



Il sistema virtuale: un supporto concreto per RF Celada

LA SFIDA

Migliorare il livello di servizio dell'infrastruttura IT e disporre di funzionalità complementari (quali Log Management, Remote Backup, Exchange Hosting) senza gravare ulteriormente sulle mansioni del personale sistemistico

LA SOLUZIONE

Adozione dei servizi IT as a Service per alcune attività ICT.

In particolare un 'sistemista virtuale' gestisce le infrastrutture di rete (LAN e WAN) e di sistema attraverso l'accesso remoto e visite in loco su necessità.

NOC

EXCHANGE HOSTING

REMOTE BACKUP SERVICE

GARANTE ADS

IL RISULTATO

INFRASTRUTTURA IT : più performante , costantemente monitorata e gestita

ORGANIZZAZIONE IT: figure interne dedicate all' Help Desk, assistenza Project continua ed efficace per i servizi esternalizzati.

RF Celada

RF Celada (www.celada.it) è una solida azienda che opera nel settore del commercio delle macchine utensili. Con i suoi 70 anni di presenza nel mercato propone una vasta gamma di prodotti altamente qualitativi, grazie ai marchi nazionali ed internazionali di cui è distributrice in Italia. Le macchine, acquistate dai fornitori con la quale l'azienda ha una partnership, vengono rivendute dopo aver eseguito un processo di personalizzazione per rispondere alle specifiche esigenze del cliente.

L'azienda, che impiega nel complesso 300 persone, ha la sua sede principale a Milano, mentre altre filiali si trovano a Torino, Pordenone, Bologna e Chieti. RF Celada è oggi protagonista di un processo di internazionalizzazione che ha portato all'apertura di alcune filiali in Europa (Francia, Svizzera, Slovenia e Croazia) e nel Middle East (Dubai).

Le esigenze ICT

L'organizzazione IT di RF Celada disponeva di personale dedicato all'ERP e all'Help Desk, tuttavia era carente sotto l'aspetto sistemistico, in termini numerici e di competenze, rispetto alle reali necessità dell'azienda. In particolare emergevano criticità in relazione alla gestione del sistema di posta elettronica, che in caso di malfunzionamenti generava ripercussioni su tutte le filiali.

Si presentava perciò la necessità di elevare in maniera significativa il livello di servizio garantito dall'infrastruttura attraverso un'azione proattiva in grado di anticiparne i problemi, indirizzarne una corretta crescita e ugualmente in grado di reagire a fronte di eventuali problemi. L'obiettivo andava raggiunto acquisendo le adeguate risorse in termini numerici, di competenza e di sorveglianza.

La Soluzione ITaaS

L'azienda ha pertanto deciso di esternalizzare alcune attività ICT di gestione ordinaria scegliendo di avvalersi dei servizi IT as a Service (ITaaS) di Project Informatica , studiati per supportare le aziende nella gestione operativa della struttura informatica.

Tra le funzionalità complementari fornite da Project Informatica un'importanza particolare è rivestita dal servizio di Disaster Recovery per il database del sistema ERP: quotidianamente viene effettuato un back up delle informazioni ed inviato ai server di Project per permettere all'azienda di tutelarsi in caso di problemi alla sua infrastruttura.

PROJECT INFORMATICA

Project Informatica, System Integrator, è presente sul mercato IT dal **1990** per offrire ad aziende di ogni settore e dimensione, di tutto il territorio italiano, consulenza, competenza e assistenza sempre all'avanguardia.

Project Informatica, sviluppa, disegna ed esegue il deployment di soluzioni di **Infrastruttura ICT** (networking, server e sistemi, SAN), adottando le più avanzate tecniche di **Virtualizzazione, di Unified Communication, di Video-Networking e Multimediali LFD**.

Facendo propri i concetti del **Cloud Computing** eroga funzionalità IT in modalità service (**IT as a Service**), nonché servizi di **Fleet Management, Disaster Recovery, Remote Backup, Remote Monitoring e Management, Helpdesk, Manutenzione e Assistenza**.

Inoltre, implementa soluzioni applicative per la gestione aziendale; **Sviluppa, gestisce portali e siti web** e offre **soluzioni**

Il progetto è partito nel 2009 con una prima fase pilota, relativa all'esternalizzazione del sistema di posta, che ha permesso a RF Celada di verificare la qualità del servizio offerto e l'approccio alla realizzazione dello stesso.

In un secondo momento è stata spostata in outsourcing l'attività di gestione e monitoring dell'infrastruttura di rete (LAN e WAN) e di sistema. Tutte le filiali italiane di RF Celada sono infatti collegate alla sede centrale di Milano tramite VPN e, attraverso questa, possono usufruire del servizio erogato da Project Informatica. Nello specifico l'azienda ha deciso di avvalersi delle competenze di questo partner definendo la figura di un 'sistemista virtuale', che si prende carico delle infrastrutture di rete, svolgendo costantemente le sue funzioni tramite connessione remota ed effettuando visite in loco in base alle specifiche necessità del cliente.

"Il passaggio ad una modalità di erogazione as a Service, non ha generato in azienda particolari problemi se non la necessità di ripensare la struttura organizzativa che si occupava della gestione dei Sistemi Informativi: abbiamo creato un gruppo di riferimento interno allo scopo di fungere da collettore delle necessità che emergono in azienda e valutare con Project l'implementazione delle soluzioni IT più adeguate" commenta Vito Marinaro, Responsabile dei Sistemi Informativi di RF Celada. Ad oggi il ruolo di queste persone è fondamentale, poiché il progetto è ancora in fase di rilascio e in questo momento di transizione la cooperazione con il partner è molto frequente: le due realtà stanno infatti collaborando assiduamente e modificando congiuntamente la soluzione con l'obiettivo di migliorare ulteriormente i livelli di servizio.

All'interno della struttura IT le persone che non si dedicano direttamente alla gestione della relazione con Project Informatica, possono concentrarsi sull'erogazione di un servizio di Help Desk IT e sulla gestione del sistema di ERP, attività di più vicine al core business aziendale.

L'obiettivo di RF Celada nel medio-lungo periodo, è quello di unificare e standardizzare tutti i servizi anche per le sedi estere, attualmente autonome per le attività di gestione e monitoring dell'infrastruttura, gestendoli direttamente tramite ITaaS.

Visti i risultati soddisfacenti ottenuti con l'approccio IT as a Service, l'azienda sta pensando di estendere questa collaborazione anche ad altri settori IT dell'azienda.

CONTATTI

**Project Informatica srl - Via C. Cattaneo, 6
24040 Stezzano (BG)
tel. 035.2050301 - fax 035 4540293
info@project.it - www.project.it**