




ITIL Service Support in Corepla

Dario Ferrario - Program Manager

Silvio Sorrentino - Resp. Sistemi Informativi

Agenda

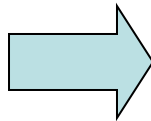
- ④ Cos'è il COREPLA
- ④ ICT e ITIL : L'organizzazione
- ④ Fatto e da Fare
- ④ Come utilizziamo  CMDBuild

Consorzio Corepla

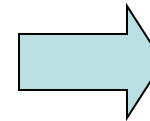
- Il Consorzio Corepla si occupa del riciclo degli imballaggi in plastica provenienti dalla raccolta urbana



Raccolta
Differenziata



Selezione
(Produzione)

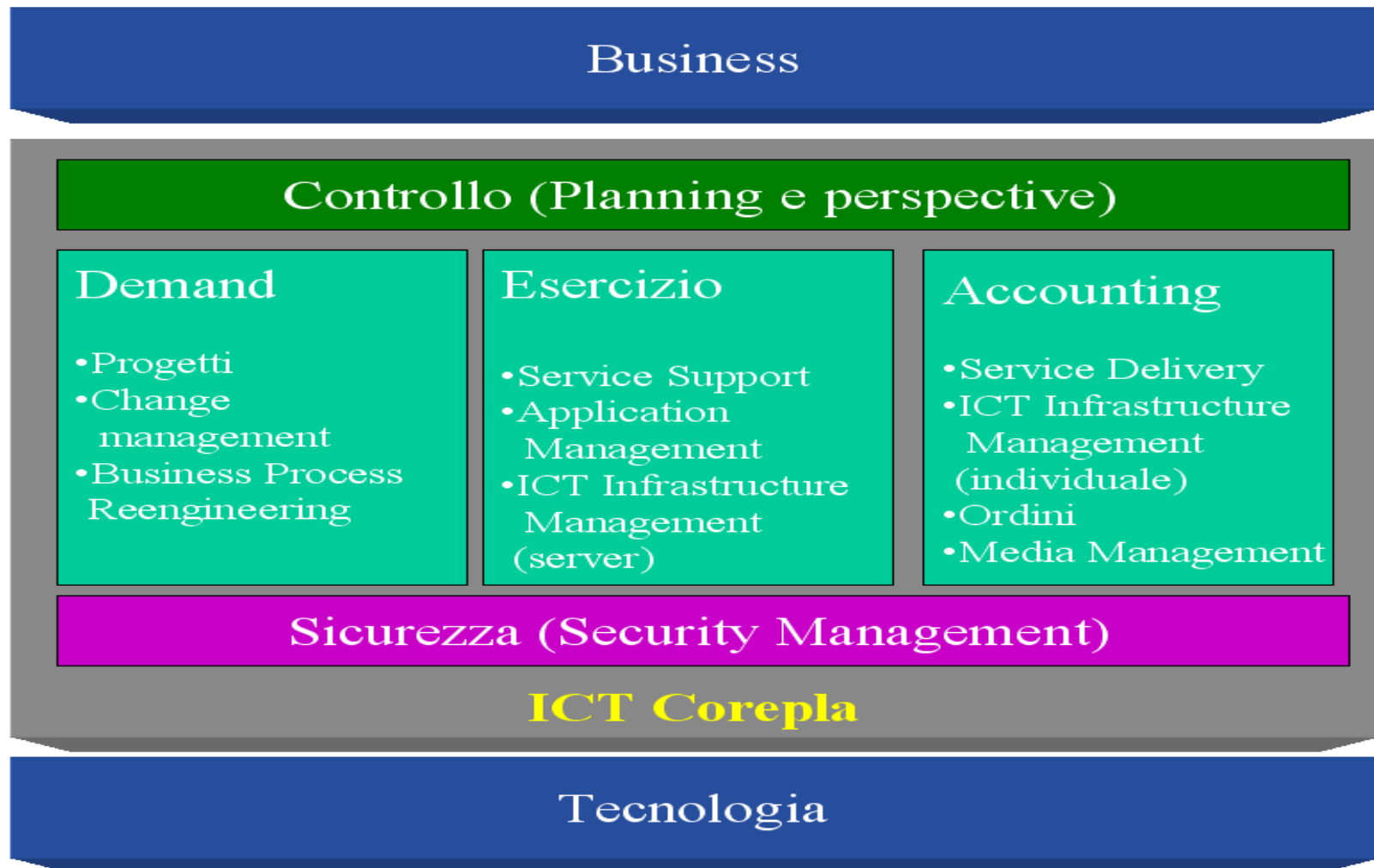


Riciclo

I numeri del Consorzio Corepla

- ④ Associati: 2674
- ④ Contributo Ambientale Conai: 295 €M
- ④ Fatturato da Vendita: 30 €M
- ④ Raccolta 2009: 588.000 ton
- ④ Dipendenti: 51
- ④ Indotto: circa 2500 persone (50 centri)
- ④ Documenti: circa 150.000/anno

I Sistemi Informativi in Corepla



La formazione ICT



Budget

€ 1,2M

Business e ICT: Ricomincio da tre

1. Tecnologie

- I sistemi informativi aziendali costituiscono il *naturale* luogo aziendale nel quale vengono individuate, introdotte, mantenute le nuove tecnologie

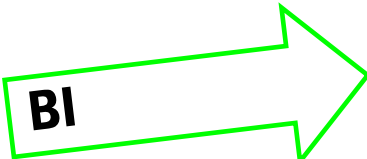
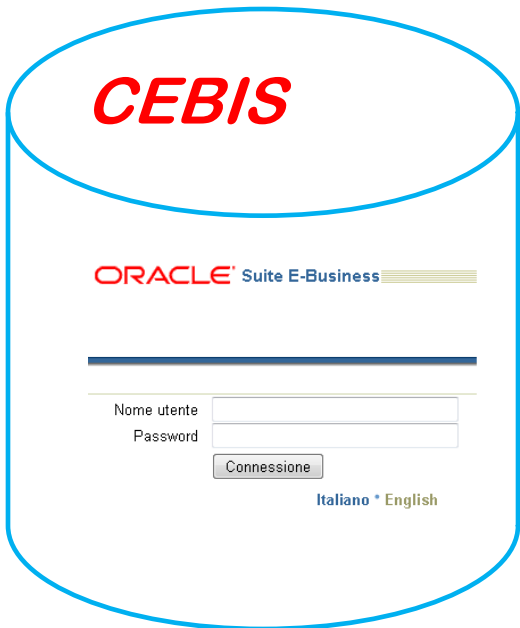
2. Sicurezza

- La gestione della sicurezza richiede professionalità (=conoscenze specifiche) e deve essere centralizzata.
- Un aspetto preminente della sicurezza è la sicurezza dei dati
- Ne consegue che la sicurezza viene "assegnata" ai sistemi informativi (anche la *business continuity*)

3. Progetti

- Nelle aziende manca una conoscenza relativa alla gestione dei progetti; i progetti vengono eseguiti nell'ambito dei sistemi informativi
- E' necessario essere più ingegneri e meno informatici

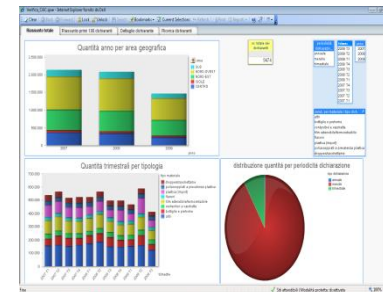
Sistema informativo



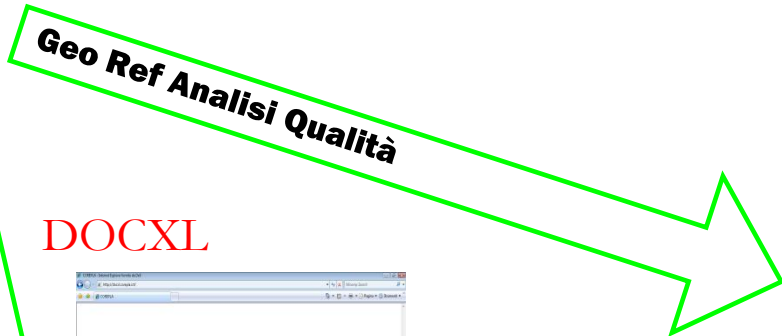
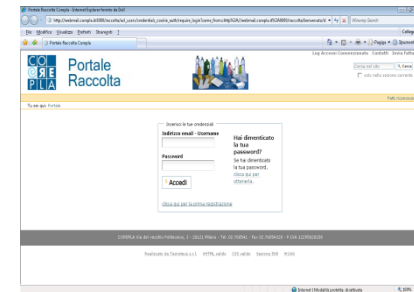
Ubico



Acqua



Portale Raccolta



DOCXL



DOC09



Il motto che ci è piaciuto

"Adatta e Adotta"

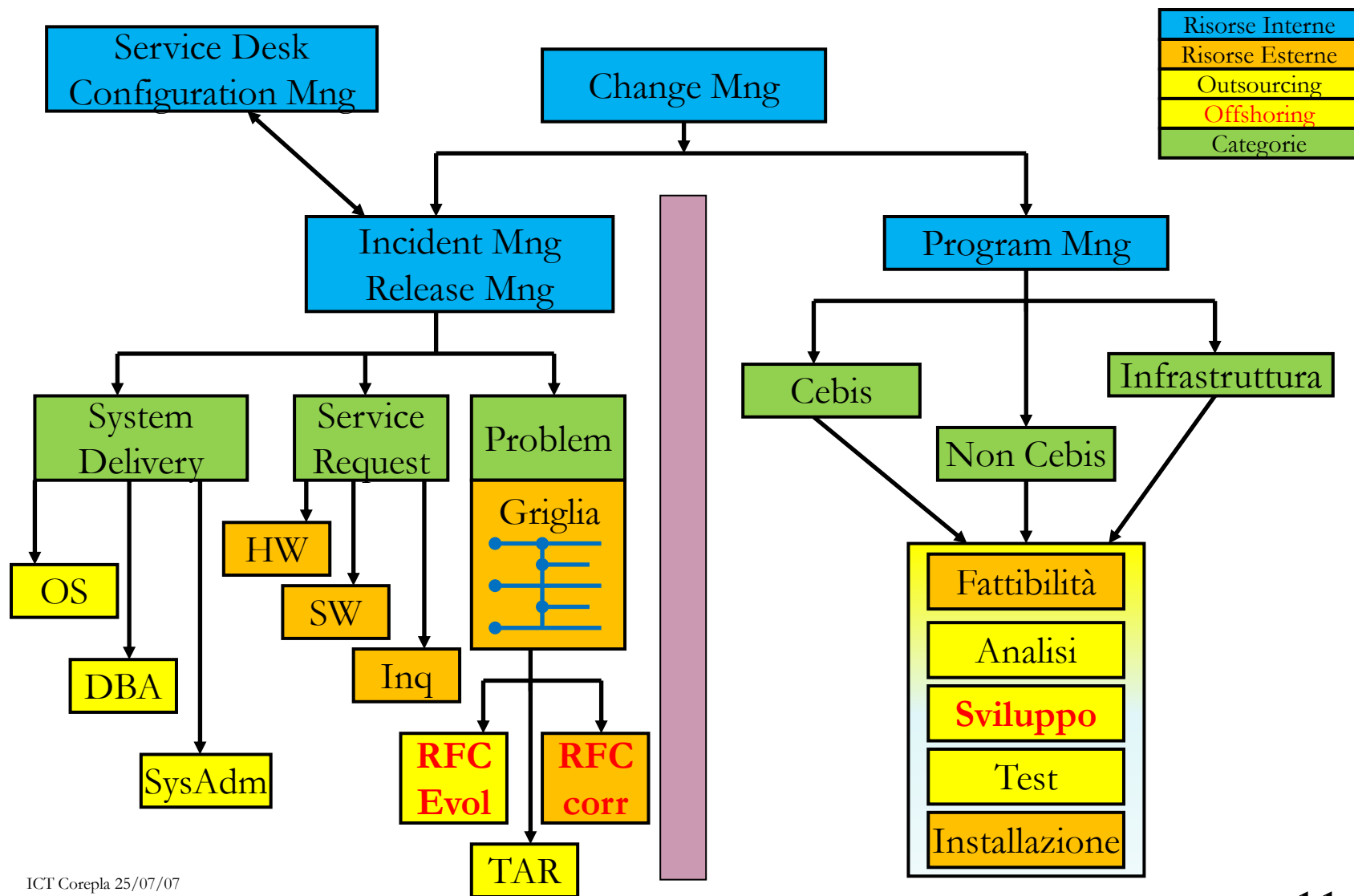
...ovvero la possibilità di applicare ITIL anche
alla "Piccole strutture"

Interventi


- ✓ **Separazione tra sviluppo e supporto**
- ✓ Definizione del modello di supporto
 - ✓ Definita una matrice di accorpamento
- ✓ Definizione della metodologia documentale
 - ✓ E' stata definita la documentazione necessaria
 - 1) al service support
 - 2) per il passaggio in produzione

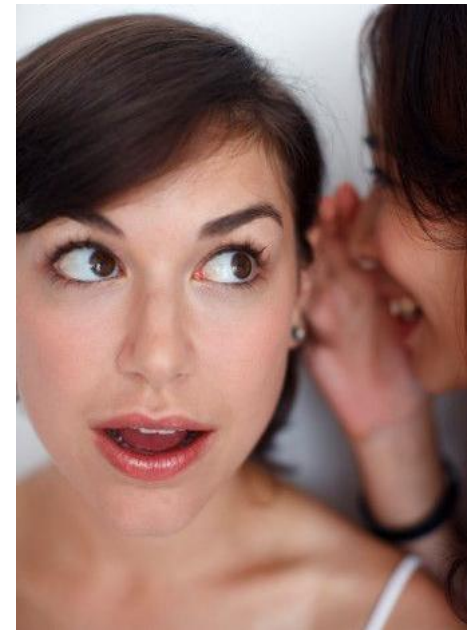
- ✓ La documentazione individuata costituisce una base per i successivi sviluppi, primo fra tutti il CMDB

Lo schema di servizio




Comunicazione

- La modifica della struttura organizzativa è stata presentata a tutte le persone (interne ed esterne) coinvolte nella gestione dell' ICT.
- In un momento successivo è stato presentato il modello documentale.
- Di tutte le attività è stata effettuata una breve presentazione alla Direzione
- Completamento della documentazione di primo livello
- Acquisto di un nuovo strumento informatico per la gestione del supporto
- Definizione di un catalogo di servizi e dei relativi accordi (SLA ed OLA)
- Implementazione 



Azioni in corso

- Implementazione CCRM su workflow  **CMDBuild**
- Definizione di un catalogo di servizi e dei relativi accordi (SLA ed OLA)
- Miglioramento continuo : Monitoraggio attività e progetti di fine-tuning
- Inserimento ITIL negli obiettivi di funzione

Un bilancio

- Il **costo del progetto ITIL** è stato limitato (<10.000 € comprendendo i costi interni e la certificazione per tre persone)
- Per effetto della separazione tra sviluppo e supporto è cresciuto sia il numero di fornitori che il numero di addetti (**>diffusione della conoscenza**)
- A distanza di tempo è percepibile dagli utenti il ritorno in qualità **senza aggravio di costi (in giorni-uomo)** per ICT
- La nuova organizzazione interna ha permesso di **aumentare la quantità di lavoro svolto off-shore (Romania) con diminuzione dei costi (in euro)**
- Sono necessarie azioni di **miglioramento continuo** (certificazione, evangelizzazione) per consolidare i risultati

I numeri in CMDBuild

☉ Server 14

☉ Client 86

☉ Cellulari 66

☉ Stampanti 28

☉ Q-Box 37

☉ 2008 – Go Live

☉ Indirizzi IP 150

☉ SIM dati 14

☉ Palmari Industriali 44

☉ Utenti CMDB 31

☉ Schede progetto 160

Architettura

Navigazione

- Menu
 - Anagrafiche
 - Ubicazione
 - Edificio
 - Funzione
 - Piano
 - Stanza
 - Acquisti
 - Dotazioni
 - Doc 09
 - Progetti
 - Riferimenti Dominio
 - Supporto
 - Varie

CMDBuild OPEN SOURCE CONFIGURATION AND MANAGEMENT DATABASE

Utente : Administrator | Esci

Aggiungi scheda

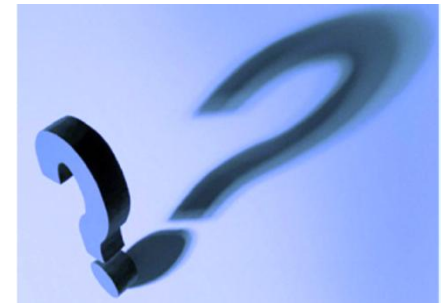
Nome Logico	Data acquisto	Box Assegnato	Stato	Fornitore acquisto	Versione Co
T001	27/04/09	QBox Montello inesistente	In uso	Nord Elettronica	
T002	27/04/09	QB024 - Di Gennaro	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.6
T005	28/05/09	QB002 - Riccia Trentino	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.8
T006	28/05/09	QB030 - WEM	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.6
T007	28/05/09	QB029 - Ecolit	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.6
T008	28/05/09	QB005 - Sait	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.3
T009	28/05/09	QB008 - Caris FP	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.8
T010	28/05/09	QB004 - Ideal Service	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.6
T011	28/05/09	QB007 - Vedelago	In uso	Nord Elettronica	2.0.0.8

Nome Logico: T001
 Descrizione: T001 - QBox Montello inesistente
 Data acquisto: 27/04/09
 Box Assegnato: QBox Montello inesistente
 Stato: In uso

www.cmdbuild.org credits : Tecnoteca srl, Comune di Udine, Cogitek srl Copyright © Tecnoteca srl



Grazie per il vostro tempo



ferrario@corepla.it

sorrentino@corepla.it