

DATA MANAGER

LA RIVISTA PROFESSIONALE DI INFORMATICA, TELECOMUNICAZIONI & COMMUNICATION TECHNOLOGY



Marco Bassilichi

COVER STORY **Bassilichi**
L'arte del pagamento elettronico

DOSSIER CYBER SECURITY NEL FINANCE
BI ANALYTICS PER LA GOVERNANCE DELL'IT
SOFTWARE E SERVIZI PLM, DALL'AUTOMOTIVE AL FASHION
CIO EVOLUTION L'ICT AD ALTA VELOCITÀ DI ANSALDOBREDA
E-GOV OPEN DATA, TRASPARENZA E LIBERTÀ D'INFORMAZIONE

Governance dell'IT

Analytics per i CIO

Come tutte le aree aziendali, anche l'IT utilizza gli analytics per monitorare le performance. In un momento di freno negli investimenti, sono utili anche per ottimizzare il rapporto tra i costi e i servizi erogati. Notevoli i benefici per i CIO, soprattutto per aspetti peculiari al dipartimento IT

di Michele Lovati

Gli analytics sono utilizzati all'interno dei dipartimenti IT, come negli altri settori aziendali, per misurare le proprie performance e il contributo del dipartimento al business aziendale. Il monitoraggio che può dare l'intelligence applicata all'IT è indispensabile per analizzare gli andamenti dei service level, controllare che gli indicatori di performance e consumo relativi all'infrastruttura informatica siano allineati ai valori previsti, verificare i costi e ricavi dell'erogazione dei servizi IT. L'utilizzo di strumenti di IT governance consente di controllare gli eventi che possono inficiare le aspettative dei dipartimenti e far lievitare i costi di gestione, certificare il valore che le iniziative IT portano allo sviluppo e al mantenimento dei processi interni, aiutare a definire la migliore organizzazione dell'IT per massimizzare gli

standard qualitativi. Le analisi degli scostamenti, per fare un esempio, non riguardano solamente valutazioni economiche ma anche operative come può essere l'analisi dei ritardi per una spiegazione "qualitativa" del mancato rispetto dei livelli del servizio.

ECOSISTEMA BIZ-TECH

Analizza la situazione attuale **Barry Devlin, fondatore di 9sight Consulting e relatore per Technology Transfer** (www.technologytransfer.com):

«Le aziende di oggi sbocciano o appassiscono, in relazione alla loro capacità di integrare e utilizzare pienamente la tecnologia nei loro processi. In questo ecosistema biz-tech, le nuove tecnologie ispirano processi di business innovativi, mentre le nuove possibilità di business guidano gli sviluppi tecnologici. Questa innovazione è possibile solo nelle organizzazioni, dove il CIO è visto come gli altri dirigenti C-level: i responsabili di marketing e finance hanno monitorato e misurato le loro performance di business per diversi anni, utilizzando i sistemi di BI spesso forniti, ironia della sorte, dall'IT. Ironia, perché la maggior parte dei reparti IT ha tardato ad applicare la BI ai propri sistemi, con la conseguenza che i CIO in molti casi non erano in grado di misurare

Alleanza tra CIO
e business?
Applicare i principi
dei data warehouse
e gli strumenti di BI all'IT

e migliorare le prestazioni, giustificare i bilanci e guadagnare un ruolo sempre più strategico nel business. Dalla gestione del progetto alla service delivery, dall'help desk al monitoraggio dell'hardware, i manager IT continuano a utilizzare strumenti diversi e scollegati per misurare le performance: predominano i fogli di calcolo oppure strumenti stand-alone, sviluppati per la supervisione operativa che, in modo artigianale, forniscono anche un quadro delle performance IT. La situazione sta diventando insostenibile, dal momento che l'ambiente IT si evolve rapidamente.

La soluzione è tanto ovvia quanto impegnativa: applicare i principi dei data warehouse e gli strumenti di BI per l'ambiente IT. Ciò significa: 1) combinare i dati provenienti dai sistemi di monitoraggio separati in dashboard per fornire la supervisione di tutti gli aspetti di rete, hardware e prestazioni del software; 2) utilizzare approcci Balanced Scorecard per definire e monitorare misure chiave e realizzare l'allineamento strategico, applicare strumenti di text analytics sui log degli help desk, per ottimizzare il supporto agli utenti; 3) monitorare i social media per capire il sentiment degli utenti verso l'IT; 4) raccogliere i dati dagli smartphone e, in futuro, da altri dispositivi mobili, per monitorarne l'uso e l'abuso. In tutti i casi, la buona notizia per il CIO è che l'IT diventa strategico: la sfida è dotare l'IT di sistemi di BI per il monitoraggio e la gestione ancora più potenti di quelli già ampiamente utilizzati nel business. Senza tale investimento, la cattiva notizia è che l'intera azienda non sarà in grado di rispondere alla competizione del mercato.

Manola Rossetti, amministratore delegato di SESA Business Solutions (www.sesabs.com) analizza la situazione calandola nella realtà italiana del momento. «L'analisi e il controllo delle risorse economiche dell'IT è un aspetto strategico per tutte le aziende che operano su un mercato sempre più informatizzato, digitalizzato e in alcuni casi cloud oriented, ma con capitoli di bilancio per la spesa IT sempre meno ricchi» – spiega Manola Rossetti. «Nella situazione di forte regressione degli investimenti, ogni azienda ha necessità di effettuare le stime di spesa sulla base dei livelli di servizio per



Barry Devlin
fondatore di 9sight
Consulting e relatore
per Technology Transfer



Manola Rossetti
amministratore delegato
di SESA
Business Solutions

La buona notizia per il CIO è che l'IT diventa strategico. Più investimenti per le imprese e la PA

ottimizzare il rapporto tra costi e servizi erogati. È fondamentale disegnare e aggiornare un modello di costo dei servizi IT, per determinare il valore dei livelli di servizio. Molte realtà, anche nel settore pubblico, dovranno aggiornare la politica di pricing e addebitare i servizi secondo criteri di efficienza, profittabilità e trasparenza. Per Manola Rossetti, ogni dipartimento IT è obbligato a sviluppare servizi e agreement “business-oriented” invece che “technology-oriented”, basati sulla completa consapevolezza dei requisiti dei clienti e delle attività di business a essi legate; aumentare la “customer satisfaction”, misurando e analizzando la qualità del servizio, non solo le prestazioni delle componenti tecnologiche; definire specifici service level agreement (SLA) per ogni servizio di business e con ogni fornitore, in modo da controllare e garantire i livelli di servizio stabiliti con il cliente; monitorare l'adeguatezza degli SLA erogati al fine di fornire gli input alle eventuali azioni correttive; definire una tecnologia abilitante per soddisfare i suddetti punti.

IL VALORE DELLE SOLUZIONI

Cosa si può fare con questi strumenti? Secondo **Angelo Cian, responsabile soluzioni di business intelligence di Zuc-**

chetti (www.zucchetti.com) per un'azienda come Zucchetti, che dispone di un'offerta cloud di software applicativo erogata attraverso il proprio datacenter, è fondamentale monitorare costantemente i costi e i ricavi dei servizi IT per ciascun cliente, sia per verificare la redditività del progetto, sia per garantire il rispetto degli SLA siglati con il cliente stesso. «A questo scopo – spiega Angelo Cian – sono state introdotte le *Infinity analytics*, funzionalità avanzate di BI che consentono di visualizzare le informazioni strategiche relative al singolo servizio IT, che può essere una soluzione paghe erogata in outsourcing o un gestionale in modalità SaaS, per ottimizzare le performance e prevedere eventuali interventi correttivi rispetto ai budget predefiniti». In sostanza, si tratta di impostare un processo dinamico per una gestione ottimale dell'infrastruttura IT, che tenga conto di tutti i fattori interessati: risorse IT dedicate, consumi energetici, disponibilità di banda, volume dei dati gestiti e così di seguito. «Per quanto riguarda il monitoraggio della qualità dei servizi di assistenza – dice Cian – è di notevole importanza l'integrazione degli analytics con avanzati sistemi di gestione della relazione con il cliente, come Infinity CRM di Zucchetti, per effettuare analisi statistiche relative alla frequenza di determinati problemi, ai tempi di risposta, nonché ai carichi di lavoro per ciascuna risorsa. In questo modo, si può fornire agli utenti un servizio sempre più rispondente alle loro esigenze». L'evoluzione verso sistemi IT caratterizzati da un accesso mobile ad alta velocità, dal cloud, dai big data e dai social media – quella che IDC definisce “Terza Piattaforma” – sottopone anche il settore finance a cambiamenti di modelli di erogazione dei servizi. Per **Mauro Tuvo, principal consultant information management di System Evolution** (www.systemevolution.it), il settore bancario deve affrontare pressioni eccezionali, che hanno un forte impatto sull'IT. «All'IT – spiega Tuvo – il business chiede di innovare, contribuendo a trasformare le opportunità aperte da nuovi canali e dispositivi in valore concreto. La normativa affida un ruolo importante nell'ottemperare a requisiti re-

golamentari ad esempio in merito alla gestione dei rischi. Il top management chiede di partecipare al raggiungimento degli obiettivi strategici attraverso un attento impiego delle risorse. E tutto il contesto esige qualità dei servizi e dei dati gestiti. La necessità di rispondere a queste sollecitazioni – continua Tuvo – spinge molte banche a consolidare i propri sistemi di governo IT. System Evolution sta sostenendo alcune importanti organizzazioni in questo sforzo di cambiamento, attraverso l'implementazione e l'attivazione di una *Finance IT Scorecard*. Un'applicazione di questo tipo di modello si articola lungo due prospettive di governo. Una sezione consente il controllo sulle attività e l'andamento dei principali fenomeni che caratterizzano la gestione corrente: disponibilità dei sistemi e delle applicazioni, controllo dei progetti, gestione del budget. Un'altra sezione si occupa di monitorare l'allineamento dell'IT alle strategie della banca. System Evolution accompagna i responsabili delle funzioni IT nella identificazione delle prospettive di controllo e nella selezione degli indicatori, impiegando acceleratori e semilavorati software per la realizzazione dei cruscotti e dei report. Una scorecard ben congegnata produce vantaggi per l'IT, consentendo di tenere sotto costante controllo fenomeni ed eventi critici e di reagire tempestivamente e rappresenta anche un valore per l'intera organizzazione, favorendo una condivisione sullo stato e sull'evoluzione delle prestazioni IT basata su un sistema codificato di indicatori».

POTENZA E CONTROLLO

Secondo **Manola Rossetti** di SESA Business Solutions, è possibile ad esempio monitorare e rendere più efficienti gli accessi e le attività attraverso il suggerimento delle best practices dei percorsi. «Con le soluzioni IT analytics è possibile risparmiare tempo nella ricerca e limitare la ridondanza di navigazione e dei download, guidando e supportando l'utente al corretto utilizzo della piattaforma. I suggerimenti possono essere individuati sia in base all'utilizzo puntuale storico (per esempio, studiando i percorsi che un utente compie storica-



Angelo Cian
responsabile soluzioni
di business intelligence
di Zucchetti



Mauro Tuvo
principal consultant
information management
di System Evolution



Alberto Firpo
business developer
di ATS-Advanced
Technology Solutions

La sfida per i CIO: sviluppare servizi e SLA business-oriented invece che technology-oriented

mente in fase di navigazione) sia attraverso l'utilizzo equivalente di profili simili (per esempio, per dipendenti appartenenti a una stessa BU). In questo modo, il patrimonio informativo di un monitoraggio intelligente dell'uso dell'infrastruttura tecnologica si traduce in decisioni aziendali che anticipano gli eventi condizionanti e la modulazione dei servizi di supporto IT acquisisce valore per la prevenzione di picchi o di variazioni anomale (in prossimità di scadenze programmate piuttosto che di interruzioni improvvise di fornitura sulla rete), senza intaccare la normale operatività di tutti gli utenti che hanno accesso all'infrastruttura». Le attività proattive possono riguardare anche la gestione delle dimensioni di valutazione, ad esempio i KPI di performance sintetizzati per la valutazione dell'andamento di una struttura. In particolare, il processo può essere utile nelle definizioni degli SLA interni ed esterni, supportando l'identificazione delle effettive dimensioni di valutazione. «Le nostre soluzioni IT

analytics – continua Manola Rossetti – offrono anche strumenti avanzati per la valutazione e il monitoraggio analitico dei KPI di un'azienda. In fase di erogazione del servizio IT, la valutazione economica può integrare quella di efficienza attraverso l'analisi degli scostamenti dai costi sostenuti. Le valutazioni di forecasting offrono un primo strumento di prevenzione al quale si possono abbinare analisi avanzate quali le analisi di serie storiche e l'analisi what-if».

L'EFFICIENZA DELL'IT

Alberto Firpo, business developer di **ATS-Advanced Technology Solutions** (www.atscom.it) dà qualche ulteriore consiglio sulle tecnologie da utilizzare. L'efficienza dell'IT è ormai fondamentale e parte integrante del business. «Per garantirla – dice Alberto Firpo – sono essenziali il continuo monitoraggio, al fine di rilevare informazioni qualitative utili al business, e la tempestività di intervento sulle eventuali problematiche. Per i team operations, l'attività di log analytics diventa, quindi, di vitale importanza. Ma può risultare particolarmente onerosa in contesti complessi con un installato considerevole, costituito da sistemi di middleware (weblogic, jboss application server...), molte istanze, sistemi custom o eterogenei. Ogni fonte traccia gli eventi in maniera configurabile, ma con formati differenti e, spesso, in modo descrittivo e dunque destrutturato. Il risultato – spiega Firpo – è una grande quantità di file di testo che, se analizzati con tecnologie tradizionali, creano inefficienze che possono compromettere le prestazioni delle applicazioni e la qualità dei servizi erogati. Ancora una volta, la giusta scelta tecnologica è fondamentale per garantire alte performance e ottimizzare i costi». Sul mercato esistono molti prodotti leader che richiedono però investimenti importanti. Rappresentano invece un buon compromesso le tecnologie noSQL ad elevata scalabilità (Hadoop o Cassandra, insieme all'engine Spark o Mongo DB), utilizzabili a seconda del contesto, delle esigenze e delle eventuali competenze interne che sono comunque da tenere in considerazione e valorizzare in logica DevOps. «Un approccio

vincente – dichiara Firpo – per accelerare l'attività di diagnosi, migliorare la disponibilità dei servizi e costruire, al tempo stesso, piattaforme che possono essere utili per fini più diretti allo sviluppo del business».

I BENEFICI PER GLI UTENTI

Ma quali benefici possono essere ottenuti dall'utilizzo di questi strumenti e quali sono le possibili aree di applicazione? Risponde così **Luca Rodolfi**, responsabile progetti di business intelligence di **Bicon3**, Gruppo **SB Italia** (www.sbitalia.com): «Per l'esperienza che abbiamo avuto con tanti clienti e progetti, possiamo sicuramente affermare che i benefici che i dipartimenti IT possono trarre dal monitoraggio delle proprie performance attraverso l'utilizzo di strumenti di BI sono davvero numerosi e con ambiti di applicazione diversi ed estesi, che spaziano da valutazioni puramente quantitative fino a quelle qualitative. La tecnologia e le soluzioni di BI consentono agevolmente di progettare e implementare sistemi di supporto al controllo e sistemi di verifica delle performance in ambito IT. I sistemi di valutazione (e autovalutazione) dei servizi erogati diventano tool indispensabili del processo di "miglioramento continuo", ormai considerato best practice dalla maggior parte delle organizzazioni». Un primo esempio concreto: «L'analisi quantitativa delle performance dei sistemi IT che, partendo dal monitoraggio dei log dei sistemi e della infrastruttura, consente di individuare situazioni a rischio: dal pericolo di intrusione malevola nei propri sistemi fino all'individuazione preventiva di dispositivi candidati a incorrere in qualche tipologia di guasto». Un secondo esempio è «l'analisi qualitativa sulla tipologia di interventi di manutenzione che il dipartimento IT eroga sulla propria infrastruttura o il tipo di supporto ai propri clienti interni che consente di categorizzare e valutare il livello di incidenza di specifiche richieste e di conseguenza ottimizzare la struttura di supporto e incidere sui costi».

Secondo **Pier Luigi Montanaro**, presidente di **Keen Consulting** (www.keenconsulting.it), quando si parla di BI, la nostra mente corre subito ai processi di controllo di gestione e di analisi delle vendite, eppure



Luca Rodolfi
responsabile progetti
di business intelligence
di Bicon3
Gruppo SB Italia



Pier Luigi Montanaro
presidente
di Keen Consulting



Cristina Sarnacchiaro
direttore generale
di ORSYF

Nuova politica di pricing per la governance IT. Più efficienza, profitabilità e trasparenza

sempre più le aziende adottano tali soluzioni per il monitoraggio dei processi interni, soprattutto di quelli legati all'IT governance. «E i benefici ottenuti sono vari – afferma Montanaro – si va dalla misurazione dei livelli di servizio erogati a veri e propri sistemi di business process monitoring nell'ambito dell'enterprise application integration. E oggi, con i nuovi strumenti analytics, le aree di applicazione sono sempre più numerose. Keen Consulting è impegnata da anni a supportare i CIO e le loro strutture nella definizione e misurazione di KPI legati alla gestione della loro area. Tali sistemi permettono loro di utilizzare le risorse a loro disposizione in modo più efficiente supportandoli nel difficile compito di elevare il numero e la qualità dei servizi erogati, evitando di aumentare nello stesso tempo la spesa globale IT. Con l'introduzione dei sistemi analytics, i classici sistemi di BI, che analizzavano ex-post quanto accaduto nel passato, sono stati affiancati da applicazioni che riescono a proiettarsi nel futuro e a prevenire l'insorgere di possibili

problemi, garantendo così un aumento della soddisfazione degli utenti a tutti i livelli».

Anche per **Cristina Sarnacchiaro**, direttore generale di **ORSYP** (www.orsyp.com), l'analisi dei dati e la BI sono sempre più importanti all'interno delle aziende, anche per il cliente interno. «La business automation – spiega Sarnacchiaro – svolge un ruolo fondamentale in questo senso: permette di monitorare i processi IT attraverso un unico pannello di controllo, ottenendo le informazioni rilevanti per guidare il business e trasforma la complessità in semplicità di gestione. Inoltre, l'automazione dei processi tra i differenti applicativi presenti e all'interno delle stesse applicazioni consente di ottenere preziosi insight, migliorando la comprensione delle correlazioni tra job. Non solo. Offre visibilità end-to-end dei flussi di processo e viste in tempo reale dei workflow IT, permettendo di ottimizzare il throughput e risparmiare risorse, da dedicare a progetti di innovazione, dove l'IT può trarre vantaggio proprio dai dati raccolti. Le soluzioni più avanzate includono dashboard in stile motore di ricerca per individuare workflow correlati, l'esportazione dei flussi di processo con la creazione di report in PDF, e l'accesso mobile. L'azienda dispone in questo modo di una documentazione completa delle pianificazioni dei job, potendo analizzare anche efficienza e costi dei propri processi e presentare dati utili al business per prendere decisioni importanti per la competitività dell'azienda stessa».

Direttamente dall'esperienza sul campo della process automation evoluta e funzionale, registriamo anche il caso di **Fratelli Carli**, l'azienda alimentare italiana specializzata nel settore dell'olio di oliva, che ha installato la soluzione *Dollar Universe* nel mainframe aziendale.

«Un vantaggio notevole del software di ORSYF – dichiara **Marco Gardini**, IT operations manager di **Fratelli Carli** – è la console di controllo che elenca tutte le procedure eseguite, in esecuzione o da eseguire su base giornaliera. Gli operatori possono interagire meglio con il sistema di produzione, gestendo i singoli processi grazie a una soluzione moderna e dotata di un'interfaccia grafica intuitiva e funzionale». **DM**