



Case Study

La Sanità Pubblica in prima linea.

**L'Istituto Zooprofilattico dell'Abruzzo
e del Molise migliora la gestione delle richieste
di assistenza IT interne ed esterne.**

Da lunghi tempi di risposta
all'immediatezza del self-service.



Volete sapere come **un Ente sanitario** di diritto pubblico **ha aumentato la fruibilità dei servizi IT** da parte degli utenti e allo stesso tempo ha ridotto i **costi di gestione?**

Siete pronti a scoprire come il **Service&Help Desk di IZS** ha semplificato la **gestione delle richieste di assistenza IT?**



Nel nostro case study vi mostreremo come il responsabile IT **ha individuato l'elemento di criticità** e come con un **supporto ottimizzato** e l'integrazione in un solo punto di **tutti i dati relativi agli utenti e agli asset gestiti** ha aumentato il livello di soddisfazione delle persone grazie a una **risoluzione dei problemi in tempi rapidi.**

Settore:	Sanità Pubblica
Stato di fatto:	Gestione delle richieste di assistenza tramite un sistema di ticketing obsoleto e non integrato.
Problema:	Il Service e l'Help Desk non riescono a fornire supporto tempestivo e a scalare con soluzioni self-service per la mancanza di una base dati aggiornata relativamente allo stato di servizi e asset IT.
Obiettivo:	Facilitare l'accesso ai servizi e aumentare l'autonomia e la soddisfazione degli utenti.
Soluzione adottata:	Un self-service portal che si basa su una soluzione integrata per la gestione di ticket e asset IT in modo da mettere in relazione in ogni momento i dati necessari alla risoluzione del problema.



L'IZS dell'Abruzzo e del Molise "Giuseppe Caporale" è un ente sanitario di diritto pubblico le cui attività ricadono nell'ambito della salute e del benessere animale, della salute umana, della sicurezza alimentare e della tutela ambientale.

Da qualche decennio ha implementato e cura la **banca dati delle anagrafiche animali e delle ricette elettroniche** in ambito veterinario. Negli ultimi anni è fortemente impegnato anche nelle **analisi di tamponi ed esami sierologici** dell'Abruzzo e delle altre regioni.

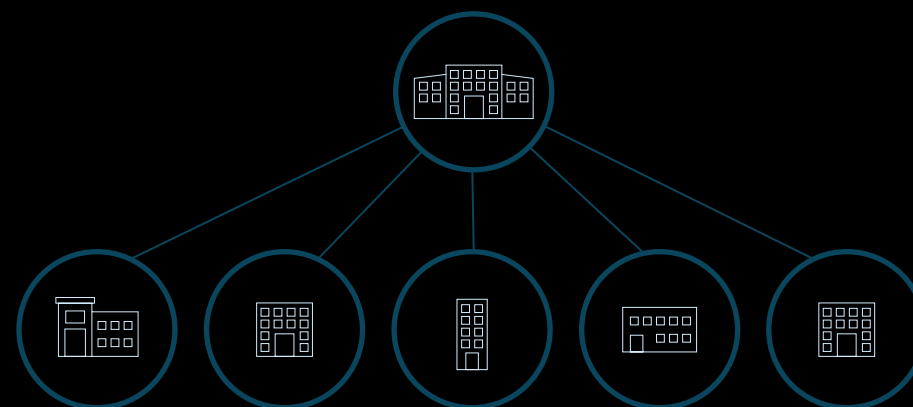


SEDE CENTRALE

Campo Boario - TERAMO

5 SEZIONI DIAGNOSTICHE TERRITORIALI

ad Avezzano, Pescara, Lanciano, Campobasso e Isernia



600

dipendenti

6

linee
di ricerca

80+

anni di
attività

La sfida:



SCALARE LA GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA.

Dato che **l'Istituto Zooprofilattico** è un riferimento fondamentale per il territorio per quanto riguarda i **servizi diagnostici** nell'ambito della sanità animale, **il controllo e la sorveglianza epidemiologica**, la rilevanza dell'ente pubblico è legata anche alla capacità di fornire **supporto tempestivo agli utenti** che consultano la banca dati delle anagrafiche animali e al personale di IZS impegnato nell'**erogazione dei servizi**.

Il team IT di IZS si appoggiava a un **sistema di ticketing** per la gestione delle **richieste di assistenza interne ed esterne** ormai obsoleto: la sua incapacità di **scalare il tempo del personale dedicato** lo rendeva **costoso** e poco adatto allo **scopo** (fornire **supporto tempestivo**). L'esigenza di ottimizzare il tempo del personale di Service&Help Desk e migliorare la soddisfazione degli utenti ha quindi spinto l'Istituto a cercare soluzioni che potessero da un lato **facilitare l'accesso ai servizi** e **l'autonomia degli utenti** e dall'altro velocizzare **l'intervento del personale** grazie a **funzioni di reportistica avanzata** sullo stato delle richieste e degli asset collegati.

“ Il tool usato dal nostro team stava diventando obsoleto e **molto costoso da gestire**, per questo abbiamo sentito l'esigenza di **implementare in modo strutturato e ben definito un nuovo sistema di ticketing** che potesse gestire al meglio le richieste di assistenza **sia interne sia esterne**, ovvero il servizio fornito dall'Help Desk relativamente alle anagrafiche animali. Nei «desiderata» del nuovo sistema rientravano la **fruibilità via web** e un forte orientamento all'ambito IT con un'impostazione dei **processi Out-Of-The-Box**: autonomia degli utenti e automazione IT erano i pilastri alla base della **nostra volontà di rinnovamento**. ”

Guido Santoro, System Administrator di IZS

La soluzione:



INTEGRARE IN UN SOLO STRUMENTO LA GESTIONE DI ASSET E SERVIZI IT.

Data l'esigenza di essere **sempre in prima linea** per gli utenti, la soluzione doveva assolvere a un duplice scopo: da un lato doveva aumentare l'**accessibilità lato user**, dall'altro doveva **garantire (ed eventualmente automatizzare)** in tempi rapidi la **risposta al problema**.

WEGG è stato al fianco di IZS fin dall'inizio nel processo di **Software Selection**: la sua esperienza in **IT Service Management** lo rendeva il **partner ideale** con cui avviare questo **percorso di rinnovamento**. Con il supporto di WEGG, il team IT di IZS ha compreso che per poter rispondere in maniera ottimale alle esigenze del Service Desk, doveva affidarsi a uno strumento in grado di mettere **più dati insieme**, sia **aggiornati sia storici**, sugli **utenti e sugli asset coinvolti**, per aumentare la capacità di scalare.

Ciò è stato possibile centralizzando **la gestione di asset e servizi IT** nella tecnologia **Easyvista**, a partire dal quale costruire un **service catalog** fruibile via web da cui poter richiedere con facilità e in modo intuitivo **servizi di assistenza**.

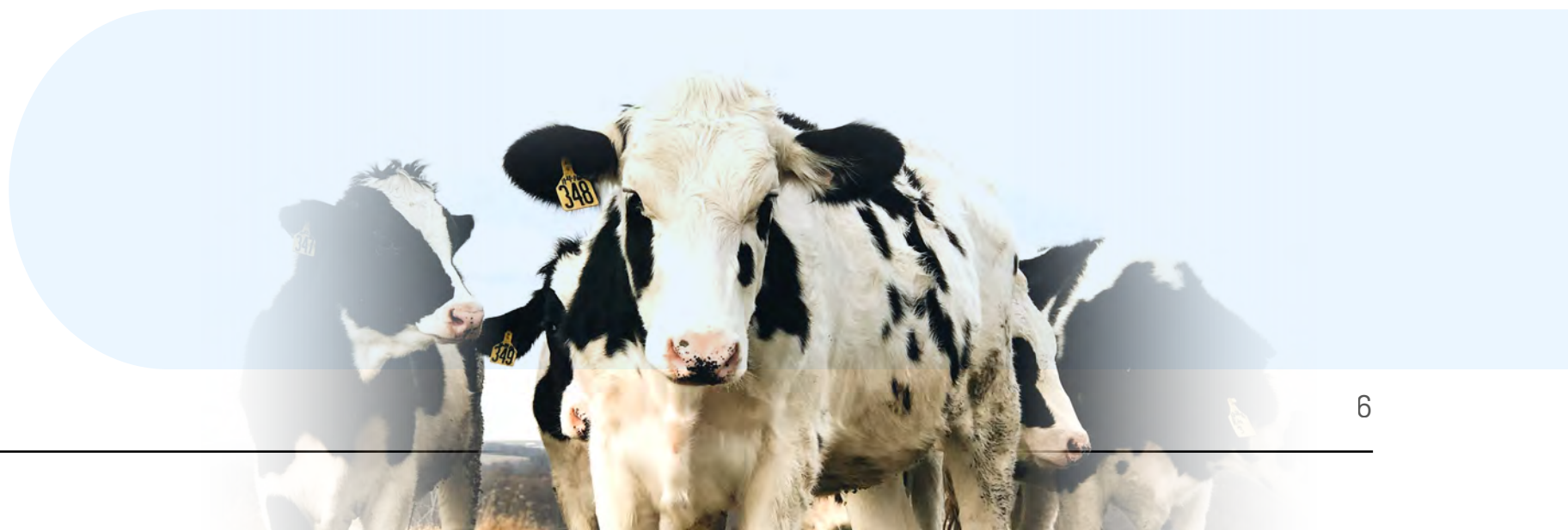




La tecnologia Easyvista è stata scelta per la sua **nativa capacità di customizzazione** e la **facilità nell'integrare più fonti dati**.

Grazie all'esperienza di WEGG è stato possibile definire un progetto a lungo termine di implementazione, personalizzazione e adeguamento dello strumento che avesse come obiettivo una **gestione integrata di servizi e asset IT**.

“ Estendere l'utilizzo del **sistema di ticketing**» spiega Guido Santoro, System Administrator di IZS «anche alla **gestione generale degli asset IT** ci ha permesso di rendere il processo molto più veloce e di conseguenza una **gestione dei problemi più efficiente**». IZS è arrivato ad avere un **unico strumento** per monitorare e gestire le informazioni sia lato utenti sia lato asset (compreso lo **storico dati**), **in maniera del tutto sincronizzata!**”



La modalità seguita:



RICHIESTE COMPLESSE TRASFORMATE IN AZIONI SEMPLICI.

Il primo passo è stato configurare la **gestione dei ticket** con i moduli specifici per le **IT Operations** (Change Request/Incident/Event) e l'implementazione del **Self-Service Portal**: grazie a un' user experience coinvolgente, un service catalog definito e wizard out-of-the-box, si semplificava la gestione delle **richieste di assistenza** con un **livello maggiore di autonomia** da parte degli utenti.

Il secondo passo è stato poi **aggiungere la componente Asset Management**: con l'integrazione dei **dati di inventario hardware e software**, delle **informazioni relative al libro cespiti** direttamente dall'applicativo per la gestione degli acquisti e infine dei dati degli utenti dal **tool per l'ufficio del personale**, si è arrivati a **una base informativa più completa possibile** per permettere la **più veloce risoluzione dei problemi**.



L'obiettivo principale del progetto era legato alla gestione del ticketing, ma le integrazioni e le personalizzazioni del prodotto hanno permesso di estendere **l'utilizzo del prodotto anche alla gestione generale degli asset IT**. «L'utilizzo attuale» afferma Guido Santoro, System Administrator di IZS «soddisfa a pieno le **nostre esigenze**».

Grazie al lavoro di WEGG che ne ha permesso **un'alta personalizzazione**, il sistema risulta sempre **aggiornato e sincronizzato** ai cambiamenti interni. «La presenza di un'azienda come WEGG» conclude Santoro «pronta e competente nel **gestire i progetti di sviluppo e gli eventuali problemi** ha avuto un'alta rilevanza per darci **motivazione e tranquillità**».



GESTIONE OTTIMIZZATA DEI TICKET

Sia lato utente sia lato Service&Help Desk

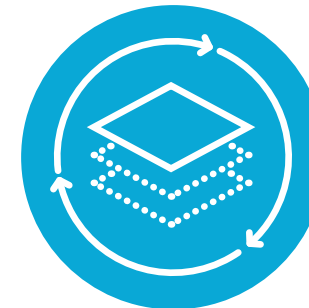
- semplicità nella gestione delle richieste di assistenza
- presenza di un service catalog centralizzato
- facilità di accesso con il self-service portal
- riduzione di tempo e costi



INTEGRAZIONE STRUMENTI

Una panoramica informativa completa

- rilevamento automatico dell'inventario asset IT (HW e SW)
- gestione del libro cespiti
- gestione delle informazioni relative agli utenti



CUSTOMIZZAZIONE

Un prodotto che risponde alle esigenze

- estensione alla gestione degli asset IT
- conforme ai processi ITIL e ITAM
- possibilità di aggiungere altri moduli



Guido Santoro, System Administrator di IZS:



“ Questa progettualità è utile a quelle realtà che necessitano di un sistema in grado di fornire supporto tempestivo agli utenti: l'utilizzo semplice e intuitivo lato user, l'integrazione con i sistemi interni e la possibilità di impostare processi Out-Of-The-Box orientati all'IT sono requisiti chiave per poter scalare.

Eravamo partiti dall'esigenza di un sistema aggiornato per la gestione delle richieste di assistenza e ora siamo arrivati ad avere una base informativa completa in grado di generare l'adeguata risoluzione del problema in tempi rapidi. ”

Siamo l'Impact Factory che mette la **tecnologia** al **servizio delle Persone**. Siamo un gruppo di consulenti con un'esperienza tecnologica ventennale.

Rinnoviamo il modo di intendere l'IT con l'obiettivo di raggiungere la piena soddisfazione dei bisogni della Persona digitale.



Padova Via Arnaldo Fusinato 42, 35137
Milano Viale Enrico Forlanini 23, 20134
Roma Viale Giorgio Ribotta 11, 00144

Tel: +39 049 8809910
info@wegg.it
www.wegg.it
