
Il Turnaround dei Sistemi Informativi Cemat

Marco Cipelletti
Direttore Sistemi Informativi Cemat

Sommario

- **Introduzione**
 - Chi è Cemat SpA
 - I Sistemi Informativi prima del turnaround
 - I principali punti di attenzione
 - Le aree di intervento
- **Sistema di IS Governance:**
 - Il modello di riferimento
 - Il Comitato S.I.
 - Il Comitato Operativo
- **Il Sistema dei Servizi ICT: Service Delivery**
 - Modello dei servizi Cemat:
 - Il Catalogo Servizi
 - La valorizzazione economica dei Servizi
 - La gestione dei progetti
- **Il Sistema dei Servizi ICT: Service Support**
 - L'introduzione del Service Desk
 - La gestione dell'incident
 - La gestione dei problem e change
 - La misurazione degli SLA
- **Conclusioni**

Introduzione

Chi è Cemat SpA

- **CEMAT S.p.A.** (**C**ombined **E**uropean **M**anagement **A**nd **T**rasportation) è una delle aziende leader in Italia e in Europa nel trasporto combinato strada-rotaia (trasporto intermodale)
- Da oltre 25 anni gestisce, organizza e commercializza sia il traffico nazionale che internazionale e nel 2007 ha fatturato 225,8 mln di euro, con un utile netto di 0,65 mln di euro movimentando circa 1.097.678 unità di carico e realizzando circa 30.700 treni.
- L'azienda sino a Luglio 2008 contava circa 280 dipendenti e operava su una rete di 30 terminal intermodali dislocati su tutto il territorio nazionale, di cui 20 gestiti direttamente da Cemat.
- A Luglio 2008 è stato effettuato uno scorporo dell'area terminal e creata la società Terminali Italia confluita in RFI e di cui Cemat ha conservato una partecipazione azionaria di minoranza.
- Il parco rotabile a disposizione si compone di 3.766 carri ferroviari, di cui 1.447 di proprietà, impiegati sia nel traffico nazionale che internazionale, e di 72 mezzi di sollevamento.
- Dal marzo 2006 l'azionista di maggioranza è diventato Trenitalia con una quota di capitale azionario pari al 53,6%.

I Sistemi Informativi prima del turnaround (1/2)

- L'infrastruttura tecnologica basata su un sistema centrale AS/400 che permette ai circa 250 utenti, compresi quelli distribuiti sul territorio nazionale, di connettersi, attraverso una rete MPLS, alle varie applicazioni e al sistema di posta elettronica.
- L'infrastruttura software risente fortemente le scelte della piattaforma hardware principale e si compone di 8 suite applicative di cui i due le due principali, sviluppate internamente con il supporto di consulenti esterni, sono:
 - **Goal:** Software gestionale principale su cui si appoggiano la maggioranza dei processi di business: dai vari tipi di anagrafiche, alle procedure di gestione trasporto, alle attività di gestione dell'esposizione finanziaria verso partner e dalla produzione della reportistica operativa e direzionale
 - **ACG:** Applicativo di gestione della Contabilità Generale CEMAT per: General Ledger e Piano dei conti, Registri IVA acquisti e vendite, Contabilità fornitori e Ritenute d'acconto, Contabilità Banche e Tesoreria
- L'applicativo Goal è sviluppato e gestito insieme ad un partner internazionale del trasporto intermodale (Hupac SA) ed è stato concesso in licenza d'uso ad altri operatori del settore.

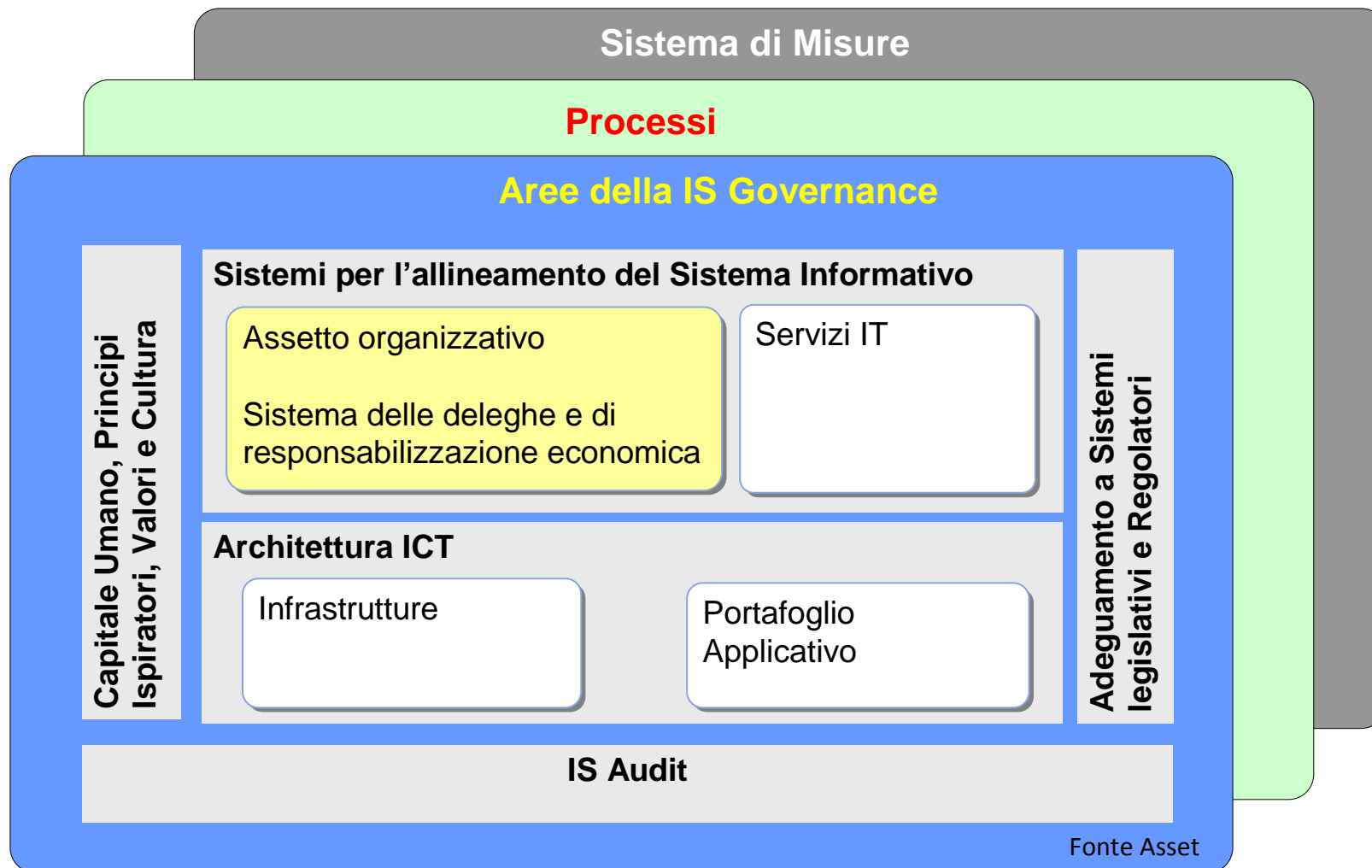
I Sistemi Informativi prima del turnaround (2/2)

- Insieme agli altri partner europei del trasporto intermodale (Hupac, Kombiverkehr e Novatrans) è stato sviluppato il progetto **CESAR** (**C**o-operative **E**uropean **S**ystem for **A**dvanced information **R**edistribution), esecutivo dal 2004, che ha portato alla creazione del portale www.cesar-online.com, attraverso il quale il cliente può effettuare prenotazioni on-line tramite il servizio di booking (connesso direttamente al sistema prenotazioni su AS/400) e visualizzare lo stato di avanzamento della propria spedizione.
- Fanno parte dell'infrastruttura anche il DWH di Pianificazione e controllo, basato sul package Board), i sistemi per la gestione sia delle aree condivise che delle stampanti multifunzione asservite ai processi operativi nei terminals, i server per la gestione dei processi del recupero dei crediti e del riconoscimento danni ai clienti.
- Oggi operano nell'area Sistemi Informativi sette persone. Quattro di esse hanno competenze per lo sviluppo e la manutenzione delle applicazioni software ACG e Goal, mentre le altre due presidiano l'area sistemistica ed inoltre garantiscono il supporto di agli utenti.
- Due risorse dei SI sono passate alla società Terminali Italia per la gestione del parco PC e stampanti e il supporto utenti

Il Sistema di IS Governance

Il modello di riferimento e l'assetto organizzativo

Il modello di riferimento



Il principio ispiratore

Garantire un “**Sistema Informativo flessibile ed efficiente**” per i “**clienti interni**” e per i “**clienti esterni**”, che sia eccellente e innovativo per qualità, affidabilità e costi adottando un modello di gestione del servizio in grado di supportare i cambiamenti organizzativi, l’evoluzione dei processi aziendali e le relazioni con gli “stakeholder”

Il Comitato SI Cemat

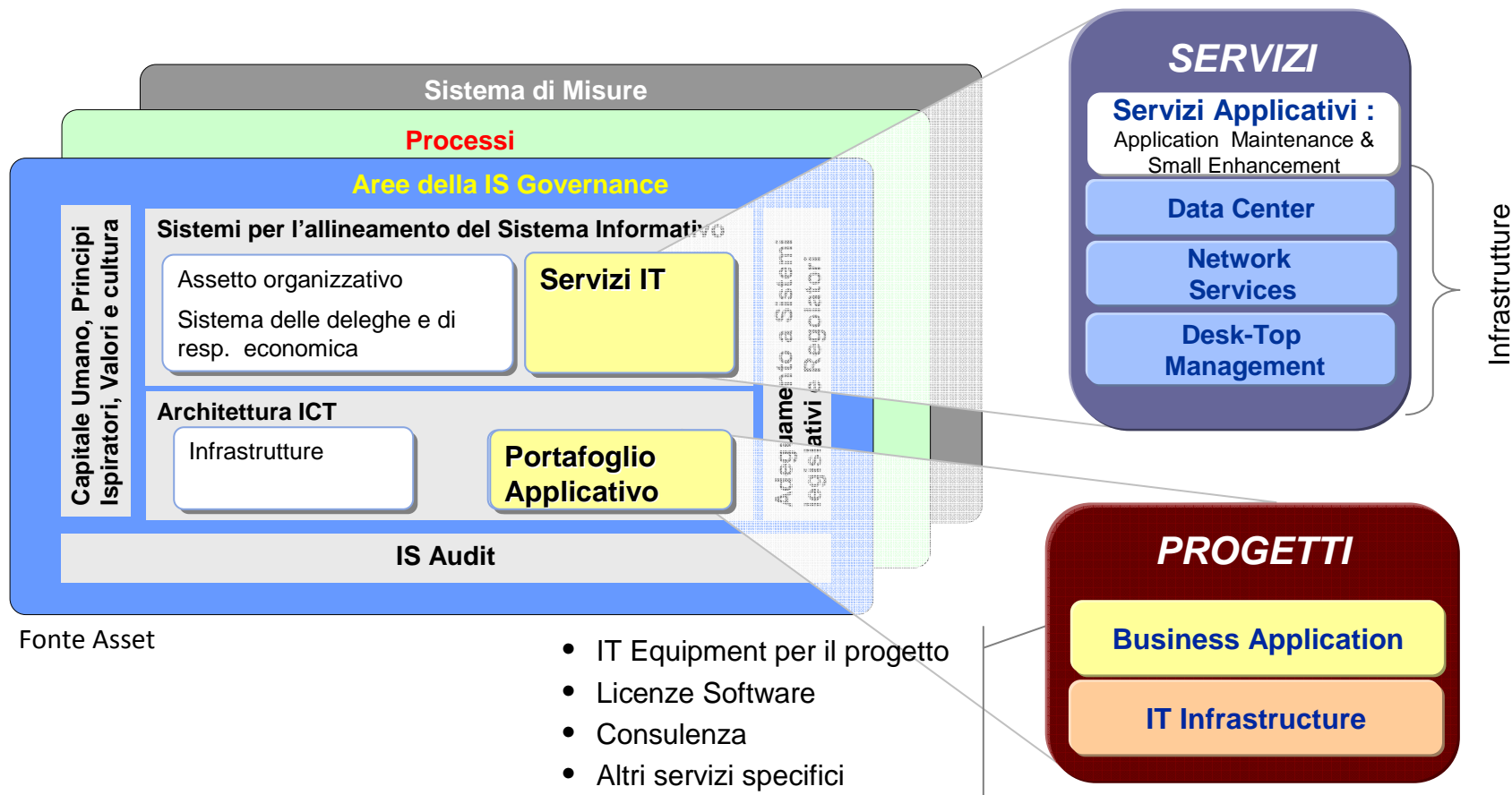
- Istituito il Comitato Sistemi informativi, presieduto dalla Direzione Generale, aperto a tutte le Direzioni di Business, e formato in modo permanentemente dalle Direzioni: Amministrazione e Finanza, Produzione, Commerciale, Terminal e Sistemi Informativi con le seguenti finalità:
 - Implementare la strategia IT e valutarne l'allineamento ai requisiti definiti dalla direzione aziendale
 - Condividere con il management aziendale le linee guida di gestione e sviluppo del Sistema Informativo Aziendale SI
 - Consolidare e analizzare il portafoglio dei progetti dell'azienda, valutandone la rilevanza, gli impatti, il valore economico e la priorità
 - Valutare e gestire il livello di rischio associato con le scelte di gestione e con i progetti ICT in corso
 - Condividere e approvare l'allocazione del budget IT alle direzioni aziendali
 - Monitorare e verificare in corso di esercizio i costi assorbiti dall'IT, relativi sia ai progetti, sia alle attività correnti e allocati alle singole funzioni
 - Approvare il modello e il catalogo dei servizi ICT e i rispettivi livelli di servizio
 - Valutare la performance dei servizi IT forniti dalla funzione SI alle funzioni utenti
 - Definire e consolidare i fabbisogni di formazione informatica di ogni area aziendale

Il Comitato Operativo Cemat

- Approvato e costituito il Comitato Operativo, formato da i referenti di tutte le Direzioni di Business, che ha il compito di seguire i progetti informatici di rilevanza interfunzionale, e/o con dimensioni e complessità tali da richiedere un esame periodico da parte dell'azienda, con le seguenti finalità:
 - Identificare le iniziative e i progetti informatici in corso e condividere lo stato dell'arte degli stessi.
 - Monitorare periodicamente e formalizzare lo stato di avanzamento delle iniziative e dei progetti informatici dal punto di vista organizzativo, tecnico ed economico identificando eventuali criticità e le azioni da intraprendere.
 - Risolvere i conflitti a carattere interfunzionale che possono emergere nel corso dello svolgimento dei progetti
 - Redigere un documento di stato di avanzamento da condividere con la Direzione Aziendale

Il modello dei Servizi ICT Cemat

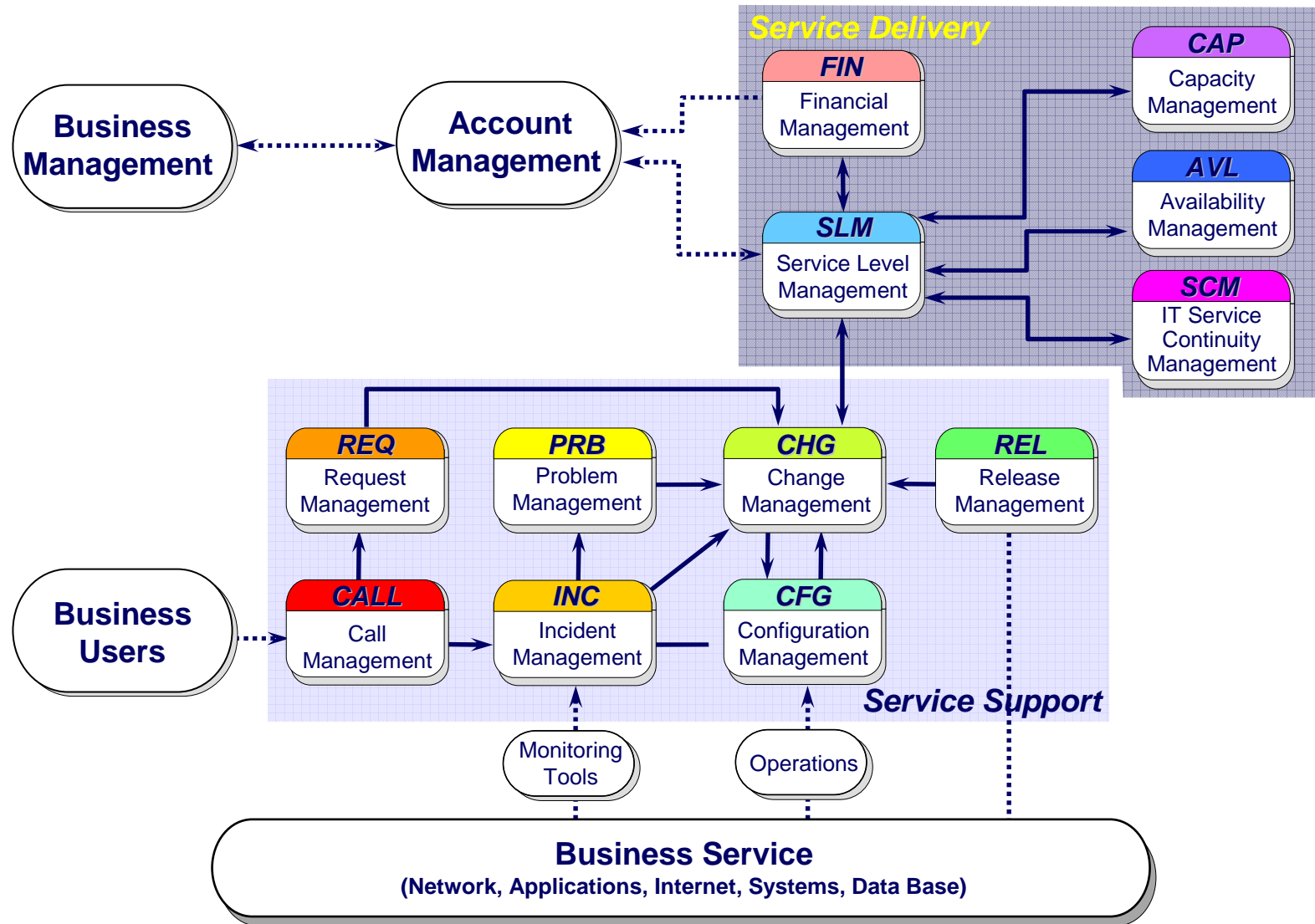
- Il modello dei Servizi è articolato in 2 principali aree:
 - **Servizi Infrastrutturali e Applicativi**
 - **Progetti**



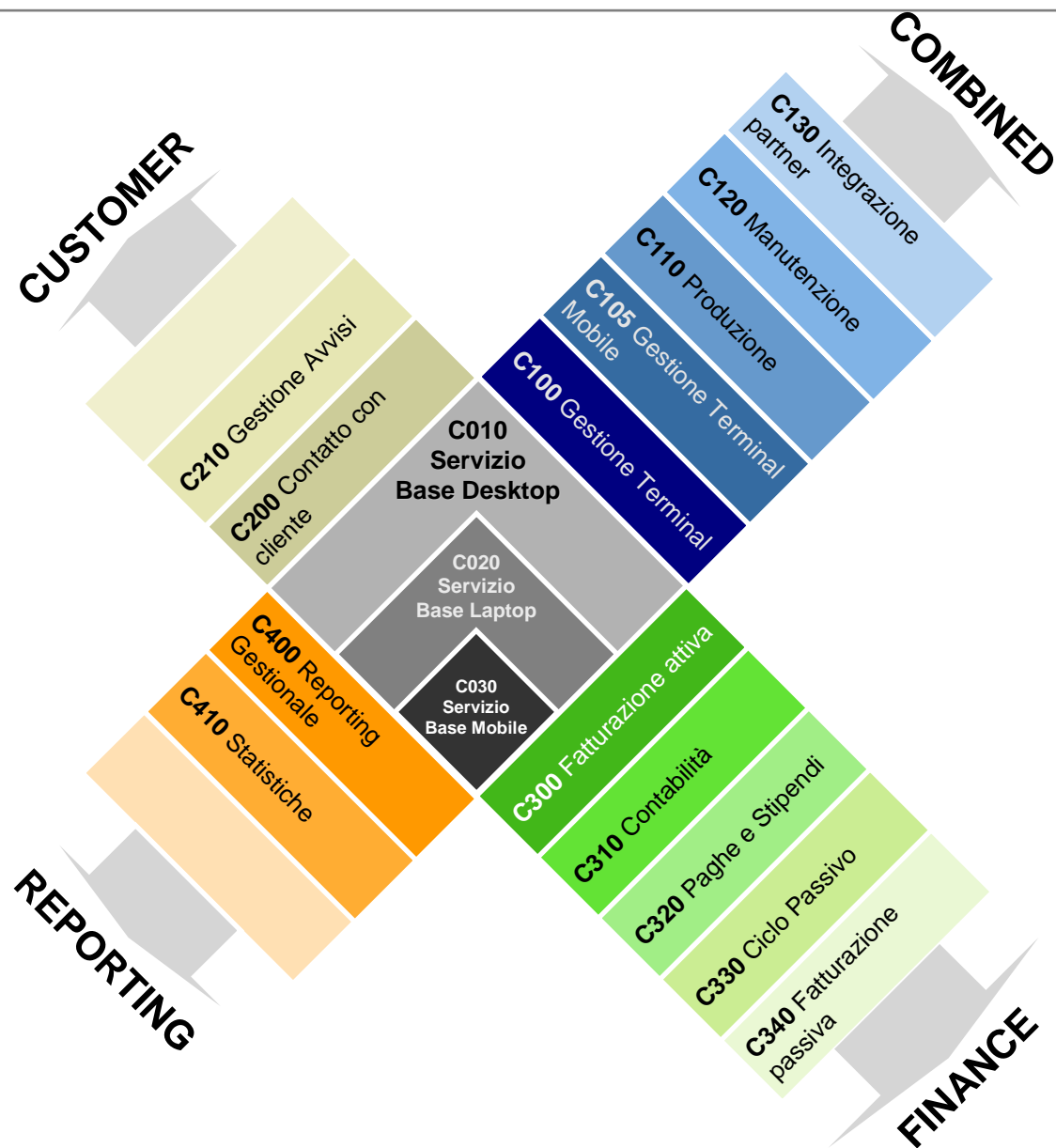
Il sistema dei Servizi ICT

Service Delivery

ITIL V2: Service Delivery



Il Catalogo Servizi Cemat



Fonte Asset

Il modello di valorizzazione economico dei Servizi Cemat

Elementi di costo

Risorse DSI

Server

Software

Rete

Telecomunicazioni

Costi Generali e di Struttura

Esempio

Telecomunicazioni

Inserire i costi di canone e di traffico relativi alle telecomunicazioni aziendali (telefonia e trasmissione dati)

Descrizione	Canone annuale	Costo totale annuale
Internet provider	€ 11.400,00	€ 11.400,00
Hosting sito internet	€ 1.300,00	€ 1.300,00
Antivirus / Antispam	€ 2.400,00	€ 2.400,00
Rete MPLS	€ 133.000,00	€ 133.000,00
HUPAC LINEA CHIASSO/MILANO	€ 6.000,00	€ 6.000,00
Apparati di rete (Leasing Telecom)	€ 17.500,00	€ 17.500,00
TOTALE		€ 171.600,00

	Servizio Base Fisso	Servizio Base Mobile	Gestione Terminal	Gestione Terminal Mobile	Produzione	Manutenzione	Integrazione partner	Contatto con cliente	Gestione avvisi	Fatturazione attiva	Contabilità	Paghe e stipendi	Ciclo passivo	Fatturazione passiva	Board	Statistiche
	C010	C020	C100	C105	C110	C120	C130	C200	C210	C300	C310	C320	C330	C340	C400	C410
Internet provider	X	X														
Hosting sito internet	X	X														
Antivirus / Antispam	X	X														
Rete MPLS	X	X														
HUPAC LINEA CHIASSO/MILANO	X	X														
Apparati di rete (Leasing Telecom)	X	X														

Il modello di valorizzazione economico dei Servizi Cemat

Prospetto Costi ICT per Direzione

Direzione DAF

ID_Servizio	Servizio	Numero	Prezzo Utente singolo	Prezzo Totale
C010	Servizio Base Desktop	20	€ 2.250	€ 45.000
C020	Servizio Base Laptop	3	€ 2.750	€ 8.250
	Servizio Base Mobile	2	€ 1.200	€ 2.400

Direzione DVI

ID_Servizio	Servizio	Numero	Prezzo Utente singolo	Prezzo Totale
C010	Servizio Base Desktop	9	€ 2.250	€ 20.250
C020	Servizio Base Laptop	5	€ 2.750	€ 13.750
C030	Servizio Base Mobile	5	€ 1.200	€ 6.000
C110	Produzione	1	€ 1.080	€ 1.080
C140	Gestione Documentale	13	€ 310	€ 4.030
C200	Contatto con cliente	12	€ 800	€ 9.600
C210	Gestione avvisi	5	€ 450	€ 2.250
C220	Gestione Processo Offerta Cliente	12	€ 650	€ 7.800
C310	Contabilità	1	€ 650	€ 650
C330	Ciclo passivo	3	€ 500	€ 1.500
C340	Fatturazione passiva	1	€ 3.700	€ 3.700
C400	Reporting Gestionale	7	€ 1.000	€ 7.000
C410	Statistiche	13	€ 700	€ 9.100
Totale complessivo		87		€ 86.710

		4	€ 1.080	€ 4.320
		3	€ 550	€ 1.650
	partner	1	€ 2.750	€ 2.750
	umentale	23	€ 310	€ 7.130
	cliente	2	€ 800	€ 1.600
	si	7	€ 450	€ 3.150
	attiva	16	€ 1.250	€ 20.000
		16	€ 650	€ 10.400
		13	€ 500	€ 6.500
	passiva	3	€ 3.700	€ 11.100
	ni e Contenziosi	10	€ 1.080	€ 10.800
	stionale	10	€ 1.000	€ 10.000
		11	€ 700	€ 7.700
		144		€ 152.750

La valorizzazione economica dei Servizi Cemat


Struttura del contratto


La struttura proposta è un adattamento dello schema proposto da ITIL e prevede:

1. Introduzione
2. Descrizione del Servizio
3. Orario di servizio
4. Disponibilità del servizio
5. Affidabilità
6. Supporto all'utenza
7. Prestazioni del servizio
8. Funzionalità (se ritenuto necessario)
9. Reporting e revisione del servizio
10. Incentivi e penalità legate alle prestazioni
11. Procedure di Change Management
12. Continuità del servizio IT
13. Sicurezza
14. Stampe
15. Meccanismi di Attribuzione dei costi – (Chargeback - se applicabile)
16. Modalità di Revisione dei Contenuti del Servizio
17. Glossario
18. Storia delle Revisioni
19. Allegati

La valorizzazione economica dei Servizi Cemat

Intranet: Il catalogo dei Servizi





Direz.Amm. Finan.
Direz.Sistem.Infor.
Direz. Commerc.
Direz.Tecnica
Direz.Personele

Home page ▾ Sei nella pagina: Home page >

Check-IN e Check-OUT ▾

Check-IN e Check-OUT NEW ▾

PSM - Gestione Progetti ▾

Timetable ▾

Tracking e Tracing ▾

Booking Online ▾

Corriere SDA ▾

News ▾

Ricerca Documentale ▾

Qualità ▾

Presenze Dirigenti ▾

Statistiche ▾

Elenco Telefonico ▾

Service Desk ▾

Catalogo Servizi ▾

Codice Etico ▾

Link utili ▾

NEW Ricerca Documentale ▾

L'azienda informa

27/10/2008
E' nata la nuova Intranet
E' nata la nuova Intranet.

22/10/2008
Huovo sito Cemat
Il 22 ottobre 2008 e' stato pubblicato

Progetto TIE
mancano
257 | 14 12 51
giorni | ore | min | sec
all'avviamento
MACROFASE 1
2.11.2009

Site map Cemat Spa - Via Valtellina 5/7 - 20159 Milano - Piva 00667491005

Codice	Servizio	Prezzo unitario	Descrizione	Quantità	Attivazione Servizio	Disattivazione Servizio
C010	Servizio Base Fisso Desktop	2.450	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C011	Terminali Italia Servizio Base Desktop	2.100	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C020	Servizio Base Fisso Laptop	2.950	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C021	Terminali Italia Servizio Base Laptop	2.450	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C030	Servizio Base Mobile	650	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C031	Terminali Italia Servizio Base Mobile	650	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C100	Gestione Terminal	780	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C105	Gestione Terminal Mobile	1.750	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C110	Produzione	1.080	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C120	Manutenzione	650	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C130	Integrazione partner e terzi	2.750	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C140	Gestione Documentale	310	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘
C200	Contatto con cliente	800	Dettaglio	<input type="text" value="1"/>	✔	✘

< [Indietro](#) [Avanti](#) >

La gestione dei Progetti

Il template del Project Charter

Il modello di Project Charter definito si articola secondo la seguente struttura (**set minimo** vs nice to have):

1. Il problema o l'opportunità per l'azienda
2. **Obiettivi del progetto**
3. **Ambito del progetto**
4. Interdipendenze del progetto
5. Soggetti interessati
6. Vincoli e ipotesi
7. **Budget degli investimenti e dei costi**
8. **Benefici e ritorni del progetto**
9. Elenco delle macroattività del progetto
10. Analisi del rischio
11. **Ruoli e responsabilità**
12. **Principali output**

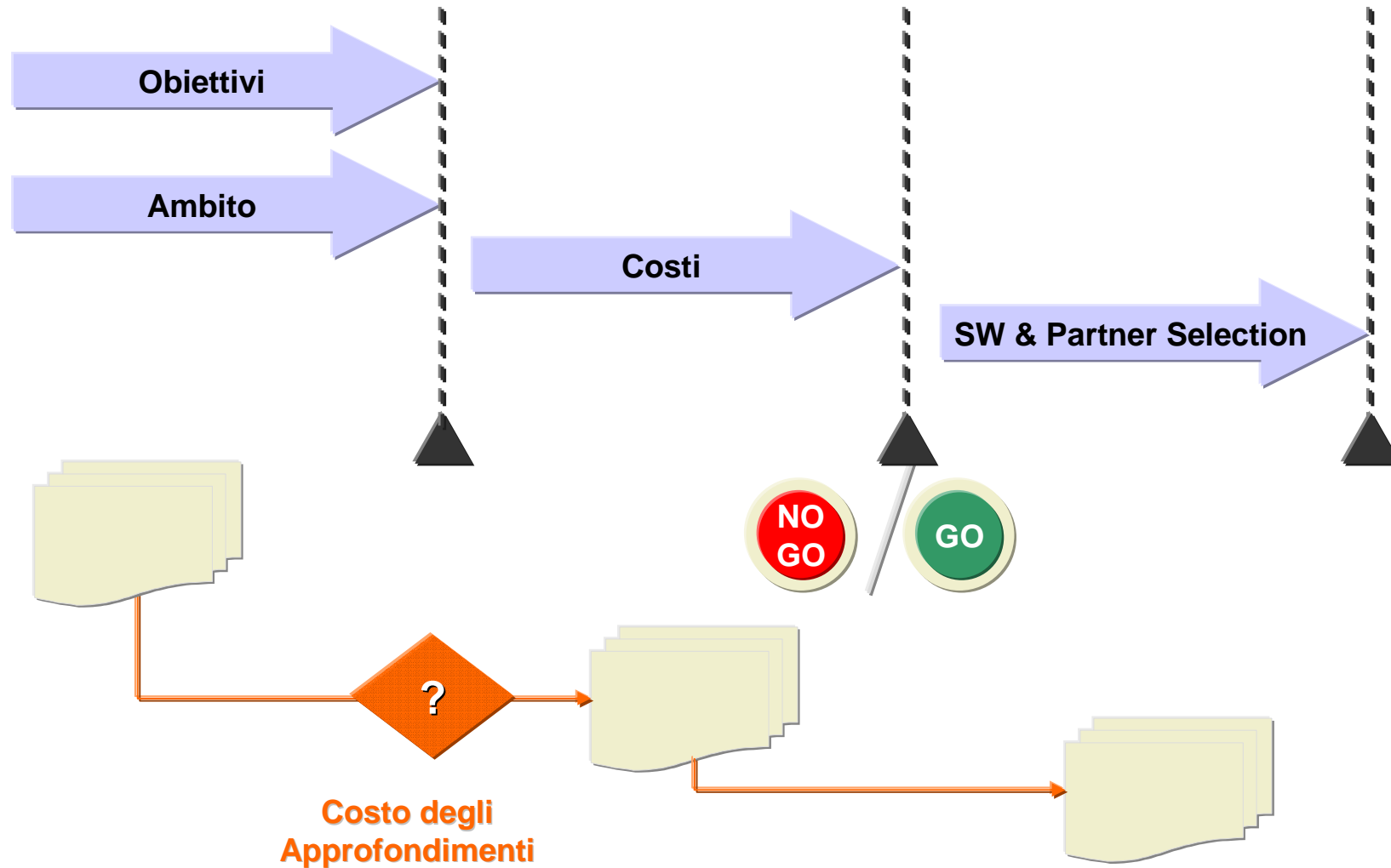
La gestione dei Progetti

Fasi e attività

- Preparazione del project charter da parte delle Direzioni richiedenti
- Analisi dei requisiti e valorizzazione della richiesta da parte di DSI
- Prima ipotesi di quantificazione costi/benefici effettuata congiuntamente da DSI e Direzione richiedente
- Approvazione Direzione Generale
- Individuazione Capo Progetto (**non è una risorsa DSI**)
- Analisi di dettaglio da parte di DSI e completamento del Project Charter insieme al capo progetto
- Kick-off meeting e presentazione del piano progetto completo delle Milestone
- Gestione degli Stati avanzamento lavori
- Stato avanzamento progetto nell' ambito del Comitato Operativo e nel Comitato SI
- Riunione chiusura progetto

La gestione dei progetti

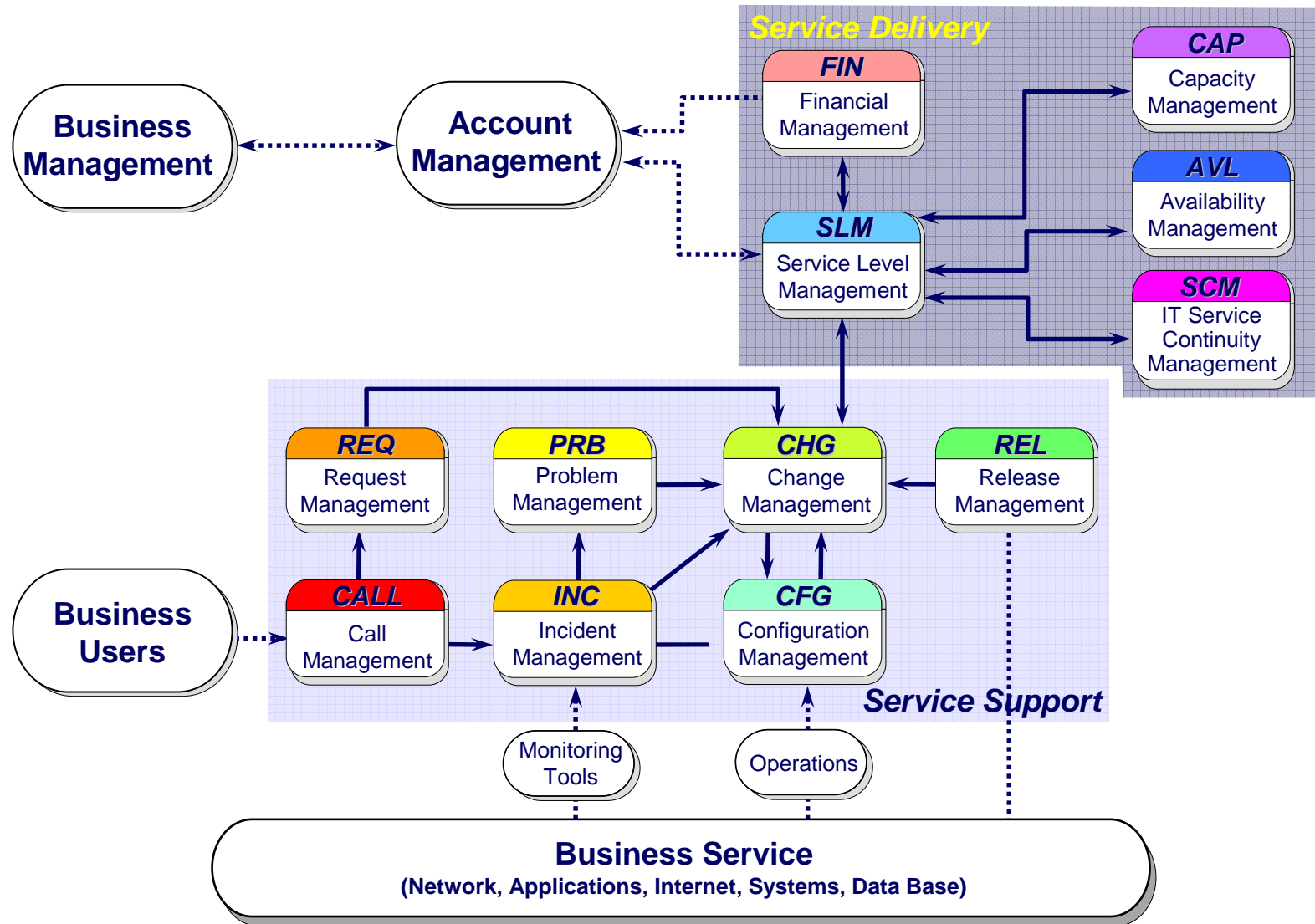
Il flusso di approvazione



Il sistema dei Servizi ICT

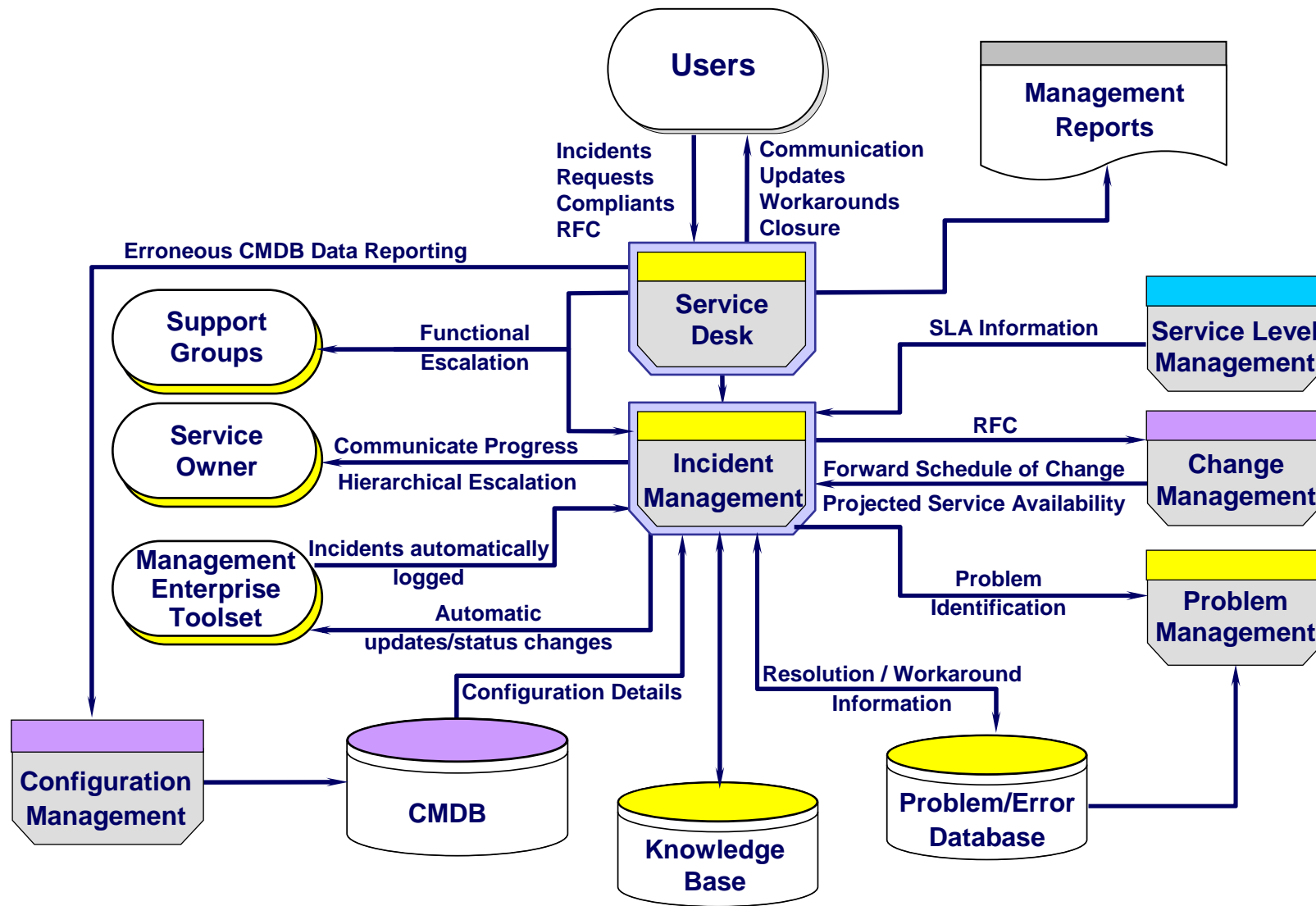
Service Support

ITIL V2: Service Support



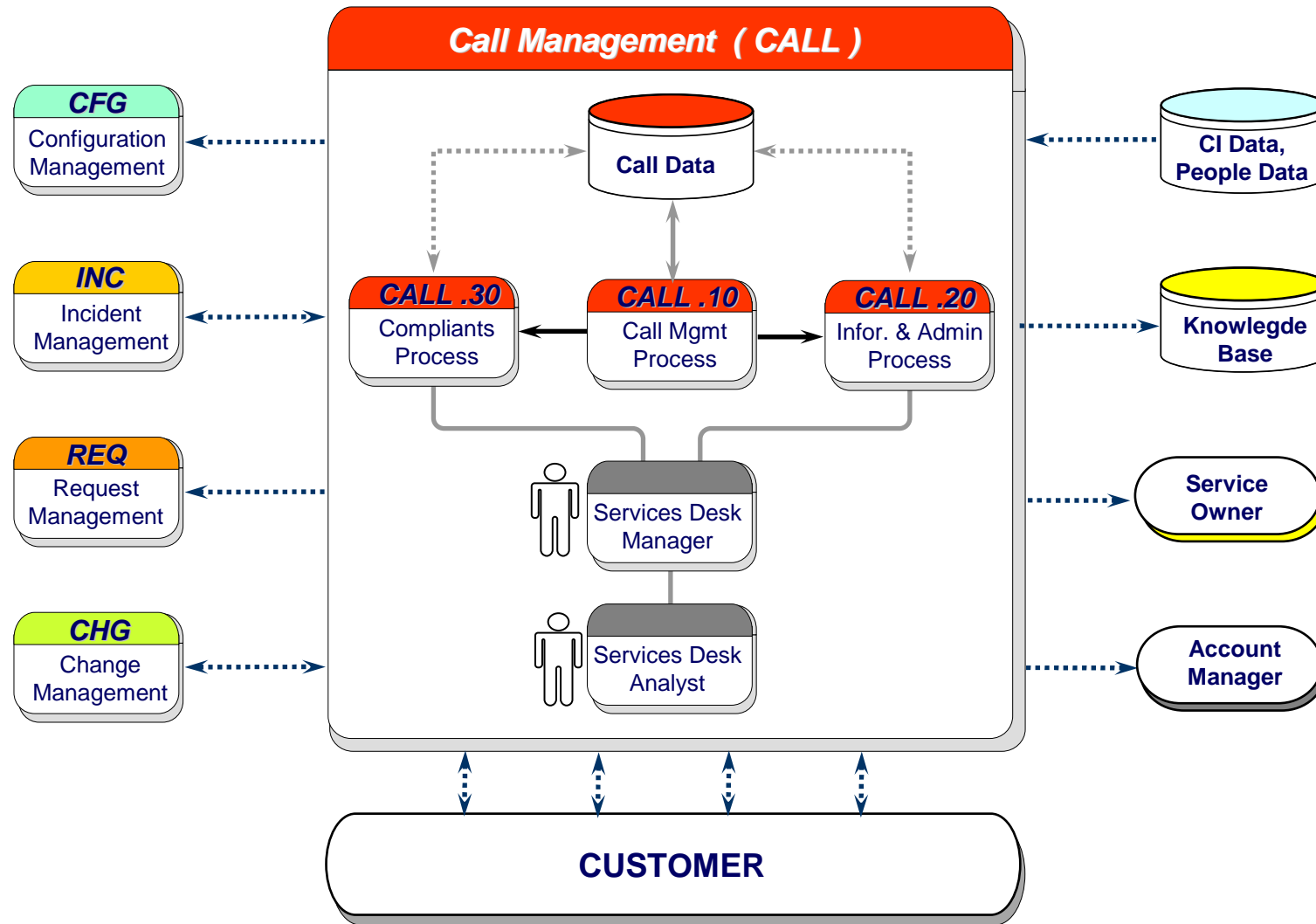
ITIL V2: Service Support

La relazione tra i processi



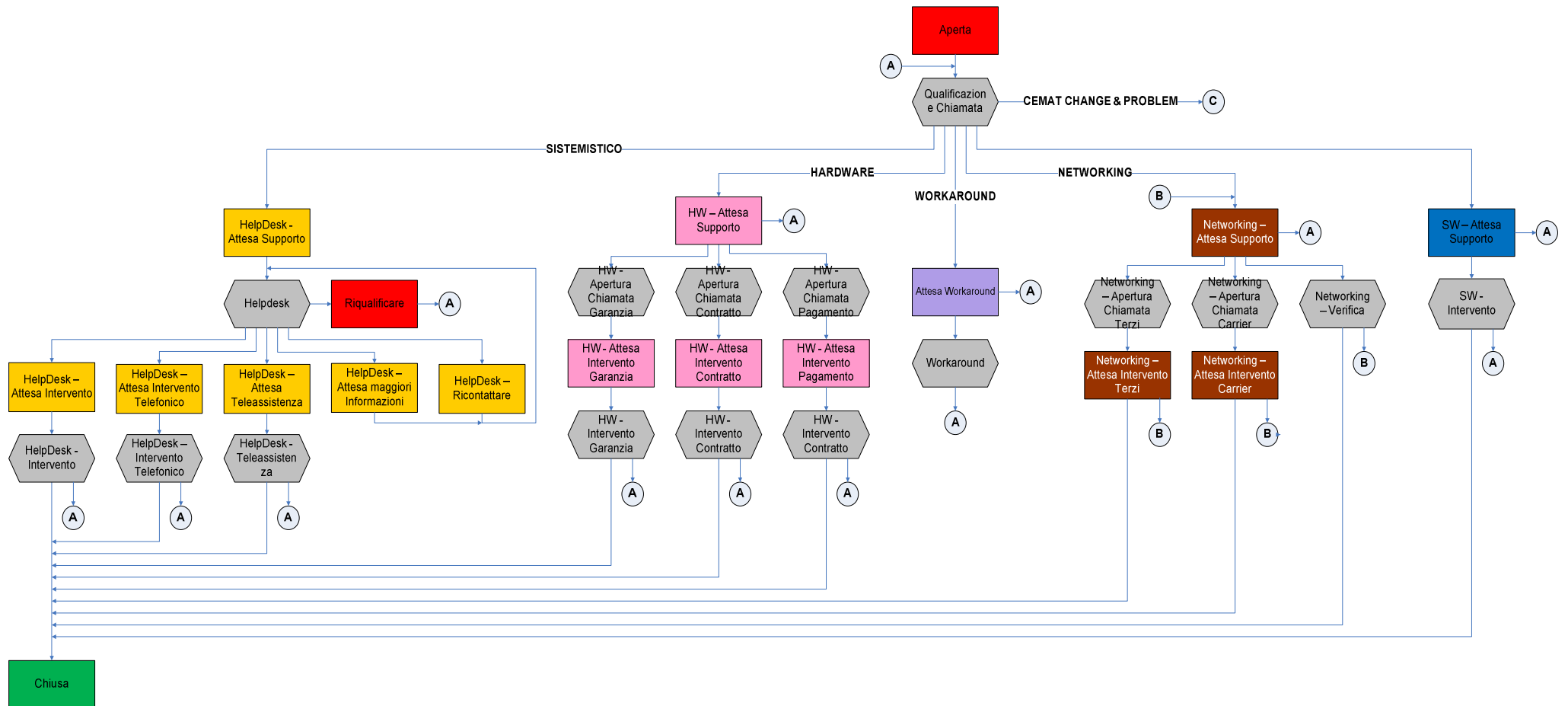
ITIL V2: Service Support

L'introduzione del Service Desk e la gestione delle chiamate



ITIL V2: Service Support

La gestione degli incident in Cemat



L'introduzione del Service Desk

La gestione dell'incident

Chiamata Numero 21772

Cliente CEMAT **Rif. Cliente** Olimpi Nevio

Indirizzo

Contatti **Tel.** **Fax.** **Email.** assistenza_dsi@cemat.it

Sede Milano Certosa

Data Chiamata 21/05/2007 **Ora Chiamata** 15:08

Categoria Richiesta AS/400 - Ciclo Passivo

Dispositivo errore di caricamento

Richiesta all'inserimento della bolla del fornitore continua a caricare lt.2000 nel magazzino

Assegnata A ACALDARA

Modifica Chiamata
 Elimina Chiamata
 Visualizza Contratti
 Situazione Tagliandi
 Scheda Cliente
 Allegati
 Bollettine
 Assistenza Remota

Tipo Chiamata
 Sospendi SLA
 Assegna A
 Impegna Piano
 Stampa Documento
 Sollecita Chiamata

Stato Chiamata Chiusa SLA

Tipo Attività	Descrizione	Tecnico	Inizio Attività	Fine Attività	HH	mm	
Qualificazione Chiamata		acaldara	21/05/2007 15:26	21/05/2007 15:27	0	1	
Raccolta Dati Malfunzionamento Software	contattati utenti per capire cosa è stato eseguito a livello operativo. Sembra sia stata inserita due volte la stessa bolla, questa chiamata fa anche riferimento alla 21774 di Chiappelli. Il problema, in accordo con utenti sarà risolto nella giornata di domani.	acaldara	21/05/2007 15:45	21/05/2007 16:15	0	30	
Analisi Problematica Software	erano state generate due righe di bolla, eseguito annullamento del quantitativo errato da parte dell'uff. acquisti	acaldara	22/05/2007 10:10	22/05/2007 10:12	0	2	
Risoluzione Della Problematica Software	eseguita movimentazione di scarico con utente di MICE - ok la chiamata viene chiusa	acaldara	22/05/2007 10:12	22/05/2007 10:26	0	14	
Chiusura Chiamata		acaldara	22/05/2007 10:27	22/05/2007 10:27	0	0	

L'introduzione del Service Desk

Le statistica per tempi di chiusura delle chiamate

Data Chiamata	Dal 01/01/2009 Al 17/02/2009
Tipo Chiamata	Incident
Tipo Richiesta	
Tipo Prestazione	
Operatore	
Tecnico	

Totali per Tempo Chiusura Chiamata in Ore

Tot.	107	
2h (26,17%)	28	
4h (9,35%)	10	
6h (11,21%)	12	
8h (6,54%)	7	
2g (17,76%)	19	
3g (8,41%)	9	
1s (9,35%)	10	
>1s (11,21%)	12	
Errore (0,00%)	0	

Data Chiamata	Dal 01/01/2009 Al 17/02/2009
Tipo Chiamata	Problem
Tipo Richiesta	
Tipo Prestazione	
Operatore	
Tecnico	

Totali per Tempo Chiusura Chiamata in Ore

Tot.	6	
2h (66,67%)	4	
4h (16,67%)	1	
6h (0,00%)	0	
8h (0,00%)	0	
2g (0,00%)	0	
3g (0,00%)	0	
1s (0,00%)	0	
>1s (16,67%)	1	
Errore (0,00%)	0	

Data Chiamata	Dal 01/01/2009 Al 17/02/2009
Tipo Chiamata	Change
Tipo Richiesta	
Tipo Prestazione	
Operatore	
Tecnico	

Totali per Tempo Chiusura Chiamata in Ore

Tot.	1	
2h (0,00%)	0	
4h (0,00%)	0	
6h (0,00%)	0	
8h (0,00%)	0	
2g (100,00%)	1	
3g (0,00%)	0	
1s (0,00%)	0	
>1s (0,00%)	0	
Errore (0,00%)	0	

Il Sistema di Project Management

Timesheet di un Progetto

Progetto Statistico		Progetti IT													
Progetto		PG Modif. processo check in check out													
Risorsa / Attività	Inserito		Dichiarato		Approvato		Da Cambiare		Op. Totale		Budget		Residuo		
	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	
Andreas Wyen															
Rilascio e avviamento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	40,00	0
Sviluppo	0,00	0,00	0,00	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-4,00	0
Test	7,00	0,00	0,00	0,00	9,00	0,00	0,00	0,00	16,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-16,00	0
Totale Andreas Wyen	7,00	0,00	0,00	0,00	13,00	0,00	0,00	0,00	20,00	0,00	0,00	40,00	0,00	20,00	0
Antonio Gagliardi															
Analisi	0,00	0,00	0,00	0,00	16,00	0,00	0,00	0,00	16,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-16,00	0
Rilascio e avviamento	0,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00	0,00	0,00	24,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-24,00	0
Sviluppo	0,00	0,00	0,00	0,00	193,00	0,00	0,00	0,00	193,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-193,00	0
Test	0,00	0,00	0,00	0,00	99,00	0,00	0,00	0,00	99,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-99,00	0
Totale Antonio Gagliardi	0,00	0,00	0,00	0,00	332,00	0,00	0,00	0,00	332,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-332,00	0
Luca Alberio															
Rilascio e avviamento	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	-2,50	0
Sviluppo	0,00	0,00	0,00	0,00	141,95	0,00	0,00	0,00	141,95	0,00	75,00	0,00	0,00	-66,95	0
Test	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-5,00	0
Totale Luca Alberio	0,00	0,00	0,00	0,00	149,45	0,00	0,00	0,00	149,45	0,00	75,00	0,00	0,00	-74,45	0
Marco Cipelletti															
Analisi	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	120,00	0,00	0,00	80,00	0
Totale Marco Cipelletti	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	120,00	0,00	0,00	80,00	0
Michele Carbone															
Rilascio e avviamento	0,00	0,00	0,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-10,00	0
Sviluppo	0,00	0,00	0,00	0,00	25,50	0,00	0,00	0,00	25,50	0,00	0,00	0,00	0,00	-25,50	0
Test	0,00	0,00	0,00	0,00	36,00	0,00	0,00	0,00	36,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-36,00	0
Totale Michele Carbone	0,00	0,00	0,00	0,00	71,50	0,00	0,00	0,00	71,50	0,00	0,00	0,00	0,00	-71,50	0
Piergiosuè Guerini															
Rilascio e avviamento	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	60,00	0,00	0,00	55,00	0
Sviluppo	0,00	0,00	0,00	0,00	169,00	0,00	0,00	0,00	169,00	0,00	240,00	0,00	0,00	71,00	0
Test	0,00	0,00	0,00	0,00	64,00	0,00	0,00	0,00	64,00	0,00	60,00	0,00	0,00	-4,00	0
Totale Piergiosuè Guerini	0,00	0,00	0,00	0,00	238,00	0,00	0,00	0,00	238,00	0,00	360,00	0,00	0,00	122,00	0
Progetto PG Modif. processo check in check out															
Andreas Wyen	7,00	0,00	0,00	0,00	13,00	0,00	0,00	0,00	20,00	0,00	40,00	0,00	0,00	20,00	0
Antonio Gagliardi	0,00	0,00	0,00	0,00	332,00	0,00	0,00	0,00	332,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-332,00	0
Luca Alberio	0,00	0,00	0,00	0,00	149,45	0,00	0,00	0,00	149,45	0,00	75,00	0,00	0,00	-74,45	0
Marco Cipelletti	0,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	0,00	0,00	40,00	0,00	120,00	0,00	0,00	80,00	0
Michele Carbone	0,00	0,00	0,00	0,00	71,50	0,00	0,00	0,00	71,50	0,00	0,00	0,00	0,00	-71,50	0
Piergiosuè Guerini	0,00	0,00	0,00	0,00	238,00	0,00	0,00	0,00	238,00	0,00	360,00	0,00	0,00	122,00	0
Totale PG Modif. processo check in check out	7,00	0,00	0,00	0,00	843,95	0,00	0,00	0,00	850,95	0,00	595,00	0,00	0,00	-255,95	0

Il Sistema di Project Management

La gestione dei Timesheet per il supporto ai Servizi ICT

Progetto Statistico	Servizi
Progetto	C310 Contabilità

Risorsa / Attività	Inserito		Dichiarato		Approvato		Da Cambiare		Op. Totale		Budget		Residuo	
	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese	Ore	Spese
Antonella Caldara														
Gestione attività	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,80	0,00	28,80	0,
Manutenzione correttiva	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,80	0,00	28,80	0,
Manutenzione evolutiva	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	28,80	0,00	3,80	0,
Small enhancement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,80	0,00	28,80	0,
Supporto utente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	28,80	0,00	28,80	0,
Totale Antonella Caldara	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	144,00	0,00	119,00	0,
Antonio Gagliardi														
Gestione attività	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	67,20	0,00	67,20	0,
Manutenzione correttiva	0,00	0,00	0,00	0,00	9,00	0,00	0,00	0,00	9,00	0,00	67,20	0,00	58,20	0,
Manutenzione evolutiva	0,00	0,00	0,00	0,00	57,00	0,00	0,00	0,00	57,00	0,00	67,20	0,00	10,20	0,
Small enhancement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	67,20	0,00	67,20	0,
Supporto utente	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	67,20	0,00	66,20	0,
Totale Antonio Gagliardi	0,00	0,00	0,00	0,00	67,00	0,00	0,00	0,00	67,00	0,00	336,00	0,00	269,00	0,
Marco Cipelletti														
Gestione attività	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,80	0,00	16,80	0,
Manutenzione correttiva	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,80	0,00	16,80	0,
Manutenzione evolutiva	0,00	0,00	0,00	0,00	35,20	0,00	0,00	0,00	35,20	0,00	16,80	0,00	-18,40	0,
Small enhancement	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,80	0,00	16,80	0,
Supporto utente	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,80	0,00	16,80	0,
Totale Marco Cipelletti	0,00	0,00	0,00	0,00	35,20	0,00	0,00	0,00	35,20	0,00	84,00	0,00	48,80	0,
Mauro Tomadin														
Manutenzione correttiva	0,00	0,00	0,00	0,00	14,00	0,00	0,00	0,00	14,00	0,00	0,00	0,00	-14,00	0,
Manutenzione evolutiva	0,00	0,00	0,00	0,00	80,00	0,00	0,00	0,00	80,00	0,00	0,00	0,00	-80,00	0,
Supporto utente	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	5,00	0,00	0,00	0,00	-5,00	0,
Totale Mauro Tomadin	0,00	0,00	0,00	0,00	99,00	0,00	0,00	0,00	99,00	0,00	0,00	0,00	-99,00	0,
Progetto C310 Contabilità														
Antonella Caldara	0,00	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	0,00	0,00	25,00	0,00	144,00	0,00	119,00	0,
Antonio Gagliardi	0,00	0,00	0,00	0,00	67,00	0,00	0,00	0,00	67,00	0,00	336,00	0,00	269,00	0,
Marco Cipelletti	0,00	0,00	0,00	0,00	35,20	0,00	0,00	0,00	35,20	0,00	84,00	0,00	48,80	0,
Mauro Tomadin	0,00	0,00	0,00	0,00	99,00	0,00	0,00	0,00	99,00	0,00	0,00	0,00	-99,00	0,
Totale C310 Contabilità	0,00	0,00	0,00	0,00	226,20	0,00	0,00	0,00	226,20	0,00	564,00	0,00	337,80	0,

Il sistema di consuntivazione

La gestione degli interventi di manutenzione applicativa - es: Servizio C310 Contabilità

	Codice	Codice Ticket	Data att.	Progetto	Risorsa	Stato riga	Durata (ore)	Spese fisse	Tot. spese	Commenti
<input type="checkbox"/>	91		02-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	5,00		0,00	
						Unbillable	5,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	172		09-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	4,00		0,00	
						Unbillable	4,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	252		13-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	4,00		0,00	
						Unbillable	4,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	253		14-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	6,00		0,00	
						Unbillable	6,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	266		15-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	6,00		0,00	
						Unbillable	6,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	323		16-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	6,00		0,00	
						Unbillable	6,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	348		19-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	4,00		0,00	
						Unbillable	4,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	462		29-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	2,00		0,00	
						Unbillable	2,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	491		30-03-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	4,00		0,00	
						Unbillable	4,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	502		02-04-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	6,00		0,00	
						Unbillable	6,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	536		03-04-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	5,00		0,00	
						Unbillable	5,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	574		06-04-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	8,00		0,00	
						Unbillable	8,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	690		11-04-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	6,00		0,00	
						Unbillable	6,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	749		17-04-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	2,00		0,00	
						Unbillable	2,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	785		18-04-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	2,00		0,00	
						Unbillable	2,00		0,00	
<input type="checkbox"/>	981		30-04-2007	C310 Contabilità	Mauro Tomadin	Approved	1,00		0,00	
						Unbillable	1,00		0,00	
							71,00		0,00	

Conclusioni

I risultati ottenuti

- Pieno rispetto degli impegni iniziali presi sulle aree di intervento con modalità e tempi concordati pienamente rispettati.
- Piena trasparenza e visibilità dei costi sostenuti e degli investimenti effettuati sia verso la Direzione Aziendale che verso gli utenti.
- Maggior coinvolgimento di alcune Direzioni di Business nello sviluppo dei progetti e nelle azioni di miglioramento.
- Diversa percezione del ruolo e delle attività svolte dalla Funzione S.I. sia all'interno dell'azienda che all'esterno (partner e clienti).
- Maggior fiducia e consapevolezza del proprio ruolo e delle capacità nelle risorse della funzione S.I. e loro maggior coinvolgimento nello sviluppo dei processi di business.
- Gestione ottimale degli interventi straordinari (scorporo Terminali Italia)
- Riconoscimento delle capacità di gestire la funzione per processi e definizione di un contratto di fornitura dei Servizi ICT a Terminali Italia, affidato dalla capogruppo (FS Holding) alla DSI Cemat.

Da migliorare

- Il coinvolgimento di “tutte” le Direzione di business nelle modalità di funzionamento del sistema di IS Governance attraverso un maggior coinvolgimento dei propri referenti nelle azioni di miglioramento e nello sviluppo dei progetti.
- L'utilizzo del sistema di Service Desk come unico strumento di contatto verso la funzione grazie anche all'introduzione della gestione dei problems e delle change
- Il ruolo, i compiti e le competenze delle risorse della funzione.
- L'utilizzo delle metodologie di progetto e il controllo sistematico degli alert automatici provenienti dai sistemi in esercizio.
- La formazione in Project Management di tutte le risorse del Comitato Operativo
- ...
- ..