

Farm as a Service, governance ottimizzata con ITIL v3

Vodafone Italia: business più flessibile con l'introduzione delle best practice ITIL

Vodafone Italia, azienda leader nel settore delle telecomunicazioni, con oltre trenta milioni di utenti mobili e quasi tre milioni di clienti di rete fissa in Italia, si conferma un fornitore di servizi a tutto tondo, appoggiandosi a un'evoluta infrastruttura di rete. La copertura Gsm e Gprs arriva a servire il 98% del territorio, garantendo i servizi al 99,7% della popolazione, mentre quella Umts e Hsdpa supporta l'85% della popolazione. Grazie a 500 centrali e oltre 12mila stazioni radio base, Vodafone Italia garantisce l'erogazione dei servizi e il successo di un business che nel 2010 ha permesso all'azienda di ottenere ricavi pari a 8,758 milioni di euro.

Miglioramento della governance e razionalizzazione dei costi

Per dare maggior efficienza alla governance dei servizi di business, delle applicazioni e delle diverse componenti infrastrutturali, Vodafone Italia alla fine del 2009 ha intrapreso un progetto di revisione delle proprie server farm principali, localizzate a Milano, Roma, Bologna.

L'obiettivo? Ottimizzare la gestione dei processi, garantendo scalabilità e flessibilità delle infrastrutture utilizzate, una "motorizzazione" costantemente allineata alla crescita aziendale, proattività dei servizi erogati sia a livello di back-end che di front-end e piena conformità normativa. Il tutto mantenendo la massima trasparenza operativa con chiari e definiti livelli di servizio, capaci di assicurare un rapido ritorno degli investimenti (ROI). Confermando la propria propensione all'innovazione, Vodafone ha deciso quindi di adottare il modello dell'"as a Service", realizzando un accordo di partnership in grado di integrare logiche di servizio più evolute.

Il progetto nasce nel Dipartimento Technology Network Engineering di Vodafone Italia, unità che si occupa dei progetti tecnologici di Vodafone Rete e che sviluppa l'infrastruttura necessaria a supportare le nuove tipologie di servizio. In dettaglio, la divisione si occupa di pianificare, sviluppare e ottimizzare la rete e i servizi in collaborazione con la divisione Network Delivery & Operations, a partire dagli input provenienti dalla direzione marketing e dalla forza vendite.

Ingegnierizzazione delle risorse e delivery di qualità ITIL v3

Partner del progetto è Sinergy, che in sei mesi ha raccolto la richiesta di Vodafone di puntare alla formula dell'"as a Service", disegnando e configurando uno specifico modello di servizio: il FaaS, ovvero una formula di Farm as a Service definita secondo le regole e le best practices previste da ITIL v3. Dal punto

di vista architettonico, il progetto ha coinvolto un parco macchine ampiamente diversificato e distribuito su quattro aree geografiche. A causa di un *time to market* sempre più serrato, il progetto si è inoltre distinto per un particolare livello di complessità in termini di allocazione delle risorse e di progettazione dei nuovi servizi.

"L'ambiente di Server Farm, caratterizzato fin dalla sua nascita da una crescita costante - spiega Walter Canepa, Network Engineering OSS di Vodafone Italia -, necessitava di una governance strutturata con

strumenti di gestione avanzati e metodologie operative di comprovata qualità e validità. L'esigenza di un più efficiente coordinamento delle risorse, le strategie aziendali, la continua ricerca della qualità e dell'innovazione, ci hanno quindi fatto pensare che fosse necessario adottare strumenti più efficaci di quantificazione e controllo del lavoro. Abbiamo scelto Sinergy non soltanto perchè è un partner solido, ma anche per la



**MAPPA PROGETTO
1000 COMUNI**

Vodafone porta la banda larga mobile in mille comuni d'Italia: uno al giorno a partire da gennaio 2011.

ITSM con ITIL v3

Le esigenze di ottimizzazione dei sistemi informativi, diventate stringenti negli ultimi anni, stanno trovando una risposta nell'IT Service Management, che si occupa di automatizzare le funzioni ripetitive e ridondanti dell'IT, riunendole in un singolo gruppo di servizi comuni.

L'ITSM (It Services Management) è un approccio strutturato alla gestione IT e centrato sugli obiettivi di business, che consente una più elevata governance e una gestione più avanzata dei rischi.

L'ITIL v3 è lo standard *de facto* di best practices internazionali e ha come obiettivo la comprensione e la risoluzione di problemi derivanti dalle complesse interdipendenze fra servizi di business, applicazioni e componenti infrastrutturali.

In dettaglio, l'ITIL consiste in una serie di libri che descrivono chiare linee guida su come fornire, gestire e controllare la qualità dei servizi IT. Questi libri inoltre spiegano come adattare e integrare le opportune risorse, sia umane che strutturali, per supportare l'IT.

ITIL è a oggi l'unico insieme di *best practices* consistente e di facile comprensione per la gestione dei servizi IT.



particolare attitudine dimostrata nel comprendere le nostre esigenze. Proponendo una soluzione personalizzata e adottando una modalità di ascolto estremamente flessibile, Sinergy ha contribuito al successo del progetto e alla qualità della relazione in essere”.

L'opzione FaaS come modello e come strategia

“Modellata sullo standard ITIL v3, la proposta FaaS di Sinergy - aggiunge Alberto Gambella, Service Account Manager di Sinergy per il servizio FaaS di Vodafone Italia - gestisce tutti gli aspetti di competenza del Dipartimento Technology Network Engineering di Vodafone. Sinergy prende in carico lo sviluppo del progetto: ne analizza la fattibilità, alloca le risorse necessarie, gestisce la richiesta secondo il processo definito e la approva, seguendo tutta l'attività di project management”.

“L'ampio ventaglio dei servizi in Vodafone - racconta Marco Monzo, Sales Account Manager di Sinergy, implica la definizione di processi molto evoluti e strutturati, che coinvolgono numerose realtà e quindi diversi interlocutori. Sinergy ha saputo garantire la necessaria flessibilità, una metodologia strutturata e consolidata, una standardizzazione di linguaggio e competenze trasversali sia sul fronte del servizio, che per attività di advising nelle fasi di approvvigionamento di hardware e software, scegliendo tra le soluzioni *best of breed* del mercato e attingendo quindi alla propria esperienza pluriennale”.

Snellimento dei servizi, miglioramento delle performance e un presidio garantito

L'offerta di Sinergy è basata su un pacchetto di servizi standard, personalizzati attraverso la definizione di interventi specifici, legati al supporto e al monitoraggio, che rispondono in modo puntuale alle richieste di Vodafone Italia.

Il servizio, infatti, è stato concepito integrando strumenti evoluti di ITSM (Information Technology Service Management) e CRM (Customer Relationship Management), con l'obiettivo di mantenere l'infrastruttura e la sua gestione flessibile e quantificabile. Grazie a questo approccio mirato, Vodafone ha potuto migliorare i propri sistemi di governance e la propria continuità operativa. La formula proposta da Sinergy è basata su ITIL v3, standard *de facto* del service management, basato su *best practices* internazionali, focalizzate sulla comprensione e la risoluzione di problemi derivanti dalle complesse interdipendenze fra servizi di business, applicazioni e infrastrutture. Il servizio FaaS è entrato in produzione a settembre 2010, integrando la funzione di *service desk* e di *technical management*. A supporto sono stati implementati prodotti distinti per la gestione degli assets, delle service requests e del workflow management. Lo SLA è costruito su una base garantita di attività e, per quei servizi caratterizzati da una particolare dinamicità, sono stati configurati pacchetti opzionali di allargamento del perimetro di attività.

I vantaggi del FaaS e di una partnership di alto livello

“Sinergy ha dimostrato di saper unire alle già riconosciute competenze tecnologiche un approccio metodologico di altissimo livello - puntualizza Alberto Biondello, Network Engineering OSS di Vodafone Italia - non solo nella definizione dei processi del *data center*, ma anche nella successiva fase di ottimizzazione e gestione. Grazie al servizio FaaS, abbiamo raggiunto tutti gli obiettivi che ci eravamo prefissati, a partire da una semplificazione della governance, che ci ha permesso di alleggerire l'azienda dall'onere di una gestione diretta delle Server Farm e del relativo carico di task e di risorse coinvolte”. Oggi Sinergy offre a Vodafone Italia la possibilità di un controllo completo sulle attività e di una più efficiente definizione delle previsioni di spesa, con livelli di servizio precisi e conformi alle effettive necessità.

Senza una Vision, il business non evolve

“Le società moderne necessitano di infrastrutture più fluide e dinamiche - conclude Andrea Navalesi, Amministratore Delegato di Sinergy -, capaci di rispondere in modo immediato alla domanda e alle evoluzioni del mercato. Questo per ridurre i costi e i rischi, per razionalizzare e assicurare la massima chiarezza dei processi, per ottenere efficienza e trasparenza dei servizi. Nel dettaglio, Sinergy fornisce piattaforme IT per servizi di Ingegneria (Infrastructure As A Service), offrendo *best practices* basate non solo sulla governance del servizio, ma anche sull'efficienza degli investimenti, sulla scalabilità e sulla resilienza. Il tutto secondo un modello orientato al controllo dei costi e all'ottimizzazione dei processi di *change management*, con l'obiettivo di portare velocità e innovazione alle aziende, rendendo le tecnologie facilmente utilizzabili attraverso servizi costruiti a partire dalle esigenze del cliente”.

Dal 1994, Sinergy è uno dei più significativi **System Integrator** nel panorama italiano dell'ICT specializzato nella realizzazione di infrastrutture di tipo mission critical.

Le **aree di competenza Sinergy** sono: Servizi, Software infrastrutturale; Security; Networking; Sistemi e Storage.

La **mission di Sinergy** è quella di comprendere e soddisfare le esigenze, integrando tecnologie attraverso un approccio strutturato, continuità & solidità, presenza territoriale, conoscenze globali, partnership ed esperienza.

La **filosofia di Sinergy** è quella di essere un partner in grado di garantire capacità di Advisory, Design, Implementation, Educational, Managed & Management Services.

Grazie ad una **metodologia consolidata**, alla conoscenza e alla qualità dei propri **Professional Services**, i vantaggi che Sinergy assicura, in tutte le fasi che compongono un progetto e/o un servizio, sono una integrazione vera di tecnologie e competenze ai massimi livelli.

Sinergy SpA

Sede legale e operativa:
via Cassanese 90 - 20090 Segrate MI
tel. +39 02 2169561 - fax +39 02 26922048

Filiali:
**Bologna - Genova - Padova
Roma - Torino**

sinergy@sinergy.it - www.sinergy.it

