



TELECOMUNICAZIONI



CONTACT CENTER



INTERNET



SUPPORTO
TECNOLOGICO

CMDBuildDAY

CMDBuild per gestire gli asset di un operatore TLC



Gruppo a2a

Gaudenzio Vinetti

Udine, Castello - Casa della Contadinanza - 15 aprile 2010

Selene S.p.A.

- Società del Gruppo A2A
- Nasce nel 1999 dalla storica ASM Brescia come Operatore TLC e Internet
- Nel 2007 diventa operatore di Telefonia Pubblica
- Servizi erogati:
 - servizi di telecomunicazioni su rete geografica e rete locale
 - servizi di data center
 - servizi di Contact Center
 - servizi di videosorveglianza
 - servizi di telefonia
- Opera prevalentemente sui territori di Brescia, Bergamo e Milano con proprie reti, mentre in ambito Nazionale ha accordi con i più grandi operatori nazionali



TELECOMUNICAZIONI



CONTACT CENTER



INTERNET



SUPPORTO
TECNOLOGICO

Obiettivi Del Progetto

Ob. 1

Raccogliere tutti gli asset della società all'interno di un unico repository

Ob. 2

Gestire in un unico DB oggetti e servizi erogati rispondente alle pratiche ITIL

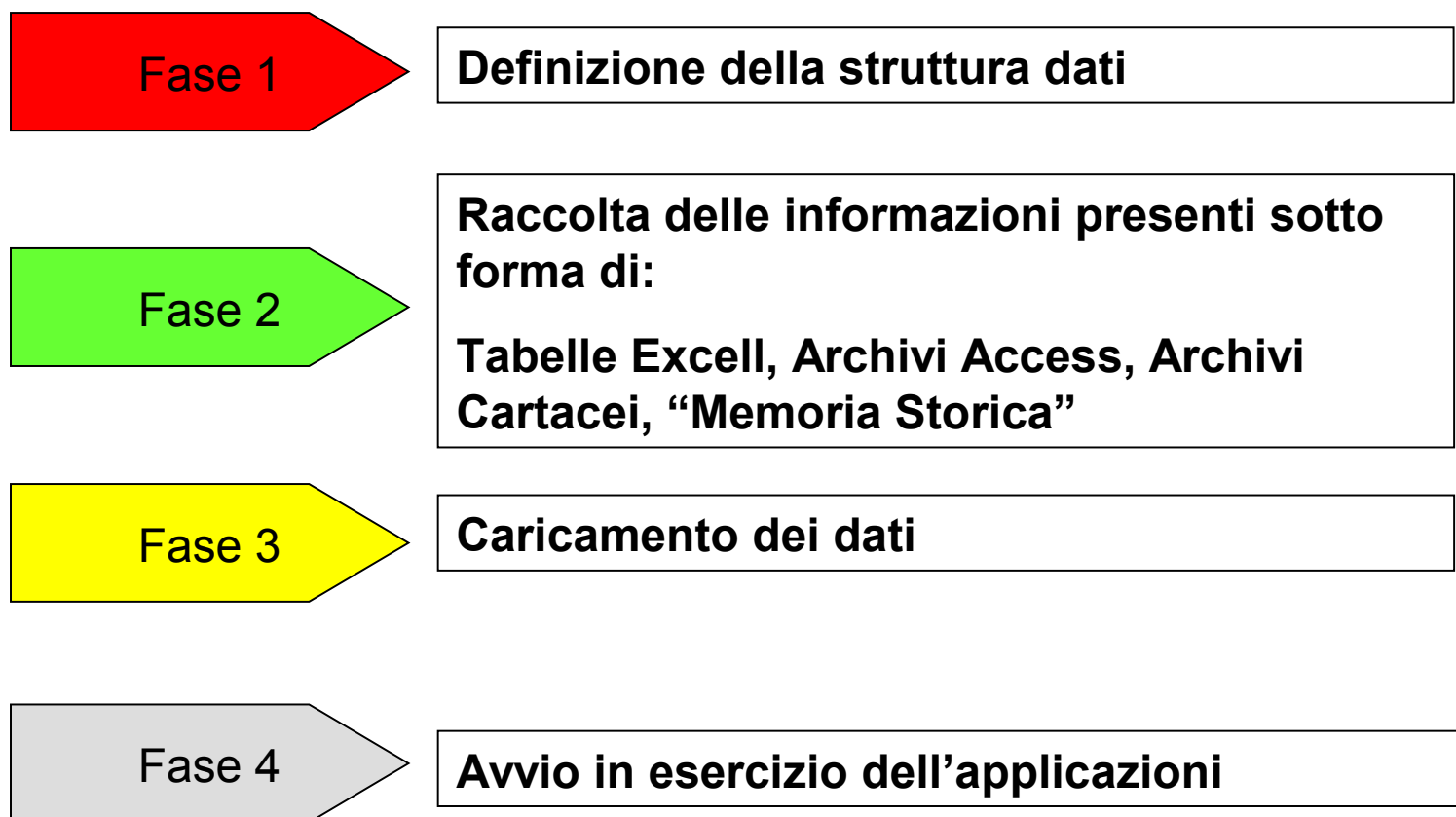
Ob. 3

Gestire Workflow operativi per il controllo degli asset

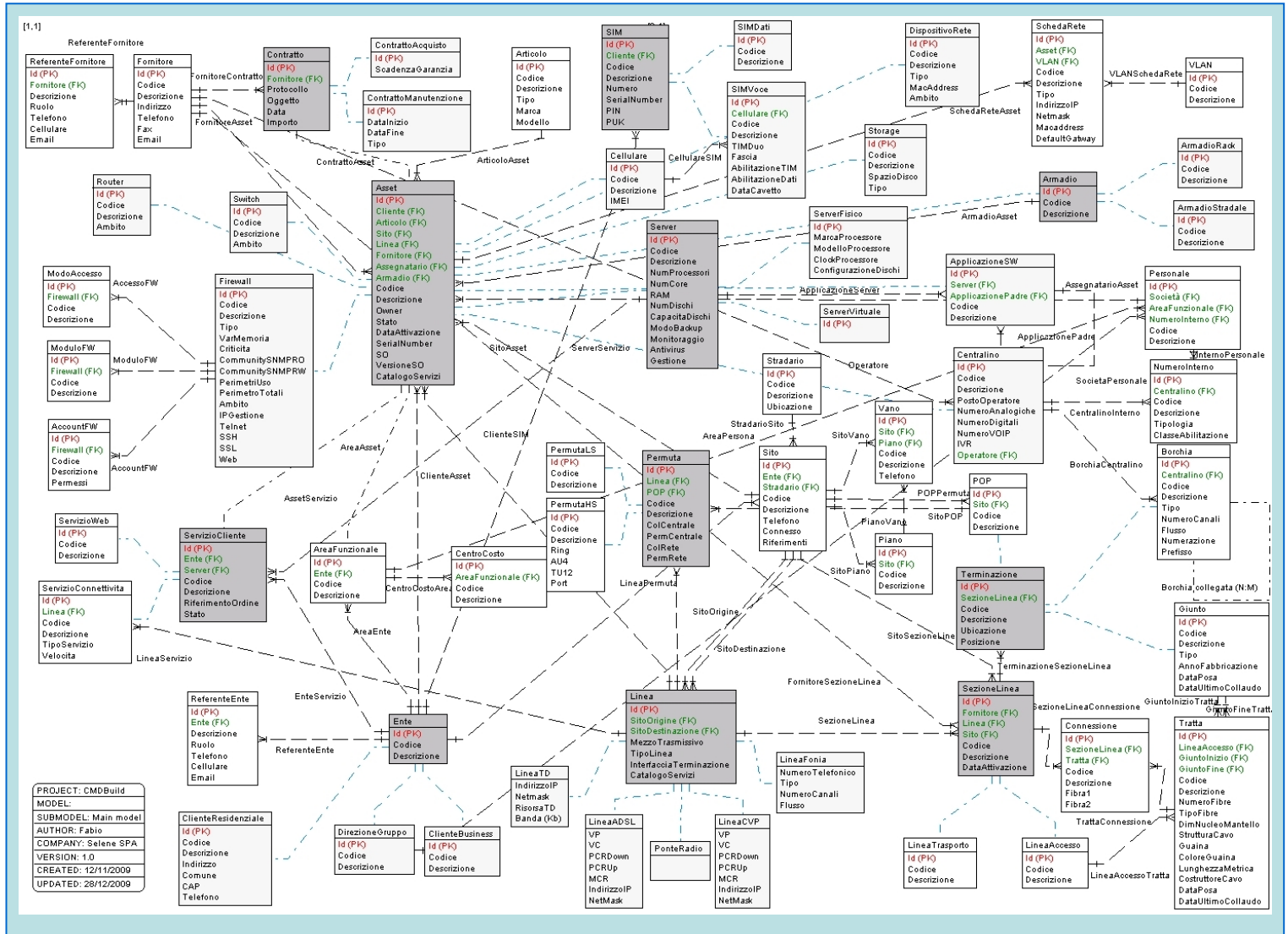
Ob. 4

Utilizzare uno strumento Open Source in modo da interfacciarlo con in modo semplice con applicativi esistenti

Fasi Realizzative



Struttura Dati



Udine, Castello - Casa della Contadinanza - 15 aprile 2010

Raccolta Dati

- **Problematiche**

- Dati non strutturati
- Dati su supporti diversi
- Dati non sempre aggiornati
- Eterogeneità degli asset presenti
- Coinvolgimento delle aree operative

- **Benefici**

- Uniformare le informazioni
- Eliminare dati duplicati e scorrelati tra loro
- Rendere disponibile un unico strumento operativo
- Eliminare “le memorie storiche”

Esempi di Oggetti



TELECOMUNICAZIONI



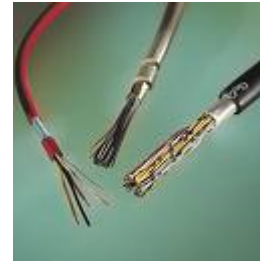
CONTACT CENTER



INTERNET



SUPPORTO
TECNOLOGICO





TELECOMUNICAZIONI



CONTACT CENTER



INTERNET



SUPPORTO
TECNOLOGICO

Stato dell'arte

- ✓ Definizione Struttura Dati
- ✓ Definizione tabelle per caricamento massivo
- ✓ Raccolta dati (70%)
- ✓ Avvio in Esercizio (fine Aprile 2010)

Azioni Successive

- ✓ Creazione di automatismi
- ✓ Creazione di WorkFlow gestionali
- ✓ Integrazione con sistemi di monitoring (Nagios)
- ✓ Integrazioni con DB per gestione esistenti (Personale, Ticketing)



TELECOMUNICAZIONI



CONTACT CENTER



INTERNET



SUPPORTO
TECNOLOGICO

CMDBuild**DAY**

Domande e risposte

.....

GRAZIE

gaudenzio.vinetti@selenebs.it

Udine, Castello - Casa della Contadinanza - 15 aprile 2010