



## **PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI EROGATI DALL' UFFICIO INFORMATICO**

Per ridurre le criticità emerse a seguito dalle analisi del Sistema Informatico, sono stati predisposti i seguenti interventi :

### **PRESIDIO ONSITE**

E' stato attivato in accordo con la società sammarinese Gies un presidio onsite costituito da due persone (un ingegnere informatico ed un perito informatico) Questo presidio è ubicato presso l' Ufficio Informatico ed ha lo scopo di potenziare in particolare l'affiancamento ai reparti, ambulatori, uffici amministrativi che utilizzano la piattaforma AREAS. Il presidio garantisce una presenza costante tutti i giorni per tutto l'anno dei due profili indicati.

### **Obiettivi che si intendono raggiungere**

Obiettivo del presidio è quello di garantire un maggiore supporto agli utilizzatori e garantire attività di configurazione di primo livello. Il presidio onsite dovrà portare inoltre anche ad una graduale ma sensibile riduzione delle giornate di intervento della società Engineering con una conseguente riduzione dei costi .

### **Stato di avanzamento**

Il presidio è stato attivato dal 2 dicembre scorso e verrà riconfermato per l'anno 2020.



## **CALL CENTER CHIAMATE CON ATTIVAZIONE SOFTWARE GESTIONE INTERVENTI E PROCEDURE PER RICHIESTA MODIFICHE**

Altra componente strategica per una razionalizzazione delle richieste di intervento e per la misurazione oggettiva dell'attività di assistenza-richiesta modifiche è l'introduzione di un call center interno ISS per la completa gestione delle chiamate in grado di tracciare e rendicontare la tipologia, la provenienza e lo stato di avanzamento delle stesse attraverso una piattaforma multicanale. La soluzione è ottenuta mediante:

- Un software per la gestione di tutto l'asset che costituisce il Sistema Informatico (postazioni, server, software ecc.), la gestione delle chiamate e la rendicontazione puntuale dello stato di avanzamento delle richieste

Le richieste di intervento potranno essere effettuate attraverso i seguenti canali:

- Dal portale ISS-WEB identificandosi con la propria login e password, ogni utente potrà accedere alla propria sezione nella quale potrà visualizzare lo stato di avanzamento di tutte le proprie richieste di intervento ed eventualmente aprire una nuova richiesta mediante la compilazione di un'apposito form.
- Chiamando un numero unico per le chiamate di assistenza relative al Sistema Informatico (piattaforma AREAS, interventi su postazioni, richieste modifiche, configurazioni ecc.). Questo numero verrà gestito da un operatore amministrativo che effettuerà inoltre l'assegnazione al profilo tecnico più idoneo all'interno dell'Ufficio Informatico.
- Una casella di mail assistenza.informatico@iss.sm . L'invio alla casella di mail inserirà la nuova richiesta di assistenza all'interno dell'elenco delle richieste in attesa di essere gestite e che verranno assegnate dall'operatore amministrativo dell'Ufficio Informatico.

### **Obiettivi che si intendono raggiungere**

L'introduzione della nuova piattaforma e del call center interno ISS ha come scopo principale quello di razionalizzare le chiamate di assistenza ed intervento garantendo per gli operatori la certezza della presa in carico delle segnalazioni con la possibilità di seguire in tempo reale lo stato di avanzamento delle richieste.

L'Ufficio informatico avrà uno strumento per la misurazione reale dei propri carichi di lavoro oltre che di uno strumento in grado di evidenziare le criticità che potranno essere affrontate sulla base di dati effettivi e che porteranno a fornire alla Direzione le corrette linee di intervento per il continuo miglioramento del servizio.

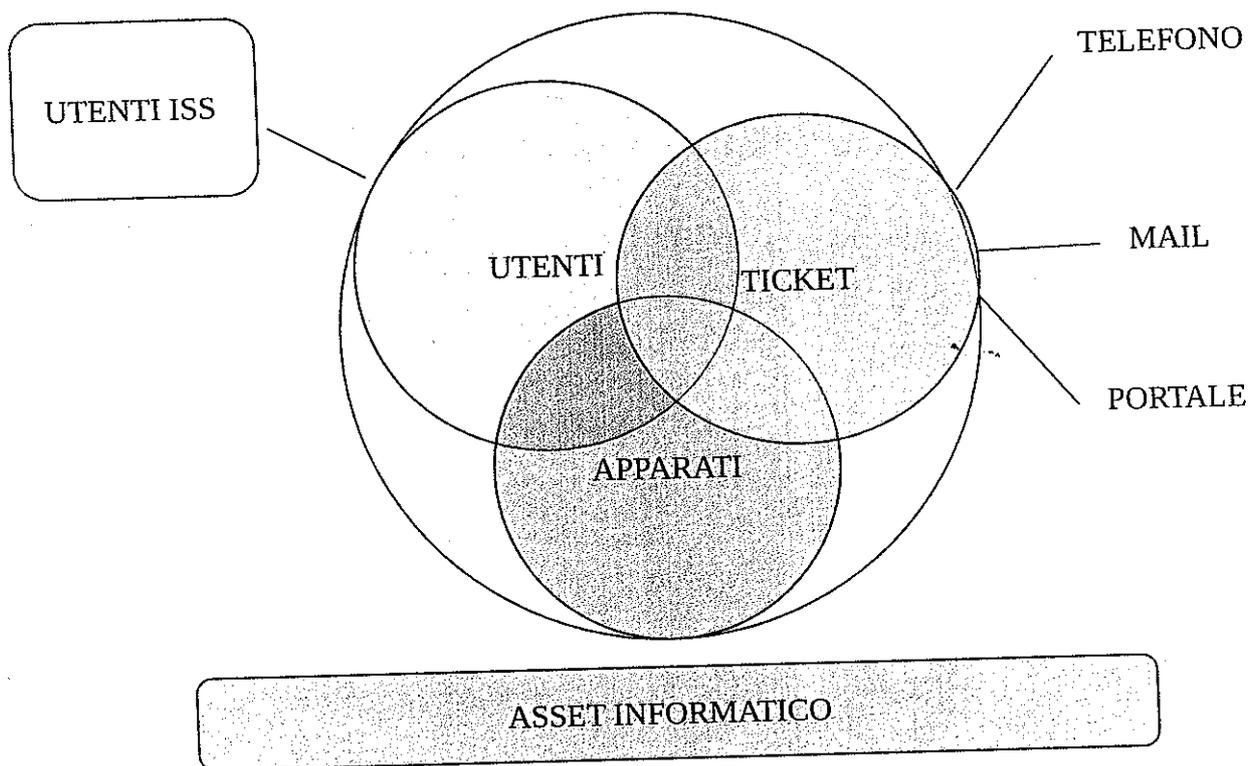


La gestione centralizzata delle segnalazioni e delle richieste di nuovi sviluppi è parte essenziale del percorso di certificazione ISO 27001 che il nostro Ufficio ha intrapreso quest'anno.

### Stato di avanzamento

E' stata predisposta la struttura organizzativa e la piattaforma software . Si è in attesa della figura di operatore amministrativo che è il ruolo essenziale per la gestione del call center e della piattaforma.

Il profilo di operatore amministrativo (previsto dalla dotazione dell' ufficio) non è al momento ricoperto e si è in attesa di un ricollocamento di tale figura da altro ufficio ISS.





## **AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO DEI 2 CED ISS**

A seguito della necessità di ridurre i tempi di risposta degli applicativi ISS ed in particolare della piattaforma AREAS oltre alla necessità di aggiornamento tecnologico si rende necessario procedere alla sostituzione dell' infrastruttura informatica centrale (server centrali, storage centrali, apparati di rete centrali) dei due CED ISS.

### **Obiettivi che si intendono raggiungere**

Il principale obiettivo dell' aggiornamento tecnologico è quello di una maggiore potenza elaborativa in grado di dare risposta alle accresciute esigenze Informatiche. Questo si tradurrà in una riduzione dei tempi di esecuzione per gli applicativi ISS di una maggiore sicurezza e stabilità dell' infrastruttura oltre che di una riduzione dei costi di manutenzione (che aumentano proporzionalmente all'obsolescenza degli apparati).

### **Stato di avanzamento**

E' stata effettuata congiuntamente all' Ufficio Informatica e Statistica della PA, una gara di approvvigionamento degli apparati necessari all' aggiornamento tecnologico. La gara è stata assegnata e sta seguendo l'iter autorizzativo necessario prima di procedere all' ordine e successiva messa in opera.



## **NECESSITA' DI NUOVI SPAZI PER UFFICIO INFORMATICO**

Conseguentemente all' accresciuto aumento di personale e per garantire standard accettabili per quanto riguarda gli spazi lavorativi, è stata fatta richiesta di ampliare gli spazi a disposizione dell' Ufficio Informatico. Per ottenere questo la soluzione piu' semplice risulta essere quella di ricollocare in altra sede un' altro ufficio ubicato all'interno dello stesso Ufficio Informatico. In alternativa andrebbero individuati degli spazi per la completa ricollocazione del personale dell' Ufficio Informatico stesso.