



Elmec Informatica

Si prega di compilare la scheda rispettando il limite massimo di 5000 caratteri, spazi inclusi

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Il portale MyElmec è un tool per la governance dei sistemi e delle postazioni di lavoro in un'unica dashboard integrata disponibile su web e in modalità APP mobile. Nasce con l'intenzione di trovare un modo differente di raccontare i servizi gestiti di Elmec ai potenziali clienti, ma anche di interagire in modo diverso con i clienti già attivati. Allo stesso tempo, erogando servizi gestiti, volevamo offrire, a chi ci affida i propri sistemi, uno strumento che gli permettesse di mantenere la governance e trasparenza su tutto quello che è sotto il nostro controllo.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

Il tool MyElmec permette di gestire ticket, eseguire service request automatiche monitorare i configuration item, controllare l'esito delle job di backup, controllare le patch e antivirus. Per quanto riguarda le tecnologie alla base di MyElmec, abbiamo erogato i servizi web **REST** mediante docker orchestrati usando **Kubernetes**, mentre l'architettura di riferimento è basata su logiche di micro servizi. Il nostro portale è supportato da diversi strumenti che costituiscono il backstage del servizio: **Nagios** per il monitoraggio; un tool sviluppato internamente per la correlazione degli eventi che permette ottimizzare l'apertura dei ticket; **i-doIT** come CMDB; **HDA** per la parte support dell'Help Desk e per l'Asset Management; e infine **Snow** per il Licensing. I linguaggi usati principalmente sono: **Java, Go e Python**.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

La più grande complessità di questo portale è che riguarda strumenti e reparti diversi e che è un tool in continua evoluzione. Per questo il "backstage" del portale gioca un ruolo fondamentale nel MyElmec. Dal momento dell'ideazione alla messa in funzione c'era la necessità che tutte le persone coinvolte comunicassero i propri obiettivi e che continuassero a farlo nel tempo. Dal punto di vista dello sviluppo abbiamo usato la metodologia **Scrum Agile** che utilizza un metodo interattivo ed un approccio incrementale per ottimizzare la prevedibilità ed il controllo del rischio. Per la gestione organizzativa ci siamo appoggiati alla metodologia **DevOps** con la creazione di **micro-team** con **competenze trasversali**, per sviluppare le varie aree del progetto. Per ogni singola area venivano definiti gli **MVP** (minimum viable product) e i tempi di rilascio di al massimo un



me. Rifacendoci sempre al DevOps e al modello **Plan Do Check Act**, una volta che si concludeva lo sviluppo di un'area, questa veniva presentata internamente nei vari reparti e ai clienti scelti come pilot, per la raccolta feedback e per la valutazione del lavoro svolto. Questo ci ha permesso da una parte di dimezzare i tempi e i costi e dall'altra di avere, in tempi rapidi e facilmente gestibili, l'evidenza degli errori e di produrre soluzioni software che rispondessero da subito alle esigenze del business.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

Abbiamo trovato un nuovo modo per comunicare e interagire con i clienti. Per loro avere la possibilità di vedere lo status del servizio affidato all'esterno in tempo reale, ha permesso di appoggiarsi a uno strumento utile per ragionamenti più strategici rispetto alla mera esecuzione di attività IT.

Grazie a una dashboard con grafici di facile lettura e a un portale user oriented, abbiamo la possibilità di concretizzare e rendere visibile qualcosa che, come un servizio informatico, è invisibile. Abbiamo anche potuto cambiare il nostro modello di vendita, abbandonando le PPT e fornendo un strumento più interattivo che mostrasse concretamente i servizi offerti. L'adozione di una metodologia, come quella DevOps, ci ha permesso di introdurre innovazione e miglioramenti anche nei nostri processi interni.

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

Quello che sicuramente distingue la nostra piattaforma dalla competition è la presenza di un'unica dashboard integrata, attiva 24/7 e disponibile in modalità web e come APP mobile con conseguente reperibilità dell'informazione ovunque si trovi il nostro utente.

I competitor utilizzano piattaforme separate per le singole aree (vedi Maraki per Network o Itop per Mappa Applicativa e CI Management o ancora Service New per la parte Support) oppure cloud integrati che però sono verticali sulle configurazioni delle Virtual Machine e data base.

Un utente che consulta MyElmec ha un unico punto d'accesso dove trovare tutte le informazioni sulla propria infrastruttura, sulle proprie postazioni di lavoro e stampanti, consultabili in qualsiasi momento e ovunque si trovi, anche da mobile.