

# Ospedale S. Raffaele

## 6.1 Ottimizzare la gestione IT



Maggior produttività e gestione più intelligente a parità di risorse umane e tecnologiche, grazie all'aiuto di IBM.

### Esigenza di business

Nell'attuale mercato dell'Information Technology, l'allineamento tra gli obiettivi del sistema informativo e quelli del business è un requisito fondamentale sia per la qualità dei servizi offerti, sia per l'eccellenza operativa. Il focus si sta quindi spostando sempre più verso l'industrializzazione della gestione dei servizi IT, intesi come servizi al business, mediante una governance integrata di organizzazione, processi, informazioni e tecnologia.

### Soluzione realizzata

A questo orientamento si è dimostrata sensibile la direzione sistemi informativi dell'Ospedale San Raffaele di Segrate, in provincia di Milano, che ha avviato un percorso di razionalizzazione delle modalità di gestione dell'IT ed ha scelto ITIL (IT Infrastructure Library) di IBM come modello guida per realizzare questa trasformazione. ITIL è oggi lo standard più diffuso e apprezzato per la gestione dei dipartimenti di information technology delle aziende e rappresenta per IBM il contesto metodologico con il quale sviluppare i progetti. Il Process Design & Implementation: è una visione globale dei servizi orientata al valore e all'azienda, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti e di ottimizzare i costi operativi. In particolare, per il San Raffaele sono stati presi in considerazione il fleet management e l'help desk, con la definizione di un vero e proprio management system dei servizi.

### Benefici ottenuti

Con l'aiuto di IBM, a parità di risorse umane e tecnologiche, è stato realizzato un consistente aumento di produttività dei principali processi operativi di gestione, realizzando un ospedale davvero "intelligente".

**Per maggiori info: [ibm.com/software/it/eldorado](http://ibm.com/software/it/eldorado)**

**Ospedale San Raffaele  
Segrate (Milano), Italia**

