

Il CAAF Nordest punta sulla virtualizzazione per migliorare la qualità e l'uniformità del servizio ai cittadini in 1200 sportelli

"Si tratta presumibilmente del primo importante caso in Italia per il CAAF di gestione virtualizzata dei sistemi informatici. Grazie a questo ambizioso progetto, abbiamo ottenuto un consistente risparmio sui costi di mantenimento e gestione dell'infrastruttura delle nostre società convenzionate, migliorando in modo esponenziale la qualità e la sicurezza dei servizi offerti".
Antonio Squillace, Direttore Generale della CAAF-CGIL Nordest

Sfida

- Consolidare l'IT nella sede centrale e nelle società convenzionate
- Assicurare qualità ed uniformità dei servizi erogati ai cittadini
- Aumentare la protezione dei dati

Soluzione

- Consolidamento dell'infrastruttura IT e virtualizzazione
- Definizione di una soluzioni di business continuity e piano di disaster recovery
- Implementazione di una Storage Area Network e di una soluzione di backup

Risultati

- Aumento delle prestazioni e dell'affidabilità complessiva
- Miglioramento della sicurezza e disponibilità dei dati
- Semplificazione della gestione e manutenzione dell'IT

Tecnologie Principali

- HP ProLiant DL580
- HP StorageWorks EVA4400
- HP StorageWorks MSL2024 fibre channel
- HP Care Pack



CAAF Nordest fornisce servizi di assistenza e consulenza in campo fiscale e supporta le istituzioni pubbliche nel calcolo dei requisiti di accesso alle prestazioni sociali.

L'ente opera in Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia attraverso 10 società convenzionate, costituite dalla CGIL, che si occupano dell'erogazione diretta dei servizi fiscali ai cittadini tramite circa 1200 sportelli dislocati in circa 400 Comuni.

Grazie al supporto di personale qualificato e aggiornato sulle normative e a un sistema avanzato di elaborazione e trasmissione dei dati, questa struttura ramificata assicura ai cittadini un servizio capillare e di alta qualità.

CAAF Nordest, così come le società convenzionate, ha ottenuto la certificazione ISO 9001/2008 relativamente ad ogni sede e a tutti i servizi offerti in linea con un approccio fortemente orientato alla qualità.

La sede di CAAF Nordest è situata a Mestre, dove operano una decina di dipendenti, mentre le società convenzionate impiegano nel complesso oltre 200 persone che, nei periodi della dichiarazione dei redditi da marzo e giugno, arrivano a 800.



2011 Preferred Partner
GOLD





Migliorare la business continuity

Quando, nel gennaio 2010, CAAF Nordest ha deciso di intraprendere un progetto di consolidamento delle risorse IT erano due le esigenze prioritarie: creare un sistema più evoluto nella sede centrale di Mestre e ottimizzare i sistemi informatici delle società convenzionate in un'ottica di maggiore sicurezza.

I 10 enti territoriali, strutturati in rete geografica e responsabili del contatto diretto con il pubblico, necessitavano di un'infrastruttura IT all'avanguardia in grado di garantire affidabilità, performance e continuità elevate nell'erogazione dei servizi, allo scopo di migliorare gli standard di qualità ed uniformità in tutti i 1200 sportelli.

“Qualità non significa soltanto garantire la fornitura del servizio senza errori ma anche ottimizzare le modalità di erogazione dello stesso, dalla garanzia di privacy dei dati alle tempistiche di attesa dei cittadini, assicurando standard coerenti ed elevati in ogni sportello”

Antonio Squillace,
Direttore Generale della CAAF-CGIL Nordest

CAAF Nordest si è affidato a Telecom per la progettazione dell'infrastruttura e a Infonet Solutions, HP Gold Preferred Partner, per le attività specialistiche di installazione delle componenti IT e di supporto tecnico. Il progetto ha portato allo sviluppo di una piattaforma completamente virtualizzata basata su hardware HP e sui software di virtualizzazione CITRIX Xen Desktop, per la parte desktop (VDI), e VMware per la parte server.

Per incrementare i livelli di sicurezza e disponibilità dei dati, è stato elaborato un piano di business continuity che ha previsto la creazione di due data center perfettamente ridondati nella sede di CAAF Nordest a Mestre.

I due siti, posizionati in due diverse aree, sono stati collegati fra loro con fibra ottica, anch'essa ridondata fino a 30 megabyte espandibili per fibra. All'interno di entrambi sono stati installati 3 HP ProLiant DL580, server che offrono caratteristiche di massima scalabilità ed elevata disponibilità ideali per la virtualizzazione, e un'unità HP StorageWorks EVA4400, soluzione di facile gestione dalle prestazioni e funzionalità avanzate. Ad ulteriore garanzia di sicurezza, ogni storage è stato collegato a una HP StorageWorks MSL2024 fibre channel, libreria che ogni notte esegue il backup dei dati su nastro.

È stato creato un terzo sito a Padova di disaster recovery. Grazie a HP StorageWorks EVA4400, in questo sito remoto vengono realizzate ogni 20 minuti gli snapshot dei dati dell'ambiente produttivo che risiedono nei due siti principali, contribuendo alla continuità dei servizi e delle applicazioni. In relazione alla business continuity, la presenza di queste copie permette di mettere a punto dei piani di recovery in grado di riportare molto rapidamente la situazione del sistema al momento dell'ultimo snapshot effettuato.

La scelta delle tecnologie HP ha assicurato a CAAF Nordest un buon livello di affidabilità, sicurezza e performance a fronte di un investimento accessibile, garantendo la disponibilità delle informazioni e dei processi, oltre ad un supporto post vendita di alto livello. Nello specifico, CAAF Nordest ha optato per i servizi di assistenza HP Care Pack. Data la necessità di reperire i dati archiviati e preservare tutte le informazioni critiche, l'intera infrastruttura hardware HP è stata coperta da un formula che prevede, in caso di guasto o sostituzione, l'intervento on-site entro 4 ore dalla chiamata con supporto 24x7.



Servizio uniforme e di qualità

A seguito del progetto di consolidamento e virtualizzazione dell'infrastruttura IT, una prima parte portata a termine nell'aprile 2010, CAAF Nordest e le società convenzionate stanno migliorando le modalità di erogazione dei servizi fiscali, assicurando ai cittadini una maggiore tutela della privacy e tempi di risposta più brevi.

In linea con il suo impegno nel garantire un servizio standardizzato di alta qualità, certificato UNI EN ISO 9001:2008, CAAF Nordest è riuscita ad incrementare sensibilmente l'uniformità nella qualità dei servizi offerti a prescindere dall'ubicazione del singolo sportello.

Le tecnologie HP, opportunamente ridondate nei data center, hanno contribuito a migliorare la continuità dei processi IT e, di conseguenza, dei servizi al pubblico, migliorando al tempo stesso la protezione dei dati.

Oggi CAAF Nordest può disporre in ogni momento di ben 5 copie aggiornate delle informazioni critiche, senza il rischio di perdite e interruzioni.

La nuova piattaforma standardizzata consente inoltre una gestione più efficiente, con risparmi significativi di tempo e risorse. La virtualizzazione ha semplificato e centralizzato l'amministrazione e il controllo dei sistemi informatici, portando ad un abbattimento dei costi di gestione, un miglioramento della fruizione del servizio e una riduzione dei tempi di riattivazione. Si stima, in particolare, che CAAF Nordest abbia ottenuto importanti riduzioni dei costi vivi imputabili alla gestione e manutenzione delle risorse, con risparmi fino a 400 mila euro all'anno.

Altri vantaggi legati al progetto riguardano inoltre la possibilità per CAAF Nordest di centralizzare e snellire tutte le attività di formazione e training presso gli addetti IT delle aziende convenzionate e l'ottimizzazione del servizio di posta elettronica attraverso la creazione "in house" di un unico dominio per tutto il Gruppo.

"Con la virtualizzazione abbiamo raggiunto importanti risultati in termini di semplificazione della gestione dell'IT e razionalizzazione dei costi. Grazie al piano di disaster recovery, possiamo inoltre proteggere al meglio le nostre banche dati, con la garanzia di massima privacy e disponibilità delle informazioni critiche."

Antonio Squillace,
Direttore Generale della CAAF-CGIL Nordest

Infonet Solutions

Da vent'anni Infonet Solutions garantisce alle aziende del settore manifatturiero e dei servizi, agli enti pubblici, alle strutture sanitarie e alle organizzazioni no-profit soluzioni, servizi e assistenza su misura per ottimizzare la gestione delle piattaforme informatiche.

Infonet Solutions ha ottenuto la certificazione di HP Gold Preferred Partner che identifica i partner disposti ad investire in modo continuativo nel rapporto con HP e ad accrescere le proprie competenze ed esperienze, scegliendo fra diverse specializzazioni, nell'ottica di offrire ai clienti soluzioni e servizi ad alto valore aggiunto. Grazie alle solide competenze ed esperienze maturate, Infonet Solutions è un partner

affidabile in grado di affiancare i clienti nella progettazione ed implementazione di soluzioni mirate in base alle specifiche esigenze, aiutandoli a migliorare in efficienza, risparmio e produttività per una maggiore competitività sul mercato.

© 2010 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.

Per maggiori informazioni collegatevi a www.infonetsolutions.it
oppure telefonate al numero 049 9620572

Infonet Srl - Via Einaudi, 23 - Curtarolo (Padova)
Tel 049 9620572 - Fax 049 9620557 - info@infonetsolutions.it - www.infonetsolutions.it



2011 Preferred Partner
GOLD

