



“ Si tratta presumibilmente del primo importante caso in Italia per il CAAF di gestione virtualizzata dei sistemi informatici. Grazie a questo ambizioso progetto realizzato in collaborazione con Citrix, 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

CAAF NORDEST MIGLIORA I SERVIZI AGLI UTENTI CON LA VIRTUALIZZAZIONE DESKTOP DI CITRIX

CAAF Nordest fornisce servizi di assistenza 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 ed ha la propria sede a Mestre, presso la quale sono impiegati circa dieci dipendenti. I servizi vengono offerti tramite 12 società convenzionate nel triveneto che erogano in modo diretto i servizi fiscali ai cittadini. Ogni società copre la provincia con una media di 12 sportelli territoriali, per un numero complessivo di oltre 400 uffici per un totale di oltre 1.000 sportelli distribuiti in circa 400 comuni. Le aziende convenzionate impiegano stabilmente circa 280 persone che superano il migliaio in corrispondenza delle scadenze fiscali per la dichiarazione dei redditi. L'Ente assiste annualmente circa 800.000 cittadini (lavoratori dipendenti e pensionati, oltre che lavoratori con contratti atipici) per un totale di oltre un milione di prestazioni erogate. CAAF Nordest e le imprese convenzionate sono certificate UNI EN ISO 9001/2008 fin dal 2002: la certificazione riguarda sia i servizi offerti che le sedi. Inoltre, il CAAF CGIL Nordest e le società convenzionate hanno la certificazione Corporate UNI EN ISO 9011:2008.

Le esigenze di CAAF Nordest

Il Sistema Informativo di CAAF Nordest e' stato sviluppato internamente nella sede regionale di Mestre – Venezia.

In periodo di dichiarazione dei redditi operano oltre 1.000 utenti sparsi nel territorio che ricevono su appuntamento ogni 20 minuti un diverso cittadino e inseriscono nel sistema gestionale i suoi dati.

La mancata disponibilità per 1 ora del sistema informativo in questo periodo crea disagio a 1.000 operatori e 3.000 cittadini. E' necessario che il sistema, in caso di guasto, sia ripristinato nel minor tempo possibile (valore espresso con RTO: recovery time object) e con la minor perdita di dati possibile rispetto all'ultimo backup. L'RTO di CAAF è richiesto dell'ordine dei minuti.

La gestione delle Postazioni Di Lavoro (PDL) di *CAAF Nordest* assorbiva circa il 65% delle attività operative dei sistemi informativi aziendali e di conseguenza le risorse IT erano utilizzate per attività di low profile, con tempi elevati per la manutenzione, l'aggiornamento e il ripristino delle PDL e relativi costi. La rapida obsolescenza dell'hardware conduce spesso al problema di performance differenti, anche per la stessa applicazione, in dipendenza alle diverse configurazioni della PDL in uso, soggetta peraltro anche a frequenti problemi legati alla sicurezza, causati da virus e uso improprio della PDL con installazione di applicazioni non aziendali.

CAAF Nordest aveva quindi la necessità di centralizzare l'erogazione dei servizi applicativi per la dichiarazione dei redditi e per tutti gli altri servizi forniti ai propri 800.000 clienti, che venivano distribuiti attraverso un'infrastruttura delocalizzata in più di 10 sedi provinciali, con evidenti oneri di gestione e manutenzione molto costosi.

L'obiettivo dell'Ente era centralizzare l'infrastruttura in un unico sito ottimizzando il dispendio di energie, le risorse e la gestione e nello stesso tempo rendendo questo unico sito molto più sicuro rispetto ai vari uffici IT dislocati sul territorio. Le principali esigenze di *CAAF Nordest* in termini di business erano aumentare la disponibilità del servizio e centralizzare la gestione dell'infrastruttura IT per razionalizzare meglio gli acquisti e le spese.

La scelta di *CAAF Nordest* è stata quella della Virtualizzazione dei Desktop, superando dubbi iniziali relativi a tempi e costi, al supporto dei device, alla garanzia di funzionalità affidabili e performance migliori per gli utenti rispetto al passato.

Il motivo della scelta Citrix

Citrix è stata scelta perché è il brand con più esperienza in ambito virtualizzazione e in grado di offrire maggiori garanzie di affidabilità nella gestione dei client virtualizzati, anche grazie al proprio protocollo (HDX) che garantisce le migliori performance per i collegamenti, soprattutto su rete geografica.

Riconosciuta leadership di mercato di Citrix nelle 3 aree: virtualizzazione applicativa, desktop e networking per application delivery.

- Possibilità di integrazione con l'infrastruttura di virtualizzazione server già esistente in CAAF e prodotta da un altro vendor con un pieno riutilizzo degli investimenti esistenti.
- La possibilità di avere un approccio su misura per ogni tipo di utente, mantenendo però il tutto all'interno di un'unica piattaforma integrata di virtualizzazione desktop, in modo da semplificare la gestione.

Inoltre l'esperienza di Citrix nella gestione delle periferiche offre una garanzia di soddisfazione dell'utente finale maggiore rispetto a quella di altri competitor. Grazie alla tecnologia di Citrix è stato possibile centralizzare i servizi offrendo a tutti gli utenti e anche ad altri operatori, come commercialisti e associati, la possibilità di collegarsi agli applicativi e alle risorse anche non essendo collegati direttamente in CAAF, ma attraverso le modalità di distribuzione del desktop tramite web.

L'esigenza di CAAF Nordest era anche quella di una soluzione con un down time (tempo di mancanza di servizio) più basso possibile e che potesse garantire una più elevata disponibilità, infatti uno degli elementi che ha portato alla scelta di Citrix è stata la scalabilità delle soluzioni.

Il progetto, realizzato da CAAF insieme a Infonet Solutions, ha previsto la realizzazione di una piattaforma che sfrutta le tecnologie di virtualizzazione per garantire la continuità operativa ai 10 Enti territoriali che erogano i servizi ai cittadini. Attualmente 6 server fisici ospitano 110 server virtuali, situati presso due data center localizzati nella sede centrale di Mestre e connessi tra loro per incrementare il livello di sicurezza e disponibilità dei dati.

Per quanto riguarda i desktop virtuali, i relativi processi, dati ed applicazioni sono ora ospitati sui server centrali dell'azienda anziché sulla memoria locale dei PC, sfruttando la capacità elaborativa delle server farm dell'Ente.

Nello specifico sono state implementate le soluzioni XenDesktop, XenApp, NetScaler Access Gateway di Citrix, coinvolgendo tutti i 1.000 utenti di CAAF.

Il progetto è iniziato a febbraio 2010 ed è operativo da gennaio 2011.

Come è stata realizzata la soluzione

- Centralizzazione dell'infrastruttura in Business Continuity in LAN
- Virtualizzazione dei Server (circa 100)
- Virtualizzazione delle Applicazioni con Citrix XenApp
- Virtualizzazione dei Desktop (attualmente 1.000) con Citrix XenDesktop
- Infrastruttura di Disaster Recovery in Data Center Esterno

Caratteristiche della soluzione implementata:

- Indipendenza dall'hardware fisico che costituisce la PDL.
- Riduzione di almeno il 50% del tempo necessario per attivazione, manutenzione e ripristino della PDL.
- Riconversione delle attività di tipo low profile in high profile degli operatori del sistema informativo aziendale necessario per attivazione, manutenzione e ripristino della PDL (gestione della "demand management", delle risorse infrastrutturali, sicurezza, sistemi centrali, sistemi di monitoraggio, gestione applicativa ecc., oltre a formazione, affiancamento e supporto in merito all'utilizzo delle applicazioni aziendali).
- Definizione di Desktop Virtuali personalizzati per Utente/Gruppi.
- Possibilità di introduzione, anche massiva di thin client (con Linux).
- Riduzione dei costi di acquisto e manutenzione, mantenuti nel tempo.

I risultati ottenuti da CAAF Nordest

L'implementazione delle soluzioni Citrix ha portato a *CAAF Nordest* notevoli vantaggi in termini di stabilità, riduzione dei down time e facilità di aggiornamento dei sistemi, poiché non è più necessario andare sul territorio per effettuare il loro update, ma da un unico punto centrale è possibile con il semplice aggiornamento di un'ora eseguire l'update di tutti i 1.000 client, adeguando molto velocemente i programmi in base ai frequenti aggiornamenti normativi e fiscali richiesti.

Grazie alla nuova infrastruttura virtualizzata, *CAAF Nordest* ha semplificato le procedure di amministrazione e controllo dei sistemi informatici, favorendo la continuità operativa, e conseguendo una consistente riduzione dei costi di gestione e manutenzione. Infatti, ora è possibile effettuare interventi di manutenzione senza sospendere i servizi IT interessati, implementando eventuali modifiche solo sui sistemi informativi centrali, ai quali accede lo staff di tutte le imprese convenzionate.

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.

CAAF ha realizzato un Cloud Privato estremamente sicuro e affidabile che permette ai 1.000 operatori delle 12 società provinciali del triveneto di accedere al proprio desktop ed agli applicativi. L'operatore si può collegare tramite una semplice connessione internet dal PC o ThinClient aziendale, dal PC di casa o dal proprio notebook quando da clienti.

“ Con la virtualizzazione desktop di Citrix abbiamo raggiunto importanti risultati in termini di semplificazione della gestione dell'IT, razionalizzazione dei costi e miglioramento dei servizi forniti agli utenti. ”

Antonio Squillace,
Direttore Generale della
CAAF-CGIL Nordest



Citrix Systems Italy S.r.l.
Via Cavriana, 20
20134 Milano
Tel : 02 75 77 58 00
Fax : 02 75 77 58 01

www.citrix.it

A proposito di Citrix

Citrix Systems Inc. (NASDAQ:CTXS) è leader nelle soluzioni per la virtualizzazione che consentono alle aziende di erogare le funzioni IT sotto forma di servizio on-demand. Fondata nel 1989, Citrix combina tecnologie per virtualizzazione, networking e cloud computing all'interno di un portafoglio completo di prodotti che permettono agli utenti di lavorare in contesti virtuali e all'IT di virtualizzare i datacenter. Più di 230.000 aziende in tutto il mondo si affidano a Citrix per disporre di ambienti IT più semplici ed economici. Citrix collabora con oltre 10.000 aziende in più di 100 Paesi; nel 2009 ha totalizzato un fatturato pari a 1,61 miliardi di dollari.

Per maggiori informazioni visitate il sito www.citrix.it

©2010 Citrix Systems, Inc. Tous droits réservés. Citrix®, XenDesktop® sont des marques commerciales de Citrix Systems, Inc. et/ou de l'une ou plusieurs de ses filiales, et peuvent être déposées aux Etats-Unis ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales et marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.