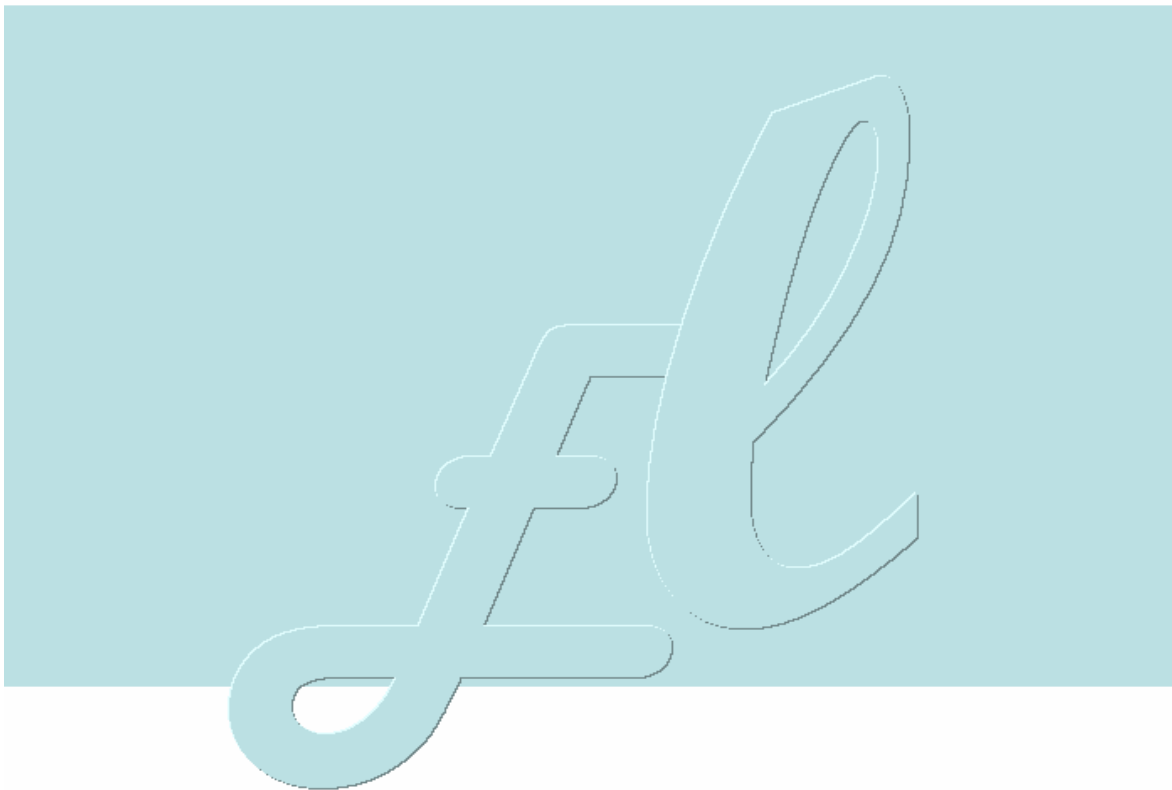




SISTEMA E-LEARNING

INeOUT

AMBIENTE OPERATIVO





Premesse metodologiche

La complessità di un sistema informatico dipende dall'aumento esponenziale degli stati possibili della sua architettura. Se è vero che è possibile connettere in maniera relativamente semplice tutti i “mattoni” tecnologici che sono a disposizione delle aziende, la difficoltà sta nello scegliere l'assetto più coerente con le esigenze aziendali piuttosto che nella sua realizzazione tecnica.

Questa scelta dipende dalla complessità e dalla profondità dello studio preliminare del progetto, i cui risultati influenzano il tipo di investimento che deve essere avviato: tanto più ampie sono le dimensioni del progetto, le criticità e la rilevanza del sistema oggetto di valutazione, tanto più rilevante è lo studio preliminare. Per fare questo occorre raccogliere un sufficiente numero di informazioni significative, che consentano la rilevazione delle esigenze del committente e del livello di incertezza di queste. È uno dei momenti più delicati dell'intero processo per il quale impieghiamo diversi strumenti di raccolta e diverse tecniche di valutazione e catalogazione, quali le interviste alle strutture destinatarie, l'analisi delle funzionalità del sistema informatico già in uso e l'eventuale riutilizzo delle sue funzioni, la verifica dell'offerta di tecnologie espressa dal mercato.

Per questo riserviamo grande importanza alla metodologia con cui affrontare i problemi relativi all'architettura del Sistema e alle sue funzionalità.

Nel caso in cui un'azienda decidesse di dotarsi di un adeguato sistema e-Learning è necessario ripensare e ridisegnare il sistema informativo, integrando i criteri necessari per l'attività di formazione on line, o quantomeno gestiti con le nuove tecnologie. Abbiamo maturato una buona esperienza nell'ottenere una ragionevole coerenza tra sistema informativo e gestione dei servizi formativi. .

La prima fase per la realizzazione del Sistema e-learning è finalizzata alla definizione delle logiche e alla individuazione degli strumenti informativi necessari per la creazione dell'infrastruttura. La chiamiamo fase di **Start Up**.

Consiste nella realizzazione di un prototipo funzionante del Sistema e-learning, allo scopo di testarne le specifiche tecniche e le funzionalità.

Questa fase richiede una chiara definizione dei processi e una scelta oculata delle tecnologie da associare ad essi per una corretta e funzionale realizzazione degli obiettivi progettuali prefissati. Processi e tecnologie concorrono in maniera determinante alla fruizione dell'intera offerta didattica e ne devono determinare le caratteristiche di facilità, semplicità, velocità di accesso e di impiego, costante disponibilità.

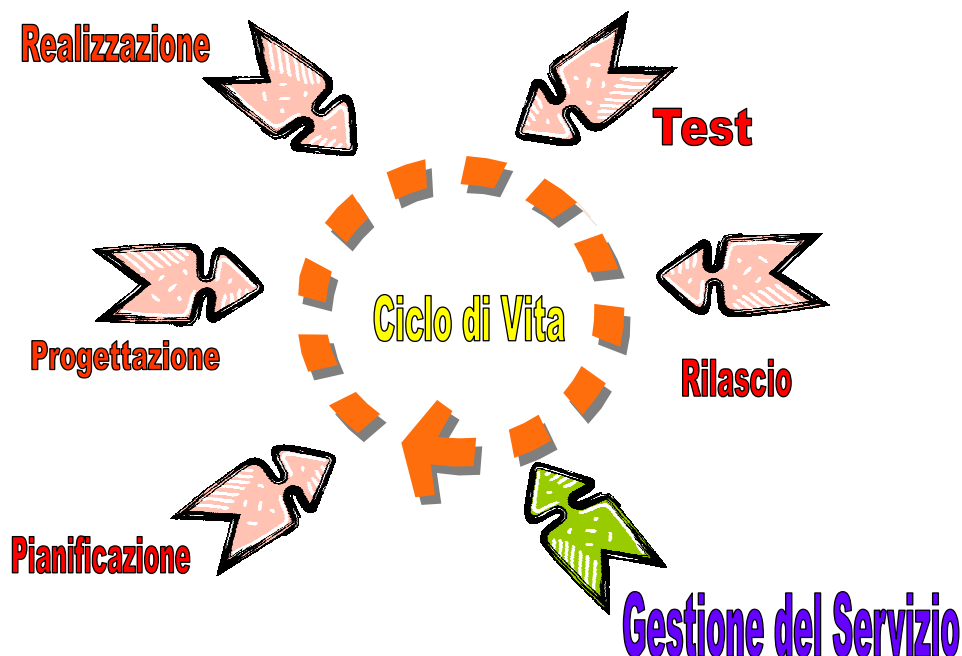


Si tenga presente che la realizzazione del prototipo deve necessariamente coincidere con la realizzazione completa dell'intero Sistema di e-learning, dal momento che, diversamente, non è possibile verificarne la funzionalità. È indispensabile che tutti gli elementi concorrenti e tutte le funzionalità siano da subito disponibili e funzionanti. Il dimensionamento è calcolato sulla base di una ipotesi di utenza non illimitata, ma il sistema dovrà già essere predisposto in modo tale da poter essere facilmente ampliato a seconda degli sviluppi dell'attività

La seconda fase ha lo scopo di mettere a punto le modalità di governo del Sistema e-learning, in modo tale che esso sia coerente con le esigenze dell'impresa e sia economicamente sostenibile. La chiamiamo **Gestione del Servizio**.

La realizzazione del sistema

I sistemi, informativi e non, non sono rigidi ma evolvono con il mutare del contesto in cui sono inseriti. Hanno un ciclo di vita. Questo comporta che la loro realizzazione segua un preciso modello evolutivo, a partire dall'esigenza da soddisfare, per arrivare a configurare e costruire il sistema che consente di soddisfarla. Operativamente questo comporta che la sua realizzazione rispetti una serie di fasi procedurali ed esecutive per raggiungere l'obiettivo. Per la realizzazione dello Start Up del Sistema e-learning, questi passaggi fondamentali sono indicati nella figura che segue.





Come si può notare dalla figura, nel ciclo di vita è inserita anche la fase di Gestione del Servizio, che non appartiene propriamente allo Start Up, ma ne è la conseguenza naturale in termini di esercizio, valutazione e modifiche al Sistema.

Le fasi che rappresentano il ciclo di vita vanno realizzate nella loro totalità. Ne diamo qui una definizione sintetica, ad uso del committente per la valutazione della qualità delle offerte che verranno presentate dai fornitori.

1. Pianificazione

Identificazione del problema, descrizione della soluzione, definizione dei requisiti informativi

2. Progettazione

Definizione delle specifiche

3. Realizzazione

Traduzione delle specifiche di progetto in codice di programma o contenuti di esercizio del servizio

4. Test

Test di programma/sistema/accettazione

5. Rilascio

Messa in esercizio del progetto, preparazione della documentazione, addestramento degli utenti

La realizzazione del Sistema, in senso stretto, si articola nelle cinque fasi sopra descritte. Ad esse devono però far seguito la *gestione e la manutenzione* degli applicativi ovvero il supporto all'uso del sistema da parte di chi lo gestisce e la sua eventuale evoluzione per integrarne o migliorarne le funzionalità.

Si precisa che per produrre un Sistema e-learning performante le fasi di processo sopra descritte dovranno essere utilizzate come metodologia, a livello di analisi, di definizione dei requisiti, di produzione dei contenuti.





Una volta messo a punto il prototipo si passa alla gestione vera e propria del servizio didattico-formativo. È in questa che si determinano i costi di esercizio. Occorre quindi definire chiaramente la natura di questi servizi.

I servizi che eroghiamo mediante il nostro Sistema e-learning possono essere accorpati in tre macroaree :

- Servizio di Workplace Management
- Servizio di Esercizio dei Sistemi
- Servizio di Help Desk

Servizio di Workplace Management

Si occupa della gestione dei posti di lavoro, attraverso una serie di azioni che vanno dal supporto all'allievo studente all'installazione e consultazione del portale, all'installazione e configurazione del browser fino all'aggiornamento del software.

I servizi di Workplace Management sono attivati direttamente dall' Help Desk e sono:

- ✓ Managed PC;
- ✓ Supporto remoto ed assistenza (how to use)

Gli interventi tecnici sono gestiti attraverso l'utilizzo di specifiche procedure che prevedono l'accettazione della richiesta, l'assegnazione della severity relativa ed il feedback di chiusura della chiamata, con relativo tracking delle attività svolte e monitoraggio continuo nel rispetto degli SLA concordati.

Servizio di Esercizio dei Sistemi

Il Servizio di Server Monitoring & Management riguarda le attività di monitoraggio e di gestione dei server e dunque delle risorse tecnologiche ed operative. Comprende:

- Monitoraggio sistemi: include le attività correlate al controllo dei sistemi hardware e software;
- Gestione sistemi: include le attività correlate all'amministrazione dei sistemi hardware e del relativo software di base e d'ambiente.





Il controllo dei sistemi e delle applicazioni riveste un ruolo di fondamentale importanza nell'ambito delle attività di Gestione. Poiché la pronta rilevazione ed il trattamento adeguato delle anomalie che si verificano sui sistemi e sulle applicazioni, incide direttamente sui livelli di servizio che l'impresa si impegna a rispettare con i propri allievi, particolare attenzione va posta sul sistema di monitoraggio e di gestione delle anomalie.

Servizio di Help Desk

Il servizio Help Desk di 1° Livello, operando come Single Point Of Contact (SPOC), fornisce supporto a tutti gli attori coinvolti nel progetto e-learning, con particolare attenzione ai potenziali studenti che contattano lo SPOC per ottenere informazioni e supporto di qualsiasi natura. Le chiamate gestite da questo servizio sono inerenti a:

- ✓ richieste di supporto tecnico a fronte di malfunzionamento software di base o applicativo
- ✓ richieste di supporto tecnico a fronte di incapacità dell'utente (how to use)
- ✓ richieste di modifica e/o up grade della configurazione software
- ✓ informazioni di carattere generale al potenziale allievo
- ✓ supporto all'allievo nell'uso degli applicativi
- ✓ supporto all'allievo in relazione alla vita dell'impresa
- ✓ supporto allo studente nella configurazione della e-mail
- ✓ supporto all'allievo in caso di smarrimento della password
- ✓ supporto all'allievo nella configurazione del browser utilizzato
- ✓ supporto all'allievo negli aggiornamenti del browser

Gestione del servizio in Outsourcing

INeOUT, allo scopo di alleggerire al massimo gli oneri economici e gestionali del proprio partner, fornisce i servizi di cui sopra anche in modalità outsourcing.

Questa soluzione sgrava l'impresa da costi e responsabilità operative, dal momento che prevede la fornitura di un servizio onnicomprensivo, grazie ad un sistema di gestione basato sull'acquisto di licenze nominative. L'eliminazione di attività e di unità organizzative preposte alla loro gestione con





conseguente riduzione del costo del personale, eliminazione di immobilizzazioni tecniche e di costi operativi collegati, può assicurare il massimo di efficienza e avere un impatto positivo sull'aumento di ricavi.

A fronte di un compenso certo e definito a priori, sono assicurate l'erogazione e la gestione di tutti i servizi necessari per la gestione delle attività di e-learning, evitando all'Amministrazione di farsi carico di costi di funzionamento del sistema a regime quali personale, licenze, canoni, consumi e costi di manutenzione ad essa collegati, eliminando altresì rischi che possono insorgere dovuti al grado di novità tecnologica proprio del progetto e relativamente alle competenze presenti in azienda o a cui la stessa può accedere. Ultimo ma non meno importante l'aspetto relativo al grado di obsolescenza che con il corso degli anni interesserà l'infrastruttura e le tecnologie, componente che in questa modalità viene totalmente lasciata a carico del fornitore.

In sintesi INeOUT è in grado di assicurare la gestione quotidiana e definire le modalità di utilizzo delle tecnologie informatiche a supporto dei processi, mettere a disposizione le risorse necessarie, coordinare la realizzazione del sistema informativo di e-Learning, fornire assistenza agli allievi iscritti mediante help desk di supporto tecnico, il tutto stabilendo le norme e le regole di utilizzo sulla base di un contratto di servizio nel quale verranno esplicitati qualità e risultati dei servizi associati, tempi e SLA (Service Level Agreement).

Per ulteriori informazioni ed eventuali commissioni, scrivete a:

Giampaolo Redigolo

e-mail: giampaolo.redigolo@ineoutformazione.it

