

Roll-out del nuovo *Help Desk* per *l'Istituto Ortopedico Gaetano Pini*

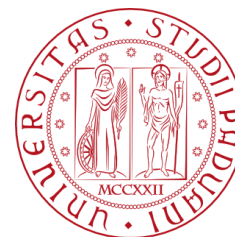
Ciprian Voinea

Matricola 1237294

11 Febbraio 2021

Progetto del corso
Amministrazione di Sistema

Anno accademico 2020/2021



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

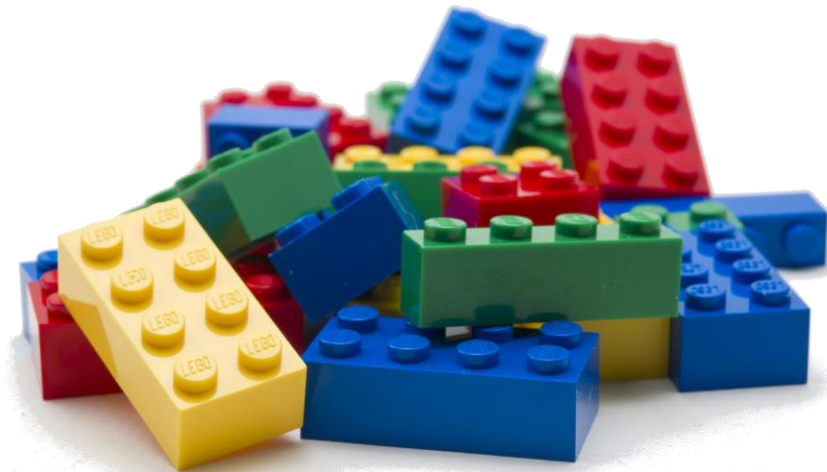


Struttura del documento



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

1. Introduzione
2. Il servizio di Help Desk
3. Deployment del nuovo sistema informatico
4. Attività e risorse di supporto



Single Point Of Contact (SPOC) per gli utenti

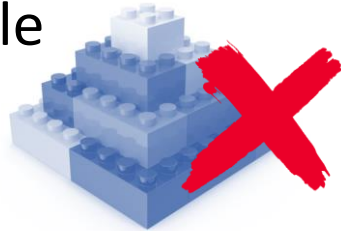


Business Process Reengineering

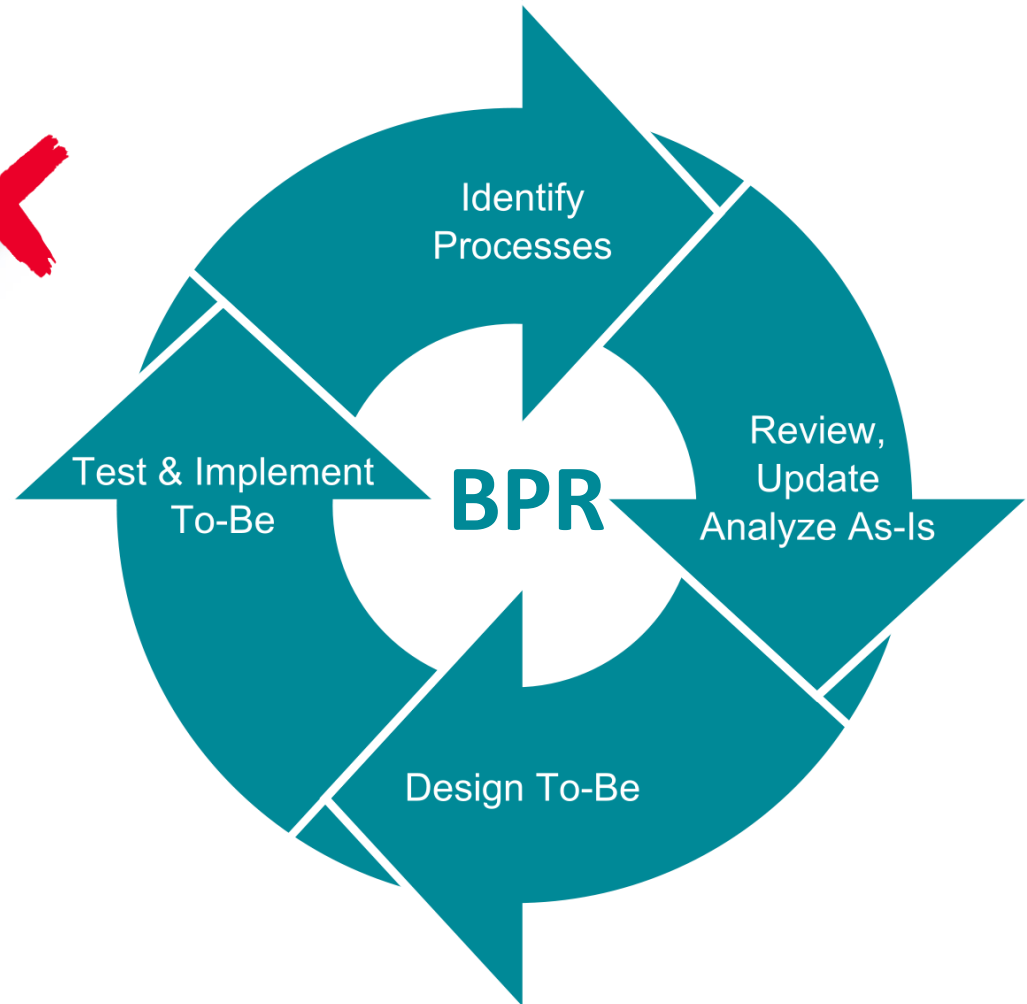


UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Revisione dell'attuale
sistema gerarchico



Intervento organizzativo di
*profonda revisione dei
procedimenti operativi*



Verticale ↑

- Transizione graduale e uniforme
- Adattamento chiaro e veloce
- Produttività inalterata

PRO

- Costi di implementazione alti
- Presenza di interfacce tra sistemi
- Periodo di formazione prolungato

CON

↔ Orizzontale

- Un singolo sistema in produzione
- No interfacce di sistemi
- Minore costo complessivo

PRO

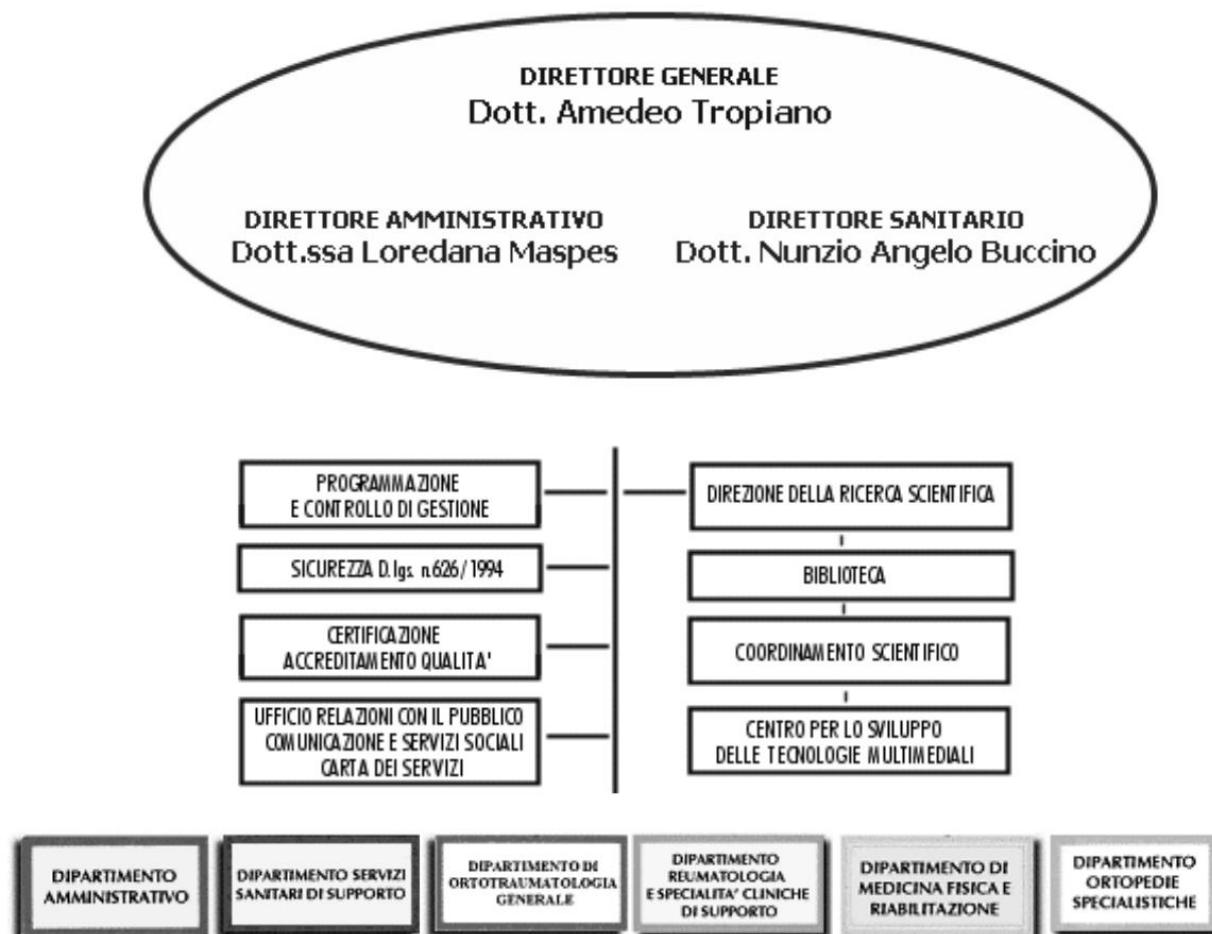
- Difficoltà Roll-Back a lungo termine
- Cambiamento improvviso

CON

Implementazione



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Fasi dell'implementazione



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Definizione

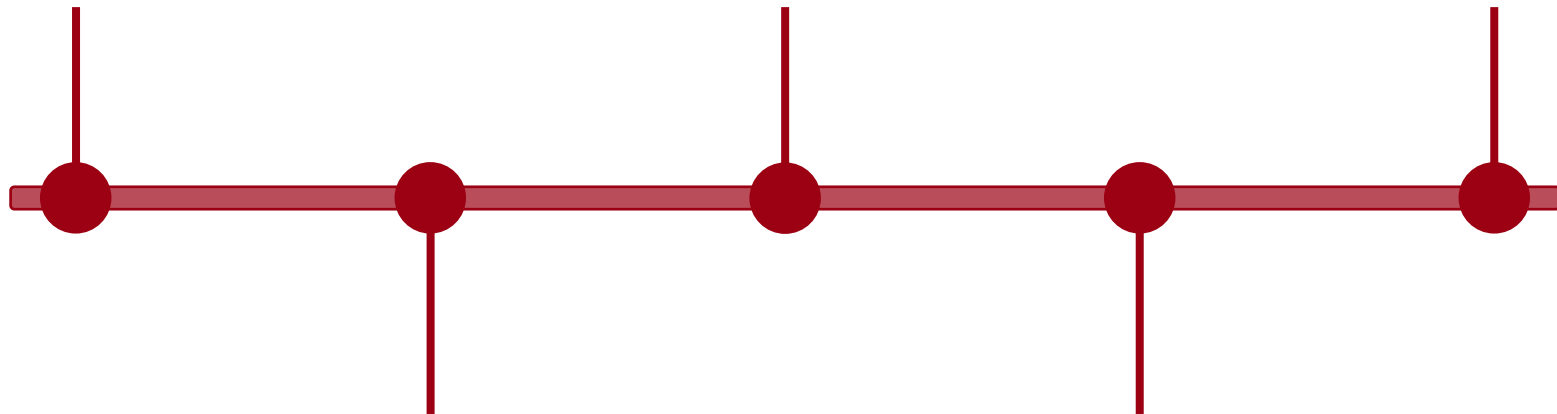
Identificazione requisiti

Installazione

Messa in produzione per aree

Riconsegna

Credenziali, hardware e software



Sviluppo

Mockup e PoC

Formazione

Tramite affiancamento e documentazione



Attività principali



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

- Implementazione BPR
- Stesura documentazione
- Presa in carico del sistema attuale
- Revisione servizi (rete, CED, CGI)
- Integrazione CRS-SISS
- Soluzione progetti innovativi

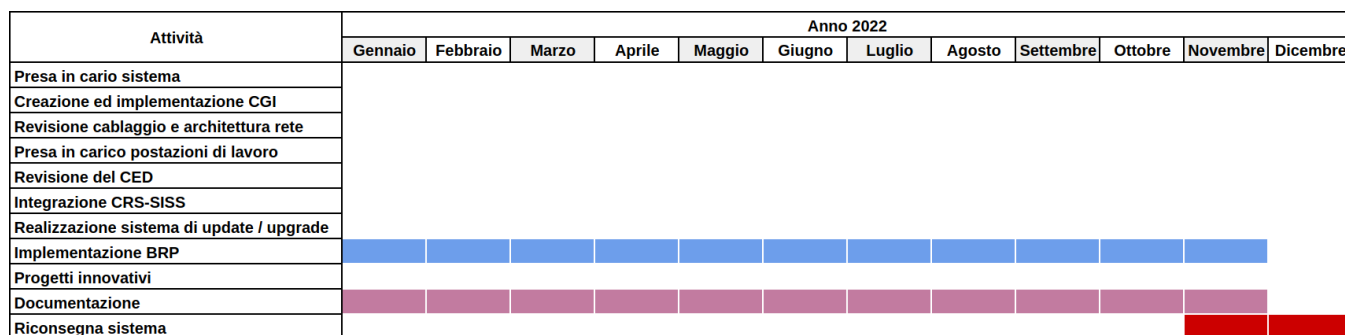
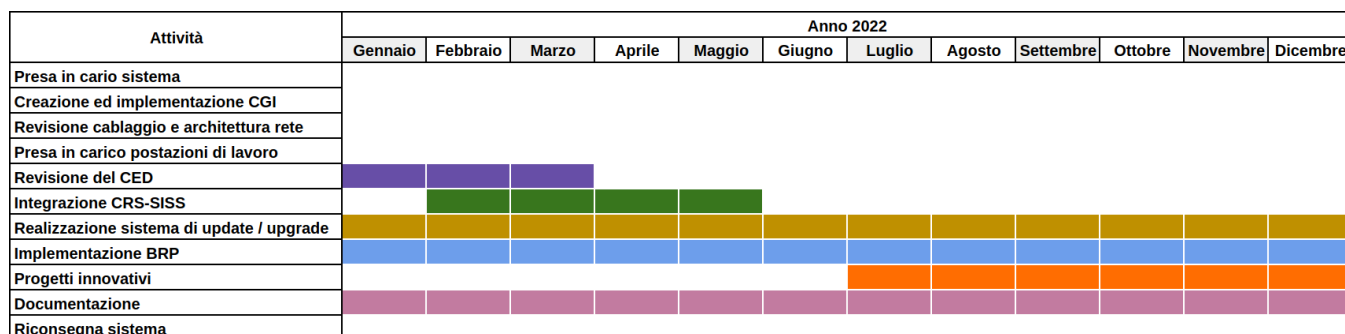
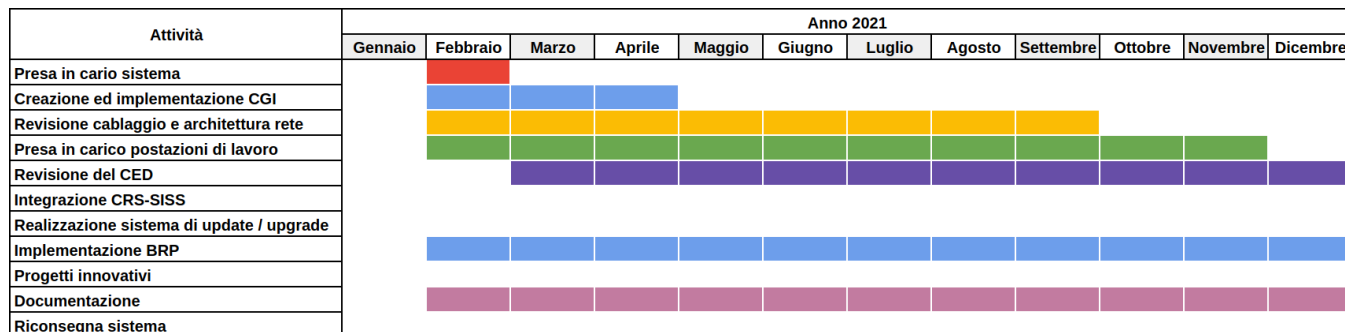


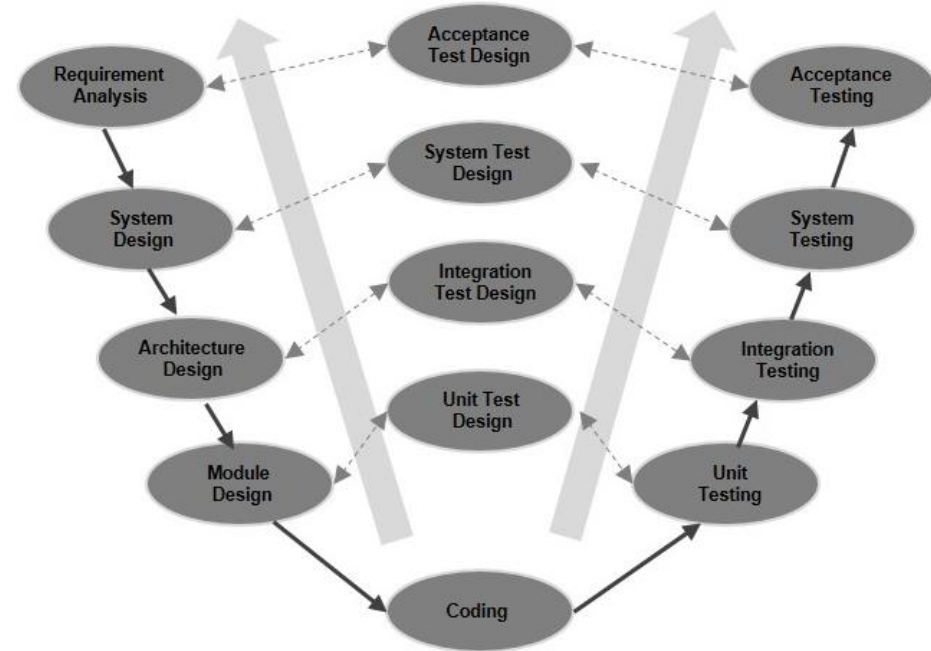
Timeline



Pianificazione dei
primi tre anni di
attività tramite
diagrammi di Gantt

Sempre aggiornati:
possono variare in
corso d'opera



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

- Documentazione preesistente
- Materiale informatico
- Accesso a strutture
- Personale

