

Oltre la Business Intelligence

Potenziare l'analisi delle informazioni ed elaborare modelli previsionali, o meglio, superare la Business Intelligence in favore della *Business Analysis*. È questo uno degli obiettivi di Sogei, la società di Information and Communication Technology del Ministero dell'Economia e delle Finanze che, dal 1976, fornisce soluzioni e servizi Ict all'Amministrazione finanziaria italiana. "Grazie alle nostre competenze non siamo solo un partner tecnologico – spiega Patrizia Colonnelli, capo progetto Itil per la Governance Ict della Direzione Servizi e Sistemi – Affianchiamo, infatti, l'Amministrazione nella realizzazione di soluzioni che supportano i processi di business, integrando le tecnologie e semplificando le procedure d'utilizzo".

Per misurare e controllare i servizi applicativi realizzati, Sogei ha sviluppato, con il supporto di Sas, un innovativo sistema di misurazione associato al Cdb (*Capacity Database*). Tale sistema consente di valorizzare il consumo di risorse infrastrutturali dei servizi integrando, omogeneizzando e storicizzando i dati di misura e di performance reperiti dalle fonti. "Per migliorare il monitoraggio e il controllo dei servizi applicativi – prosegue la Colonnelli – si è passati dal controllo dell'infrastruttura a quello del servizio predisponendo e realizzando un sistema di misurazione delle prestazioni dei sistemi di elaborazione, per l'attribuzione dei consumi ai servizi e ai relativi utilizzatori. Ed è proprio nell'ottica dell'It Service Management che è stato avviato un percorso volto alla introduzione delle *best practices Itil* mettendo al centro della governance i servizi erogati".

Il progetto per l'elaborazione del sistema di misurazione si compone delle fasi di verifica e integrazione delle metriche di prestazione per la definizione del modello dei servizi da misurare, e di progettazione e realizzazione del Cmdb (*Configuration Management Data Base*) con i dati caratterizzanti l'infrastruttura It.

Queste sono le fonti dati che popolano il Cdb (*Capacity Database*) e che, opportunamente integrate con il modello di ac-

counting, consentono di trasformare i dati in informazioni.

"L'innovazione riguarda il modello logico dei servizi applicativi, risultato della relazione tra componenti software e infrastrutturali. L'introduzione del Cmdb permette di associare le risorse dell'infrastruttura tecnologica ai servizi applicativi e, con l'evoluzione del Cdb di Sas Itrm, dall'infrastruttura l'attenzione si sposta al servizio".

Il Cmdb fornisce informazioni sul modello del servizio e sull'infrastruttura associata; le misure di performance rilevano i consumi dei *configuration item* a supporto del servizio erogato; gli *access log (weblog)*, driver del modello di *accounting*, contribuiscono a fornire il numero di accessi ai servizi applicativi. Questi sono gli elementi principali che popolano il Cdb e che permettono di ripartire i consumi della Cpu It tra i servizi e gli utilizzatori. "L'utilizzo dei servizi viene determinato dalle misure di utilizzo di Cpu dei processi, opportunamente aggregati per singolo servizio e dagli accessi effettuati al servizio applicativo; il risultato finale è, quindi, la determinazione dei consumi ripartiti per il numero degli utenti".

L'obiettivo ultimo è raccogliere in un unico *repository* le informazioni che prima erano distribuite in altri contenitori meno funzionali. La maggiore conoscenza del servizio è solo il punto di partenza, perché la meta è riuscire a elaborare modelli previsionali di simulazione per conoscere l'impatto delle nuove applicazioni. Il passaggio fondamentale è arrivare all'analisi predittiva per superare l'attenzione basata unicamente sui dati del passato". Quindi passare dalla Business Intelligence alla *Business Analysis*, per avere maggiore consapevolezza sui servizi erogati, ma anche per rendere più efficace la governance del sistema nel suo complesso.

Sogei Spa

Fatturato: 335 milioni di euro.

Dipendenti: 1.780.

Attività: Società di Information & Communication Technology del Ministero dell'Economia e delle Finanze, impegnata da oltre 30 anni ad assicurare la modernizzazione del Paese, mettendo a disposizione di tutto il settore pubblico il patrimonio di conoscenze tecnologiche, organizzative e fiscali acquisite, per una maggiore semplificazione delle procedure amministrative.

Sede: Roma.

www.sogei.it



*Patrizia Colonnelli
capo progetto Itil
per la Governance
Ict della Direzione
Servizi e Sistemi
di Sogei*