 230 miliardi di Euro entrate/uscite

Sedi: headquarter a Roma e 527 unità organizzative distribuite su tutto il territorio italiano

Dipendenti: 33.500, tutti con pc collegati in rete di cui 2 mila ispettori dotati di valigette telematiche.

Perché HP

- HP come partner sia sul fronte tecnologico e sia su quello consulenziale
- Velocità di esecuzione
- Prezzo/prestazioni molto interessante.

Servizi

- Manutenzione ordinaria sull'hardware e sul software di base
- Fornitura di materiali di consumo a livello regionale
- Gestione Help-desk e numero verde
- Servizi specifici per sportelli self-service
- Durata 3 anni con opzione rinnovo anno per anno sino al 2006.

Help desk a garanzia della business continuity

- Presso il Centro Elettronico Nazionale, due persone presidiano l'help desk dal lunedì al venerdì, dalle 8,00 alle 20,00 compreso il sabato dalle 8,00 alle 12,30.
- I servizi di manutenzione preventiva con cadenza trimestrale si svolgono nel prosieguo dell'orario di lavoro, quando i locali della direzione centrale sono accessibili, ovvero da sabato 15,00 a domenica alle 22,00.

Reporting come strategia di miglioramento

- Il piano di manutenzioni preventive risulta rispettato nel 96% dei casi mentre il restante 4% viene risolto entro i due giorni successivi alla data prevista.
- Oltre all'assenza di interventi ripetuti nei 15 giorni successivi al primo, i servizi hanno registrato non più di due interventi a trimestre per le apparecchiature oggetto di manutenzione preventiva.
- Per quanto riguarda la disponibilità delle apparecchiature, le SIA descrivono su base trimestrale un 99% su server dipartimentali e LAN di sede e un 98% sulle stazioni di lettura ottica, PdL e applicazioni self-service.
- La notifica della previsione di intervento riporta:
 - per il front-office o critici percentuali pari al 96% entro 90 min. e 4% entro le 4 ore
 - per il back-office o non-critici percentuali pari al 96% entro le prime 4 ore con il 4% risolto entro le 12 ore.

Il valore di reporting dettagliato permette a INPS di verificare e programmare al meglio la gestione a livello di front end e dei back-end.

Per maggiori informazioni sulle soluzioni HP www.hp.com/it

© 2005 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.

