



REGIONE TOSCANA  
Consiglio Regionale

# Dall'inventario agli asset, dagli elenchi alla qualità

**Carlo Cammelli**  
**Responsabile Settore Tecnologie**  
**Consiglio Regione Toscana**

CMDBUILD - OPENSOURCE CONFIGURATION AND MANAGEMENT DATABASE [WWW.CMDBUILD.ORG](http://WWW.CMDBUILD.ORG)

**CMDBuildDAY**  Udine 15 aprile 2010  
[WWW.CMDBUILD.ORG](http://WWW.CMDBUILD.ORG)



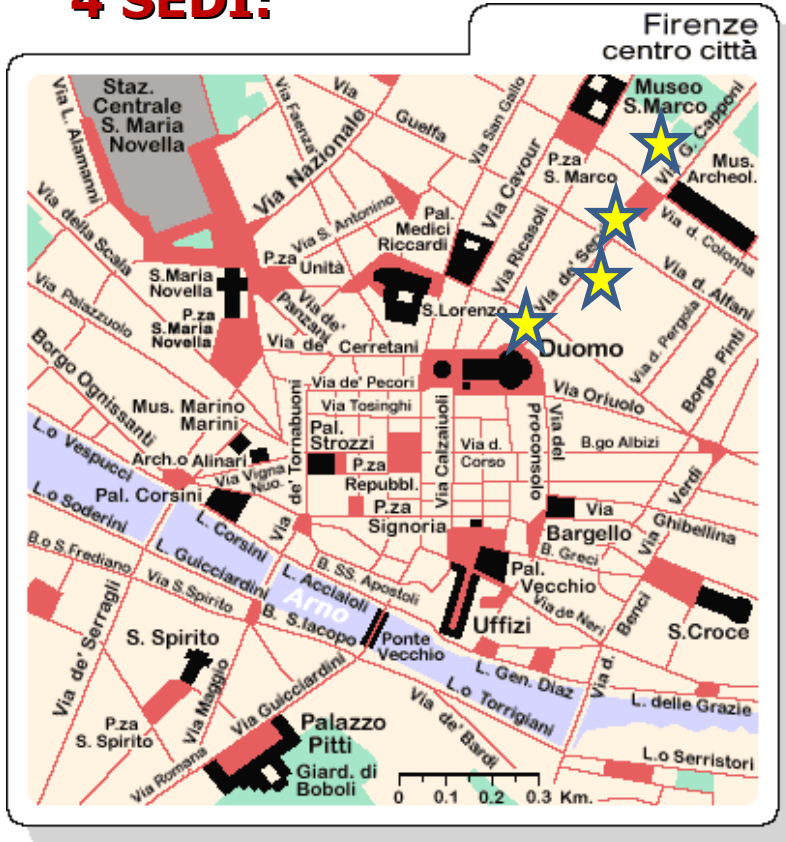
## Il Consiglio regionale:

- Equivale a livello regionale al Parlamento nazionale
- E' composto da 55 consiglieri
- Svolge il compito di valutare / approvare le scelte (programmi / leggi, etc.) operate dal governo regionale per le varie materie (ambiente, sanità, etc.). Promuove azioni d'indirizzo e raccoglie le istanze dirette di modifica delle norme
- Rappresenta la Toscana





## 4 SEDI:



## Popolazione servita:

## Addetti:

Struttura	261
Gruppi consiliari	286 (Full /Part Time)



Totale: **3.707.818**

Fonte ISTAT al 2008



## Inventario Asset e servizi ICT

<b>Fino al 2006</b>	<p>I beni ICT sono registrati in modo ufficiale da chi si occupa di Acquisti e Patrimonio il settore ICT registra in modo tecnico solo i dati di configurazione e caratteristiche tecniche, spesso in modo impreciso e parziale.</p> <p>Non è un sistema integrato nel legacy e non utilizza dati e archivi gestionali</p>
<b>Dal 2007</b>	<p>L'inventario complessivo del Consiglio regionale è suddiviso in sezioni con responsabilità affidate ai "consegnatari" e dirigenti delle articolazioni organizzative: il settore tecnologie dovrà occuparsi della sezione IT.</p>
<b>Le prime reazioni</b>	<p>Reazione negativa di tutti gli addetti per la "contaminazione" con attività aventi caratteristiche amministrative e con un certo livello di rischio.</p>
<b>Che Fare?</b>	<p>Iniziale ricerca di applicazioni finalizzate alla gestione di cespiti e inventari</p>



## In modo quasi parallelo si percorre la strada ITIL:

2005	interesse personale verso ITIL con molto sospetto derivato dalla parola <b>metodologia</b> che spesso si è contrapposta a <b>concretezza</b>
2006	Valutazione di ITIL non solo in termini di validità intrinseca ma d'impatto facendo valere l'idea di applicabilità al contesto del Consiglio regionale
2007	Esce ITIL v.3 e il successo e la diffusione cresce in modo esponenziale e anche la convinzione: la scelta è fatta: <b>formazione e certificazione</b> per 3 dei 4 addetti
2008	Si rafforza l'impegno con la formazione finalizzata <b>per tutti gli addetti</b> (anche la segretaria) e si condiziona l'outsourcing inserendo nei capitolati impegni precisi dei fornitori verso ITIL
2009 2010	Fare leva sulla comunicazione per promuovere la collaborazione e migliorare il valore del service management senza inventare nuovi canali di comunicazione, assessment ITIL



## Gestire l'inventario come asset e associare la gestione del servizio.....questa idea piace

Un asset può popolare un CMDB in funzione dei vari CI che lo compongono e in modo significativo rispetto alle relazioni che questo ha abbiamo:

**user, location, impact on incident, SLA, etc.**

**Inventario quindi OK** ma non solo anche il servizio e la qualità misurabile



## CMDBUILD Perché

Punti di forza	Significa	E quindi per noi
Gestire relazioni dinamiche tra entità	Fare analisi sui dati disponibili e migliorare la qualità	Dati descrittivi dell'asset più corretti
Gestione dinamica classi	Descrivere gli oggetti in modo compiuto	Adeguare i dati alla realtà
Workflow vs. processo	Costruire in modo coerente un sistema informativo	Agire con i dati disponibili
Integrabile	Portale	Servizio
Open source	Comunità aggregazione d'interessi	Maggiore capacità e ricchezza funzionale



## **L'utente è l'obiettivo e il valore ma non ne conosciamo l'effettivo potenziale**

**Potenziale di relazione**

**Potenziale di reazione**

**Potenziale di collaborazione**

**Potenziale di innovazione**





## Un nuovo mashup?

# Web 2.0 + Open Source



## + ITIL = communities based on services



## Ci aspettiamo

- ❑ **Un social network for services** è una community in cui prevale il senso della **condivisione** e non quello dell'**ostilità**
- ❑ **Un social network for services** è una community con ruoli chiari ma la cui **consapevolezza** degli utilizzatori aiuta ad accrescere la **qualità dei servizi**
- ❑ **Un social network for services** è una community con un livello molto alto di valutazione dei servizi non KPI astratti ma favorisce misura e livello di qualità per il **miglioramento costante (service improvement)**
- ❑ **Un social network for services** è una community in cui **l'informazione e la conoscenza** sono la regola e la misura della **fiducia come strumento per lo sviluppo e la crescita**
- ❑ **Un social network for services** è una community in cui si promuove la conoscenza dei servizi e si **migliora l'utilizzazione abbassando la quota di difficoltà operativa** correlata alla mancata conoscenza



## Lo strumento:

### LIFERAY:

(enterprise open source for life)

- ✓ Ha già a bordo le soluzioni tipiche: news, wiki, etc.
- ✓ Supporta il Java portlet specification (JSR168, JSR268)
- ✓ Integra via portlet altre componenti
- ✓ Integra CMDBUILD
- ✓ Permette di crescere e di modificare la struttura utilizzando altre portlet o semplici link ad altre applicazioni
- ✓ Integra Microsoft Active Directory

Per contro:

- ✓ Non è immediato e necessita training



# Questo è il risultato:

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the URL <http://bliferay/web/guest;jsessionid=18315278778804815F3D6D315A7DC685>. The page title is "Settore Tecnologie Informatiche e di Supporto ai Processi ICT". The user is logged in as "Benvenuto Carlo Cammelli".

The main navigation menu includes: INIZIO, NOTIZIE, ASSISTENZA, CONOSCERE I SERVIZI, STATO DEI SERVIZI, I MIEI ASSET, ORGANIZZAZIONE, and Aggiungi Pagina.

**Notizie**

Elenco Articoli - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)

- 22/03/10 9.50 - Nuovo sistema di posta: completamente funzionante**  
Passaggio di consegne tra vecchio sistema e nuovo sistema nella giornata di giovedì 18 marzo. Dopo circa 7 anni di servizio il vecchio sistema cede il passo al nuovo. Il nuovo sistema si presenta completamente funzionante in tutte le componenti
- 26/11/09 15.16 - Aggiornamento ITIL**  
10/11 e 21/22 dicembre Service Catalogue.
- 13/11/09 14.39 - Conferenza annuale itSMF Italia**  
Milano 19 novembre 2009

**Conoscere i servizi**

Crea/Mostra articolo - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)

Catalogo Servizi:

- CHI e COME** - Referenti Settore Tecnologie, modalità organizzative e indicazioni per utilizzare l'assistenza.
- SERVIZI DI RETE** - Descrizione dei servizi disponibili
- POSTAZIONE di LAVORO** - Caratteristiche e modalità di gestione
- RETE** - Infrastruttura consiliare e servizi di rete, rete wireless ecc..
- SITO WEB** - Regole di aggiornamento e pubblicazione di contenuti sul sito istituzionale
- PROGETTI** - Progetti in corso e realizzazioni
- DOCUMENTI UTILI** - Raccolta di documenti di utilità generale per tutti gli utenti

**Richieste di assistenza**

CMDBuildPortlet - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)

**CMDBuild**

Informazioni utente

- [Dati anagrafici](#)
- [Ubicazioni](#)
- [Dotazioni informatiche](#)
- [Richiesta di modifica](#)
- [Richiesta intervento](#)

**Stato dei servizi**

IFrame - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)

Impostazioni Online Friends (0)

Taskbar: Completato, Start, Skype™ - camc..., Posta Crtoscana..., inizio - Lifera..., Total Command..., Microsoft Power..., gadget, 14.38



## Questo è il risultato:

inizio - Liferay

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://lx.liferay.com/web/guest;jsessionId=D8A829ADA65F01B88F209DC3D1563CB5

Più visitati Come iniziare Ultime notizie Customize Links Elenco Abbonati Telec... Free Hotmail Orario dei Treni FS Regione Toscana GIU... Rete Civica di Firenze

inizio - Liferay

**CMDBuild**

- Informazioni utente
- Anagrafiche
  - Assegnatario
  - Struttura organizzativa
  - Ubicazione
  - Decreto alienazione
- Acquisti
- Dotazioni IT
- Elementi di rete
- Processi

Stato dei servizi

IFrame - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)

Site	Status	Response Time (Last 1 hr)	Downtime Details	RSS
1. Availability web Email	↑	780 ms	Nov 09 10 11 12 13 14 15 [Green bar]	<a href="#">More...</a>
2. sito web Consiglio	↑	834 ms	[Green bar]	<a href="#">More...</a>

Monitored by Site24x7

■ Unavailable ■ Available ■ Scheduled Maintenance ■ No Data

Impostazioni Online Friends (0)

Completato

Start inizio - Liferay - Mozill... GNU Image Manipulation ... gadget 18.30



# Questo è il risultato:

**inizio - Liferay - Mozilla Firefox**

http://bdliferay/web/guest/home?p\_p\_id=62\_INSTANCE\_qD5G&p\_p\_lifecycle=0&p\_p\_state=maximized&p\_p\_mode=view&p

**REGIONE TOSCANA Consiglio Regionale**

**Settore Tecnologie Informatiche e di Supporto ai Processi ICT**

Benvenuto Carlo Cammelli!

INIZIO NOTIZIE ASSISTENZA CONOSCERE I SERVIZI STATO DEI SERVIZI I MIEI ASSET ORGANIZZAZIONE [Aggiungi Pagina](#)

Elenco Articoli - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#) - [Indietro](#)

**Notizie**

22/03/10 9.50  
**Nuovo sistema di posta: completamente funzionante**

*Passaggio di consegne tra vecchio sistema e nuovo sistema nella giornata di giovedì 18 marzo. Dopo circa 7 anni di servizio il vecchio sistema cede il passo al nuovo. Il nuovo sistema si presenta completamente funzionante in tutte le componenti*

Giovedì 18 marzo data importante che va a chiudere il lento e progressivo abbandono del vecchio sistema di posta elettronica a favore del nuovo che in questo momento garantisce tutte le funzionalità cartelle pubbliche comprese che era appunto l'ultimo servizio ancora gestito dalla precedente infrastruttura.

Sarebbe interessante poter calcolare il numero di messaggi trattati in questi 7 anni di servizio: una stima sommaria vede una cifra da capogiro superiore ai 300 miliardi di messaggi.

Il nuovo sistema di posta si caratterizza per essere installato su una infrastruttura completamente virtuale e con caratteristiche di particolare efficienza energetica per i server fisici utilizzati.

I miglioramenti sono visibili agli utenti quando si collegano utilizzando l'accesso via Internet che offre funzionalità molto vicine a quelle del sistema di gestione posta (Outlook) utilizzato in ufficio.

Sono anche previste modalità di accesso e consultazione della posta utilizzando tipologie diverse di sistemi come gli smartphone. Info specifiche si trovano sull'Intranet

La Tua Valutazione Indietro  
Media (1 Voto)

Settore Tecnologie e di Supporto ai Processi ICT

Completato

Start Skype™ - camc... Posta Crtoscana... inizio - Lifera... Total Command... Microsoft Power... gadget 14.39



## Questo è il risultato:

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the following details:

- Title Bar:** OpenSource - Come si fa per - Liferay - Mozilla Firefox 3.6 Beta 2
- Address Bar:** http://bxliferay/web/guest/come-si-fa-per/-/wiki/Main/OpenSource
- Navigation:** Back, Forward, Home, Refresh, Stop buttons.
- Bookmarks:** Più visitati, Come iniziare, Ultime notizie, Customize Links, Elenco Abbonati Telec..., Free Hotmail, Orario dei Treni FS, Regione Toscana GIU..., Rete Civica di Firenze.
- Page Content:**
  - Message: "Selezioni il web content attuale o aggiunga un nuovo web content da visualizzare in questo portlet."
  - Warning: "47312 è scaduto, non è approvato, non ha nessun contenuto oppure non esiste più."
  - Wiki navigation: Wiki - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)
  - Navigation links: [I Nostri Servizi](#) | [Cambiamenti Recenti](#) | [Tutte le Pagine](#) | [Pagine Orfane](#) |
  - Section: [I Nostri Servizi](#) »
  - Section: **OpenSource**
  - Tags: [open source](#) [informatica](#)
  - Text: "In informatica, open source (termine inglese che significa sorgente aperto) indica un software i cui autori (più precisamente i detentori dei diritti) ne permettono, anzi ne favoriscono il libero studio e l'apporto di modifiche da parte di altri programmatori indipendenti. Questo è realizzato mediante l'applicazione di apposite licenze d'uso."
  - Text: "La collaborazione di più parti (in genere libera e spontanea) permette al prodotto finale di raggiungere una complessità maggiore di quanto potrebbe ottenere un singolo gruppo di lavoro. L'open source ha tratto grande beneficio da Internet, perché esso permette a programmatori geograficamente distanti di coordinarsi e lavorare allo stesso progetto."
  - Meta-data: [Aggiungi Pagina Figlia](#), [0 Allegati](#) | 11 Visualizzazioni
  - Rating: "La Tua Valutazione" (5 stars) and "Media (0 Voti)" (5 stars)
  - Link: [Aggiunga il commento](#)
  - Footer: **Settore Tecnologie e di Supporto ai Processi ICT**
- System Tray:** Completato, Start, OpenSource - Come si..., GNU Image Manipulation..., gadget, 18.28



## Questo è il risultato:

inizio - Liferay - Mozilla Firefox 3.6 Beta 2

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://lxiferay/web/guest;jsessionid=D8A829ADA65F01B88F209DC3D1563CB5

Più visitati Come iniziare Ultime notizie Customize Links Elenco Abbonati Telec... Free Hotmail Orario dei Treni FS Regione Toscana GIU... Rete Civica di Firenze

inizio - Liferay

Richieste di assistenza

CMDBuildProcessPortlet - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Preferenze](#) - [Rimuovi](#)

**CMDBuild**

- Informazioni utente
- Anagrafiche
  - Assegnatario
  - Struttura organizzativa
  - Ubicazione
  - Decreto alienazione
- Acquisti
- Dotazioni IT
- Elementi di rete
- Processi

Stato dei servizi

Impostazioni Online Friends (0)

Completato

Start inizio - Liferay - Mozill... GNU Image Manipulation ... gadget 18.29





## Riferimenti:

- **Carlo Cammelli**
- Responsabile settore Tecnologie
- Consiglio Regione Toscana
  
- *[c.cammelli@consiglio.regione.toscana.it](mailto:c.cammelli@consiglio.regione.toscana.it)*
- *[www.consiglio.regione.toscana.it](http://www.consiglio.regione.toscana.it)*
- *Skype: [carlo.cammelli](#)*