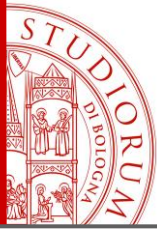


La riprogettazione del Service Desk dell'Università di Bologna con CMDBuild

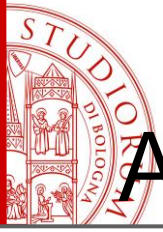
Luca Bompani
Graziano Zucchini

Roma, 15/05/2014



Sommario

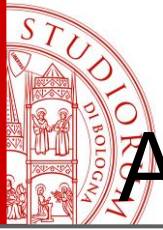
- L'Area Sistemi Informativi e Applicazioni
- Il Service Desk
- Le motivazioni per il cambiamento
- L'adozione di CMDBuild
- Popolamento del CMDB
- Prossimi passi



Area Sistemi Informativi e Applicazioni

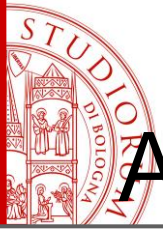
L'Area Sistemi Informativi e Applicazioni (CeSIA) dell'Università di Bologna progetta, sviluppa e cura l'infrastruttura ICT (Information & Communication Technology) dell'Ateneo e molti dei servizi informatici rivolti a studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo, dottorandi, assegnisti di ricerca, collaboratori e ospiti dell'Ateneo.

(www.unibo.it, www.cesia.unibo.it)



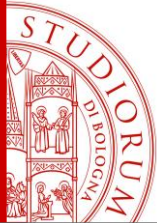
Area Sistemi Informativi e Applicazioni

Livello	Servizi
1. Connettività	Rete fissa, Wireless
2. Sistemi e infrastruttura	Sistemi, Hosting, Basi dati, Identità digitale
3. Applicazioni di base	Posta elettronica, Videoconferenza/Webconference, Intranet, Protocollo informatico, E-Learning
4. Applicazioni di ambito/processo	Formazione e didattica, Ricerca, Internazionalizzazione, Personale, Patrimonio, Contabilità e gestione, Biblioteche, Portale, Attività istituzionali, Sistemi CLA
5. Consulenza e supporto	Privacy, dematerializzazione, progetti sicurezza, servizi desktop, Contact Center



Area Sistemi Informativi e Applicazioni

- 600 Km di fibre ottiche per collegare 160 sedi nell'area di Bologna e in Romagna
- 910 punti di accesso alla rete wireless
- 474 Server virtuali
- 600 siti web istituzionali
- 86.000 studenti
- 403.464 verbali di esame firmati digitalmente
- 6.000 carriere universitarie personale docente e tecnico amministrativo



Il Service Desk

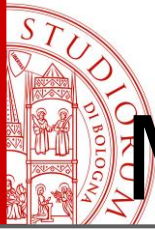
E' composto da:

- Help desk su connettività, sistemi e infrastruttura, applicazioni di base (16.000 telefonate, 27.000 mail)
- Help desk applicazioni formazione e studenti (52.000 telefonate, 24.000 mail)



Motivazioni per il cambiamento

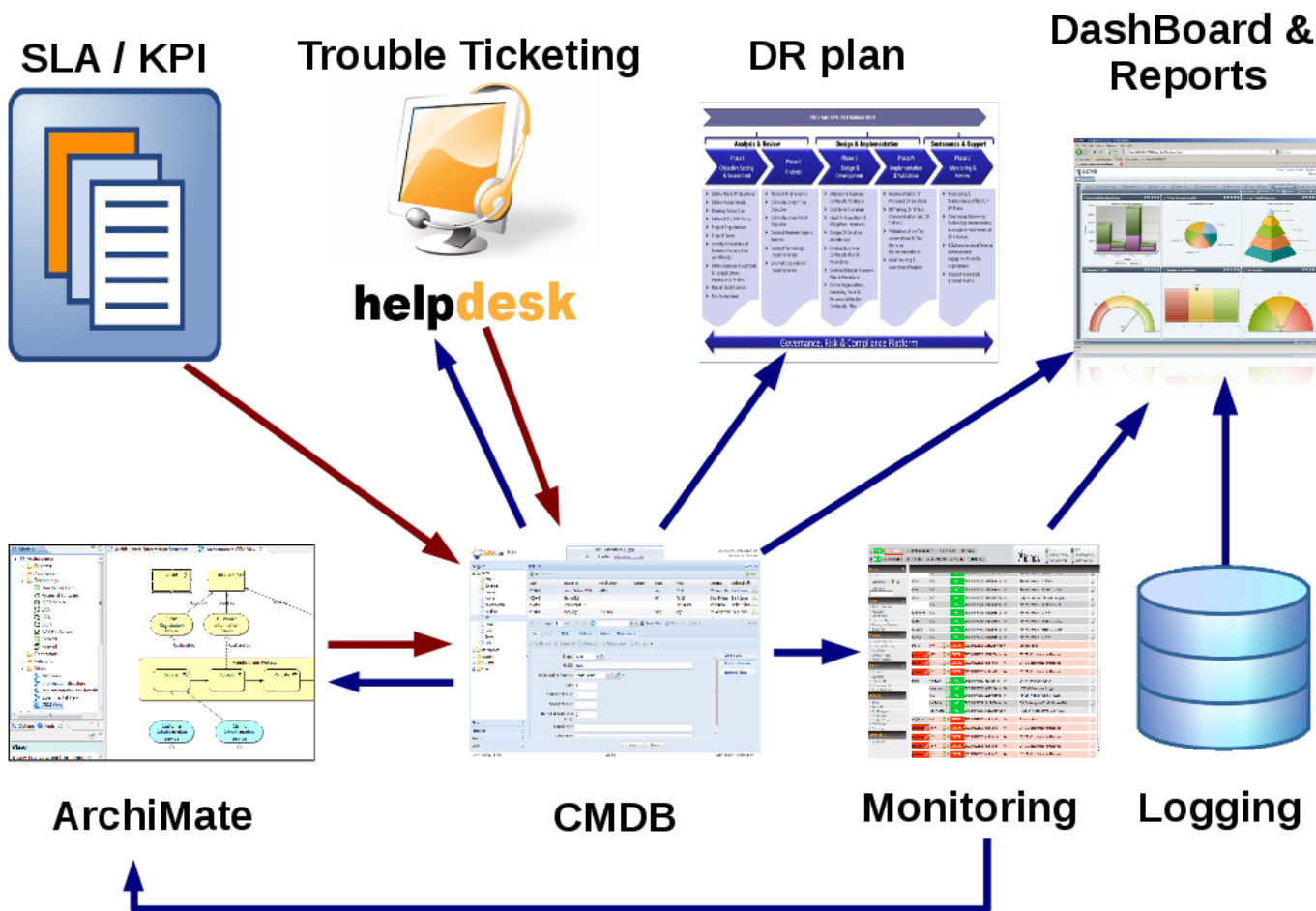
- Aggiornare lo strumento di ticketing utilizzato
- Estendere l'uso del sistema di gestione delle richieste all'interno dell'Ateneo (sportelli unici)
- Adottare un Configuration Management Data Base per la codifica di asset e servizi
- Implementare correttamente il Piano di Disaster Recovery (PDR) e il Piano di Continuità Operativa (PCO)

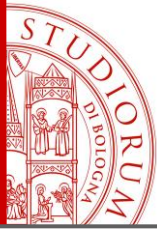


Motivazioni per il cambiamento

- Alti costi di licenze per estensione del servizio ad altri utenti
- Alti costi di licenze per implementazione nuove funzionalità
- Implementazione dei processi ITIL in modo preimpostato ed integrato: modello rigido con alto impatto organizzativo

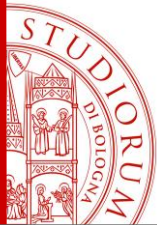
La visione





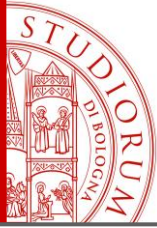
Roadmap

- Sostituzione del sistema di ticketing
- Introduzione dei 4 processi ITIL principali
 - Incident Management
 - Service Request Management
 - Change Management
 - Problem Management
- Popolamento del CMDB



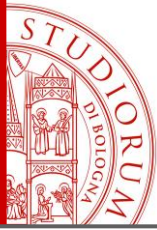
Strategia

- Implementazione ed evoluzione della nuova infrastruttura al costo della manutenzione di quella precedente
- Minimizzazione dell'impatto del cambiamento
- Focus sulle esigenze di gestione ordinaria dei servizi
- Piccoli passi con risultati immediati

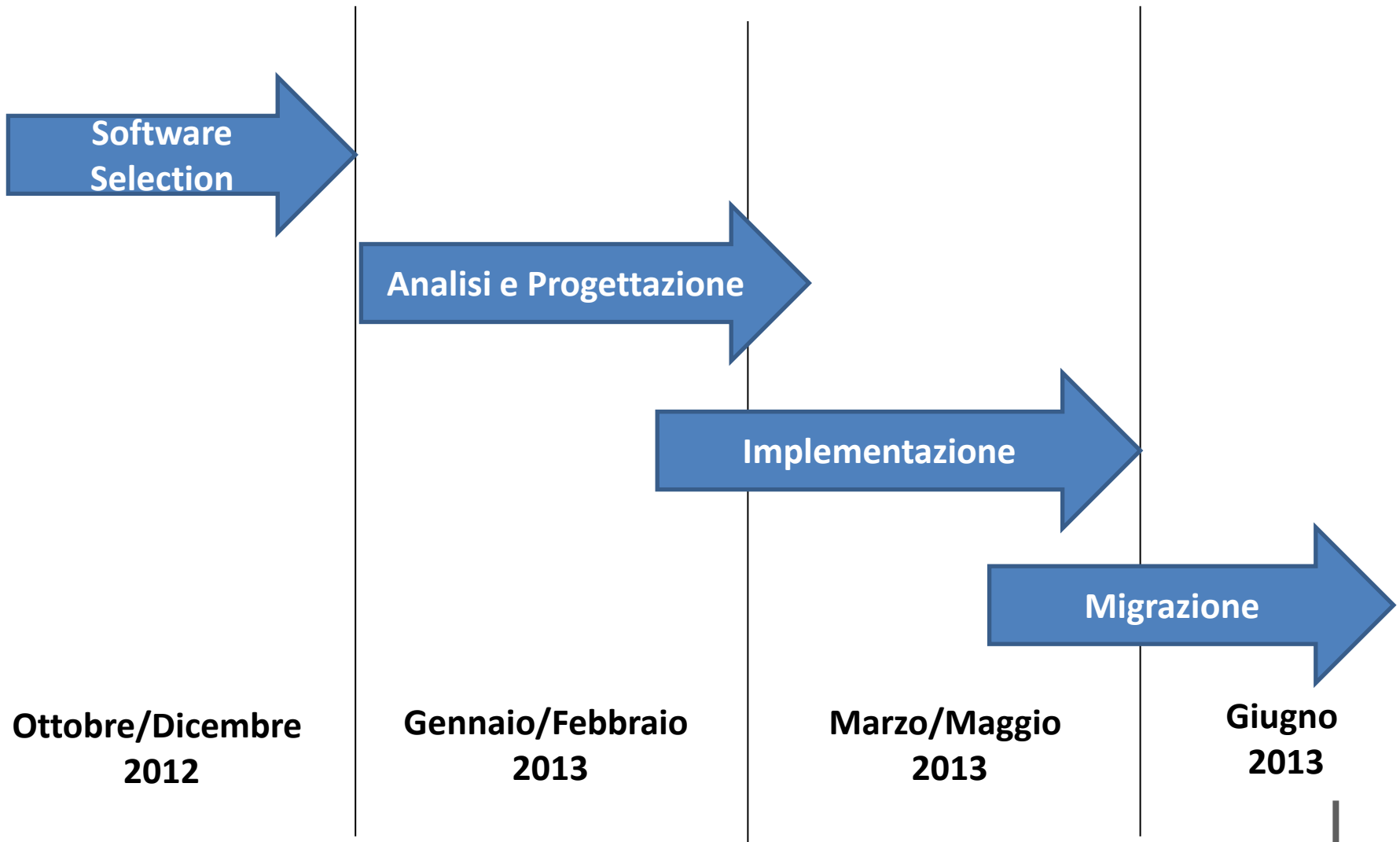


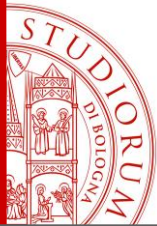
L'adozione di CMDBuild

- Software selection
- Progettazione workflow
- Integrazione con i sistemi esistenti (anagrafica unica, Single SignOn, email, gestionale logistica)
- Implementazione del nuovo sistema
- Migrazione di asset e ticket
- Go-live



L'adozione di CMDBuild





I numeri del nuovo sistema

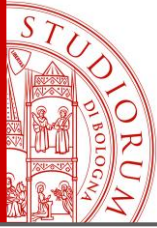
Operatori: 150

Workflow avviati mensilmente:

- 400 IncidentManagement
- 600 ServiceFulfilment

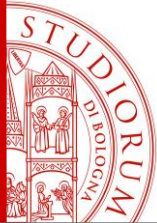
Asset gestiti:

- 8108 asset client
- 424 server



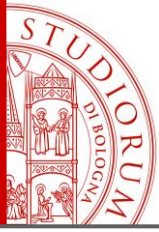
Popolamento del CMDB

- Connettori ad-hoc per l'importazione delle informazioni esistenti (Talend)
- Descrizione dei servizi attraverso un linguaggio di modellazione architeturale (Archimate)
- Utilizzo del nuovo Workflow widget per automatizzare l'aggiornamento del CMDB



CMDBuild-Talend

- Talend Integration Studio è un ambiente di sviluppo opensource per la realizzazione di procedure ETL (extract-transform-load)
- Le procedure sono definite graficamente collegando tra loro i componenti disponibili
- I componenti CMDBuild-Talend implementano le funzionalità di import e export per CMDBuild



CMDBuild-Talend

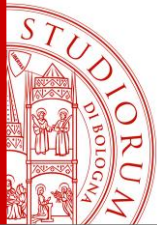
Talend Open Studio for Data Integration (5.4.1.r111943) | CMDBuild (Connection: Local)

File Edit View Window Help

Learn Ask Upgrade! Exchange

Talend Open Studio *Job AlmtSec 0.1

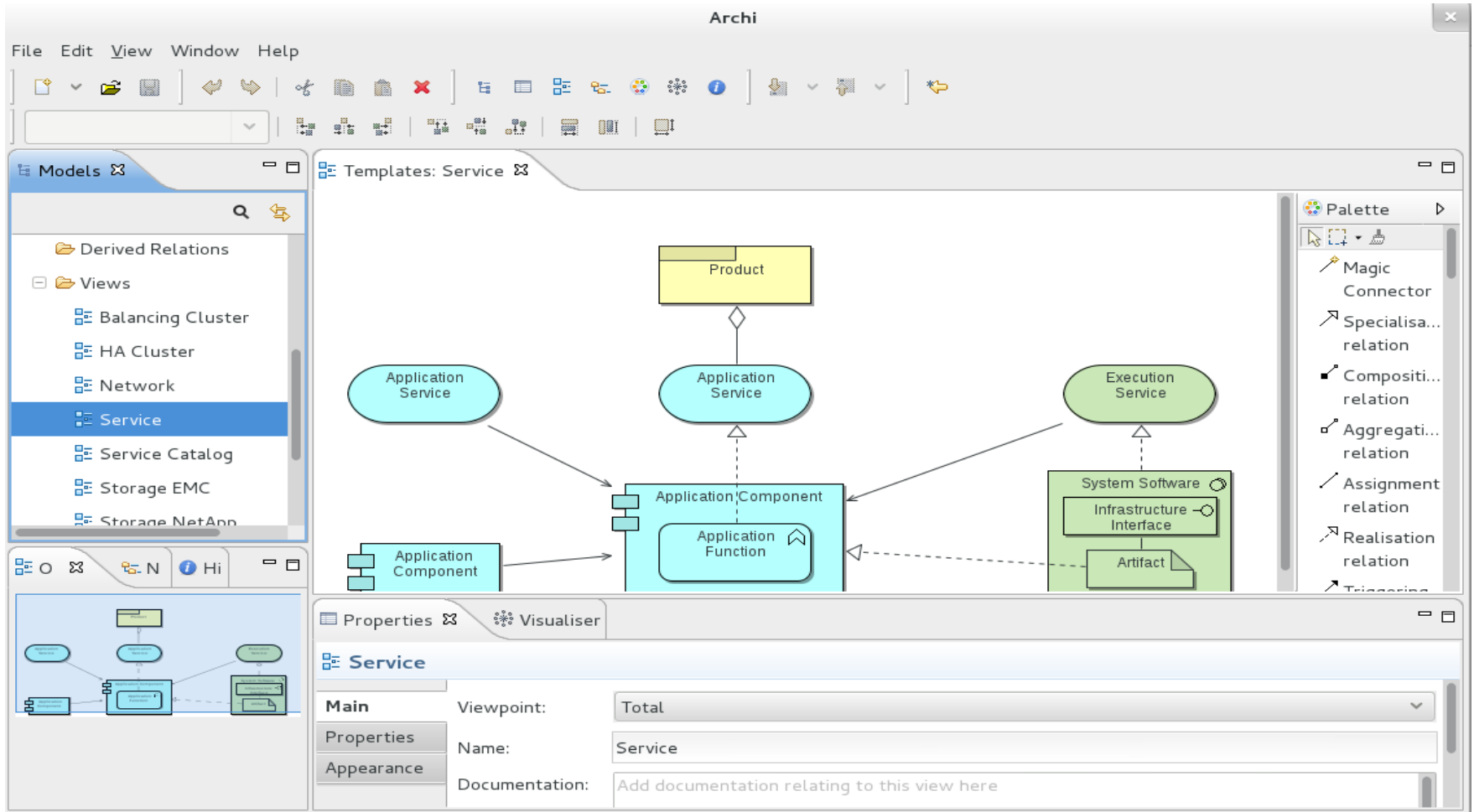
Designer Code

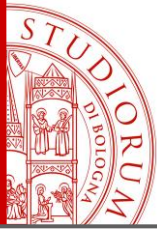


CMDBuild-Archimate

- Archimate è un linguaggio di modellazione architeturale, definito da uno standard dell'OpenGroup
- Archi è un tool opensource per creare diagrammi Archimate
- Il plugin CMDBuild-Archimate implementa le funzionalità di import e export tra Archi e CMDBuild

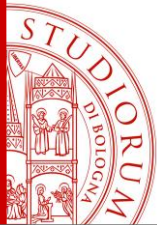
CMDBuild-Archimate





Prossimi passi

- Importazione delle planimetrie degli edifici
- Ulteriore estensione di CMDBuild ad altre unità organizzative dell'Ateneo
- Nuovo componente per apertura ticket in modalità self service
- Generazione della configurazione del monitoring
- Generazione delle sequenze di riavvio dei servizi per i piani di disaster recovery
- Dashboard dei servizi



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Luca Bompani - luca.bompani@unibo.it
Graziano Zucchini - graziano.zucchini@unibo.it
Area Sistemi Informativi e Applicazioni - CeSIA

www.unibo.it