

ITIL in Senato

Ing. Vincenzo Curci

Cert. ITIL Foundation, Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, CSI

Argomenti

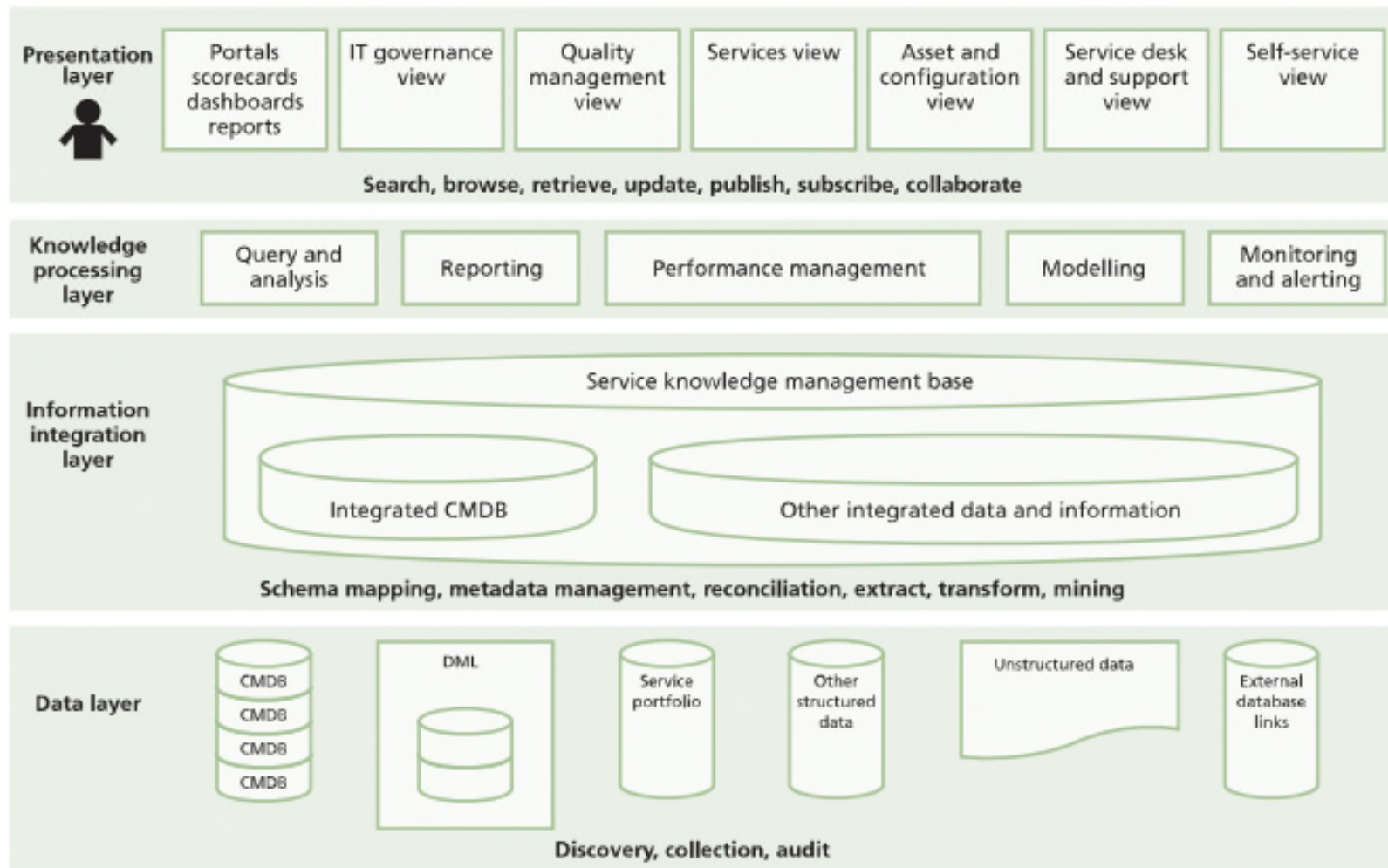
1. I numeri dell'ICT in Senato
2. SKMS ITIL
- 3. Schema concettuale delle classi**
- 4. I Processi: approccio ed esempi**
5. Problematiche di Progetto e Sviluppo
6. Perché CMDBuild
7. Evoluzioni a medio termine
8. Domande

I Numeri dell' ICT Senato

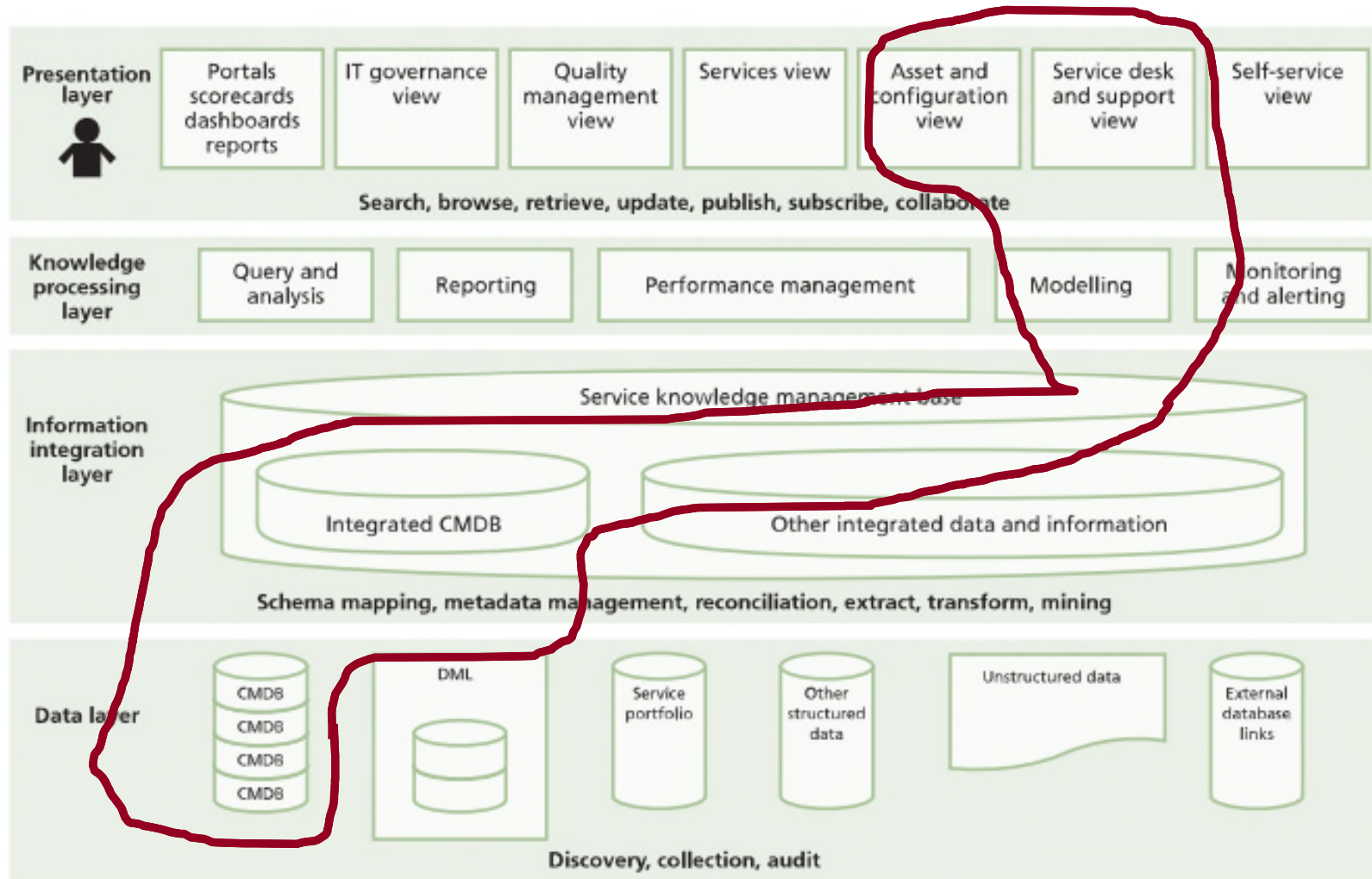
	Situazione Attuale
Utenze	3.900
Postazioni di lavoro fisse	2.200
Richieste di risorse/supporto/incident	21.000 (dato annuo)
Servizi Applicativi	120
CI complessivi	>50.000

Ambizione

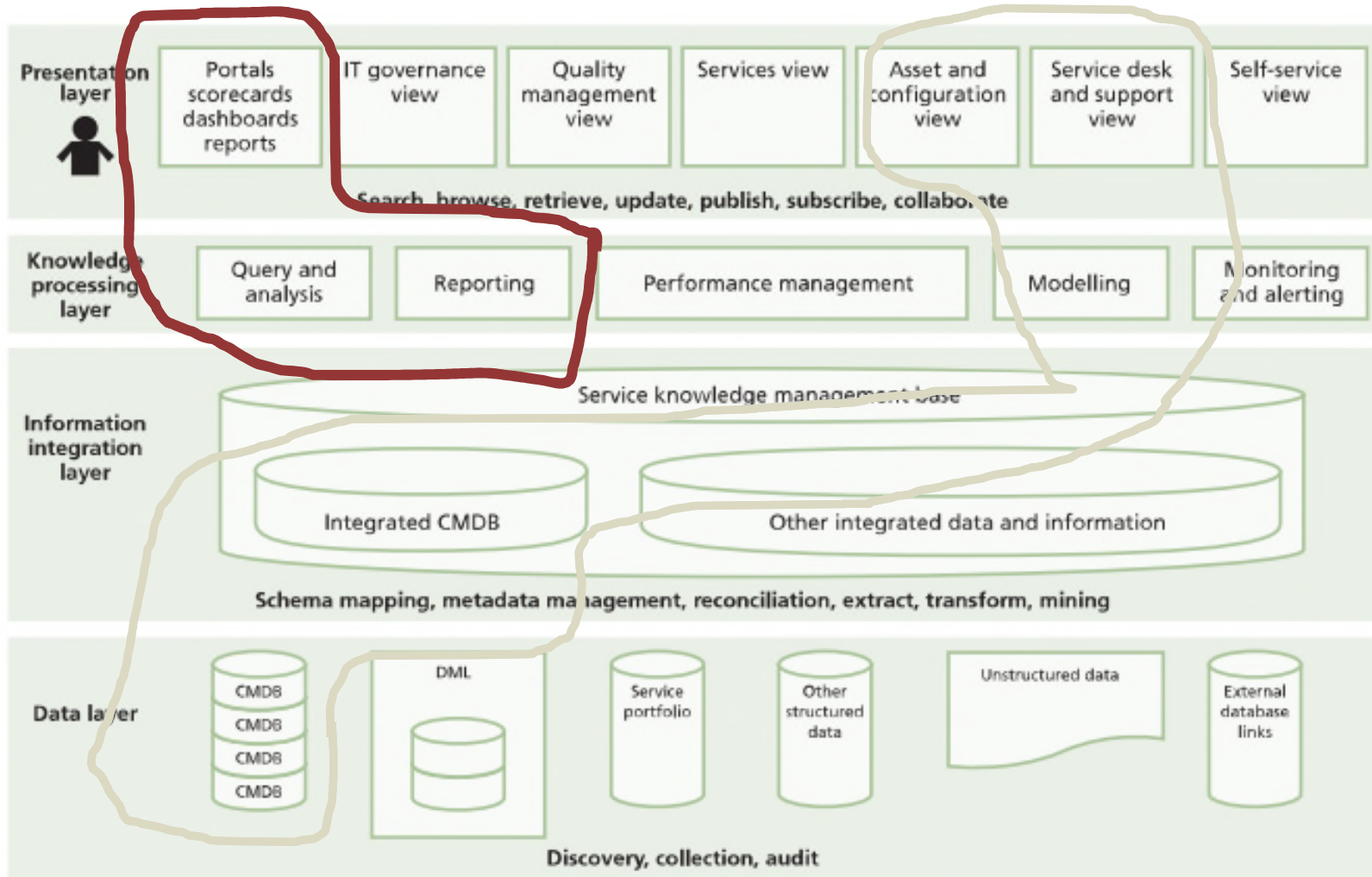
Sistema di Service Knowledge Management



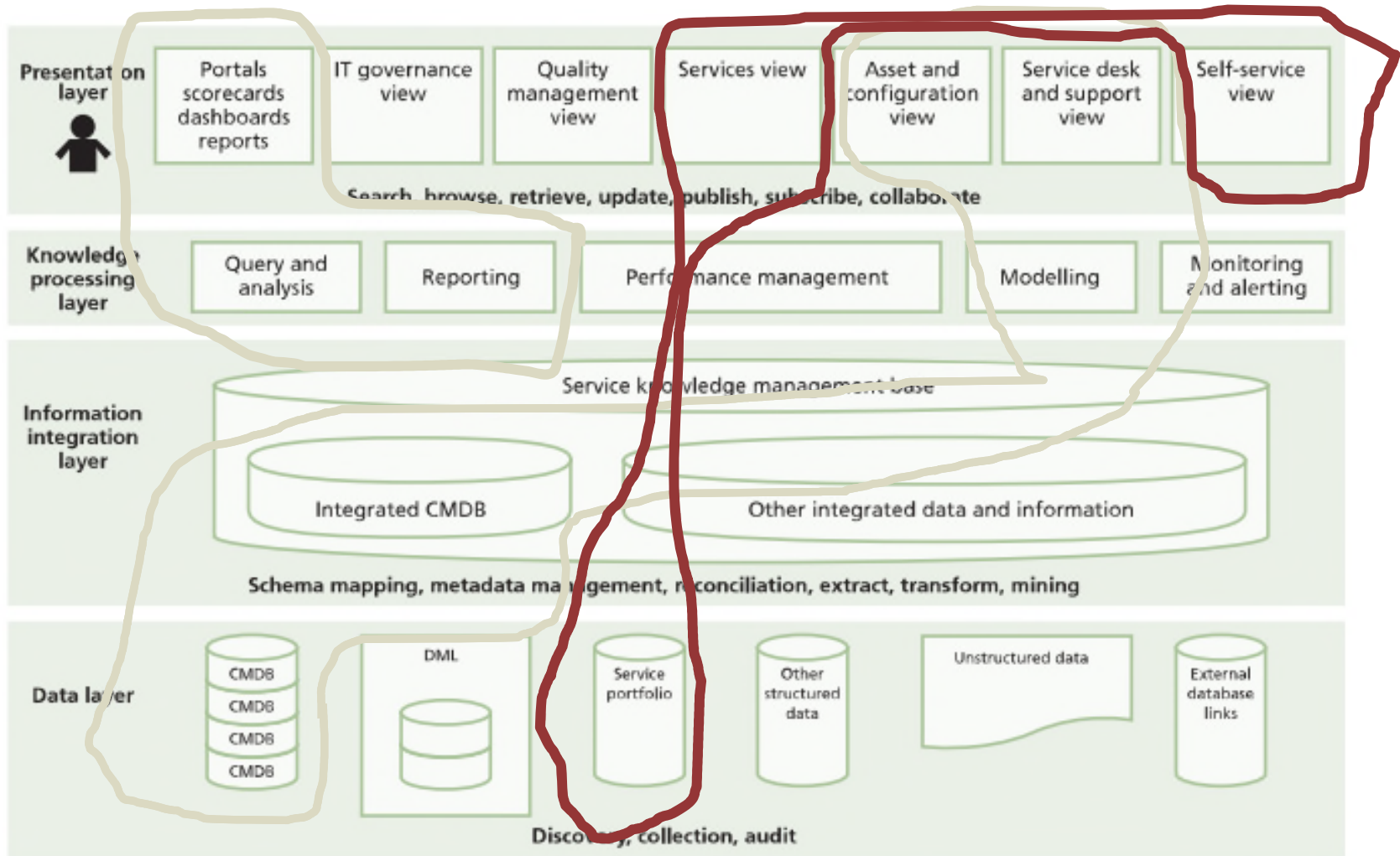
Roadmap SKMS V1



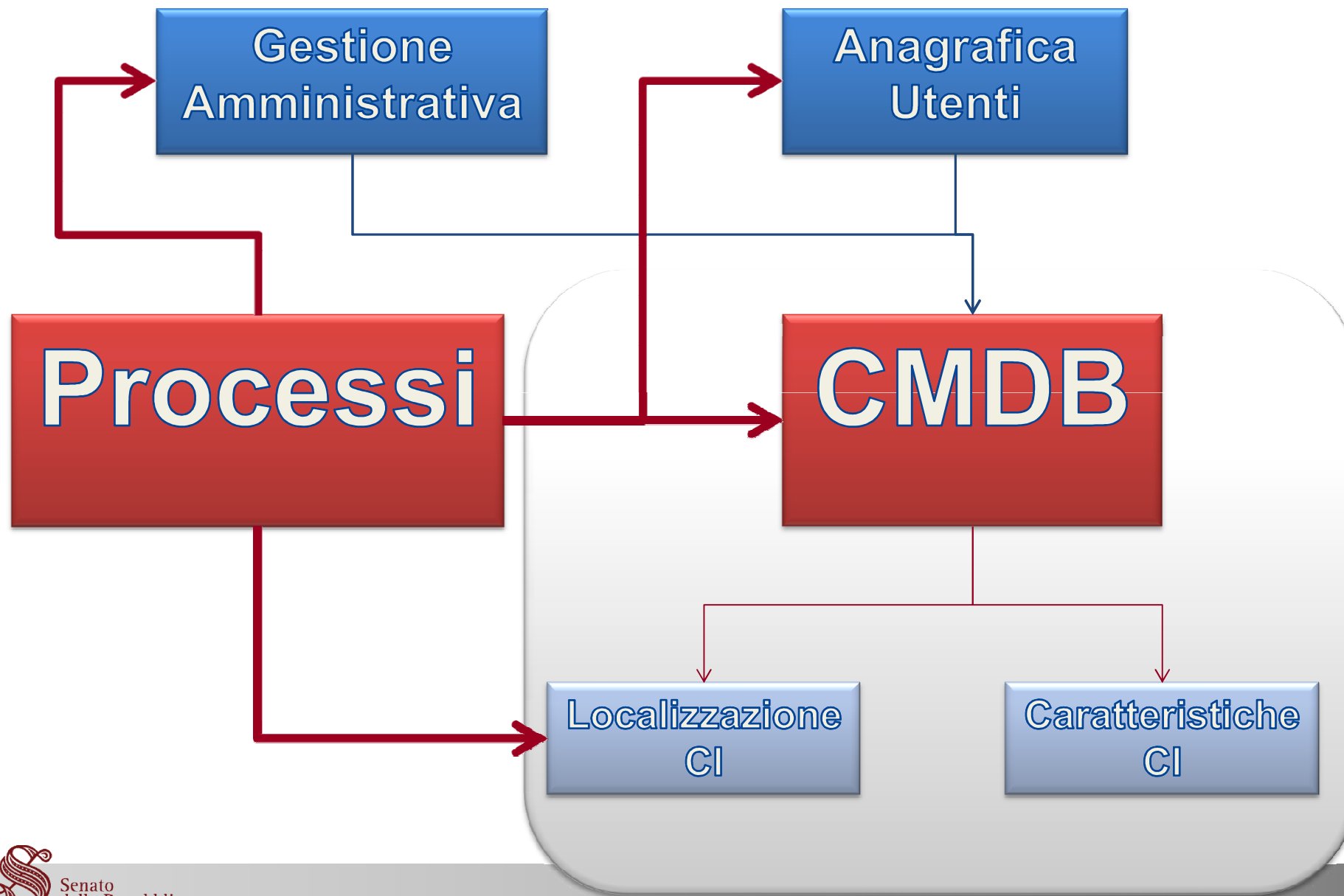
Roadmap SKMS V2



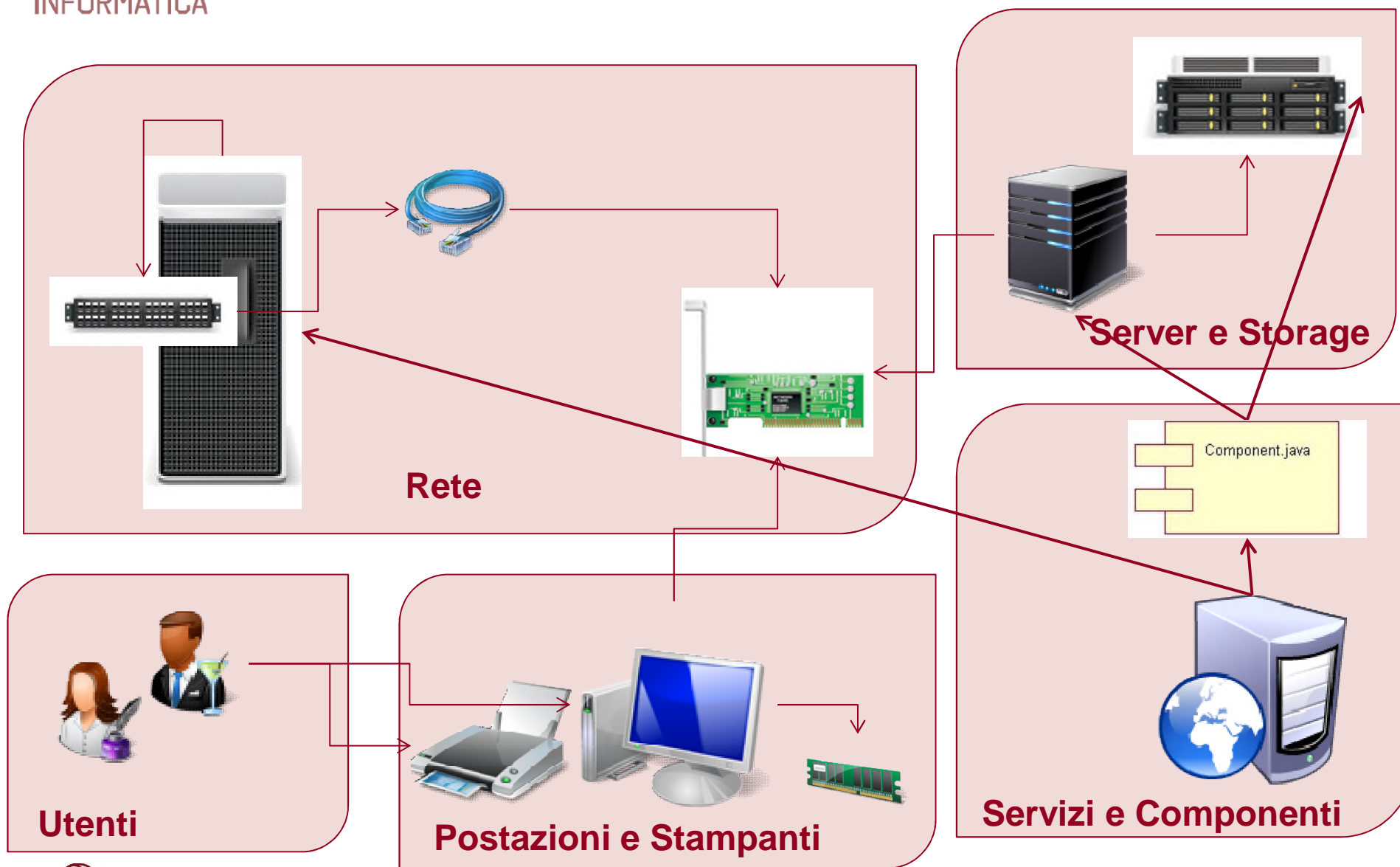
Roadmap SKMS V3 ...



Schema concettuale complessivo



Schema Concettuale CMDB



Processi

❖ Ticket

❖ Incident

❖ Request

❖ Processi IMAC (Install, Move, Add and Change)

❖ Pdl

- Assegnazione
- Sostituzione
- Spostamento
- Ritiro

❖ Stampanti dipartimentali

❖ Stampanti di Rete

❖ Altro Hardware

Analisi dei Processi

- Approccio metodologico:
 - template concettuale di processo il più vicino possibile alle caratteristiche della piattaforma
- Documentare, per ogni attività:
 - Le informazioni trattate
 - Le modalità di accesso
 - La logica di business

Analisi dei Processi-Activity

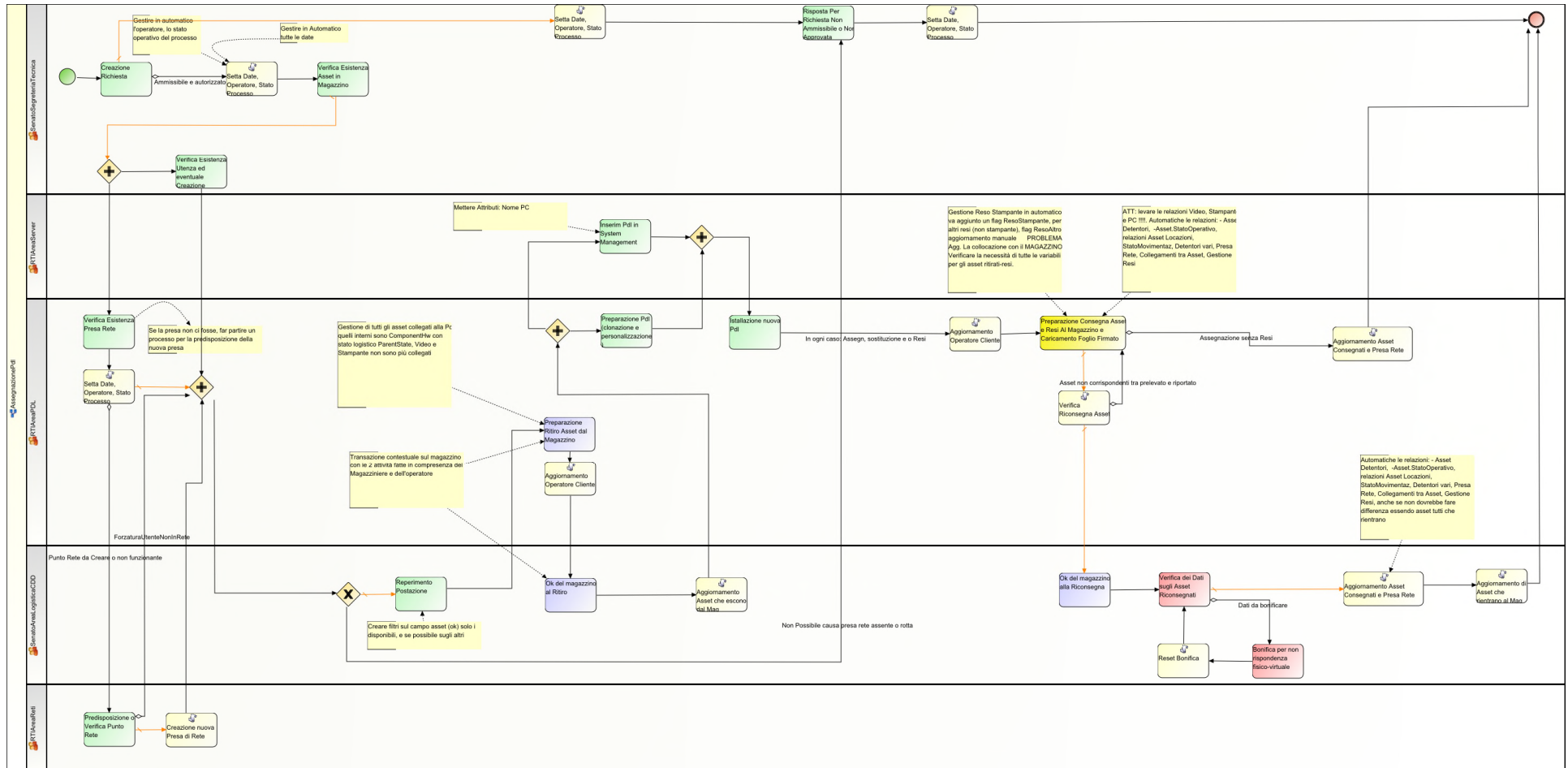
Nome	A1. Creazione richiesta
Descrizione	Azione svolta dalla segreteria tecnica. Il richiedente indicherà alla segreteria quali componenti della postazione desidera installati (se solo CPU e/o video e/o stampante).
Ruolo	Senato segreteria tecnica
Condizioni per Attività successive	Se richiesta ammissibile e approvata allora: A2 altrimenti: A17
Azioni su Dati/artifact	<p>Richiedente (scrittura obbligatoria) Assegnatario (scrittura obbligatoria) Detentore (scrittura obbligatoria) Telefono chiamante (scrittura) Collocazione (scrittura obbligatoria) AutorizzazioneAssenzaUtente (scrittura obbligatoria) Priorità (scrittura obbligatoria) PresenzaVideo (scrittura obbligatoria) PresenzaStampante (scrittura obbligatoria) Descrizione (scrittura obbligatoria) Tutti i campi sopra indicati devono essere visualizzati in ogni task AmmissibilitàRichiesta (scrittura obbligatoria) Autorizzatore (scrittura obbligatoria)</p>
Aggiornamenti automatici	Setta Date, Operatore, Stato Processo
Stato applicativo del processo	Attesa utente (Informazioni necessarie al processo che l'utente deve fornire)
Notifiche (email)	

Analisi dei Processi-IMAC

Criteri specifici

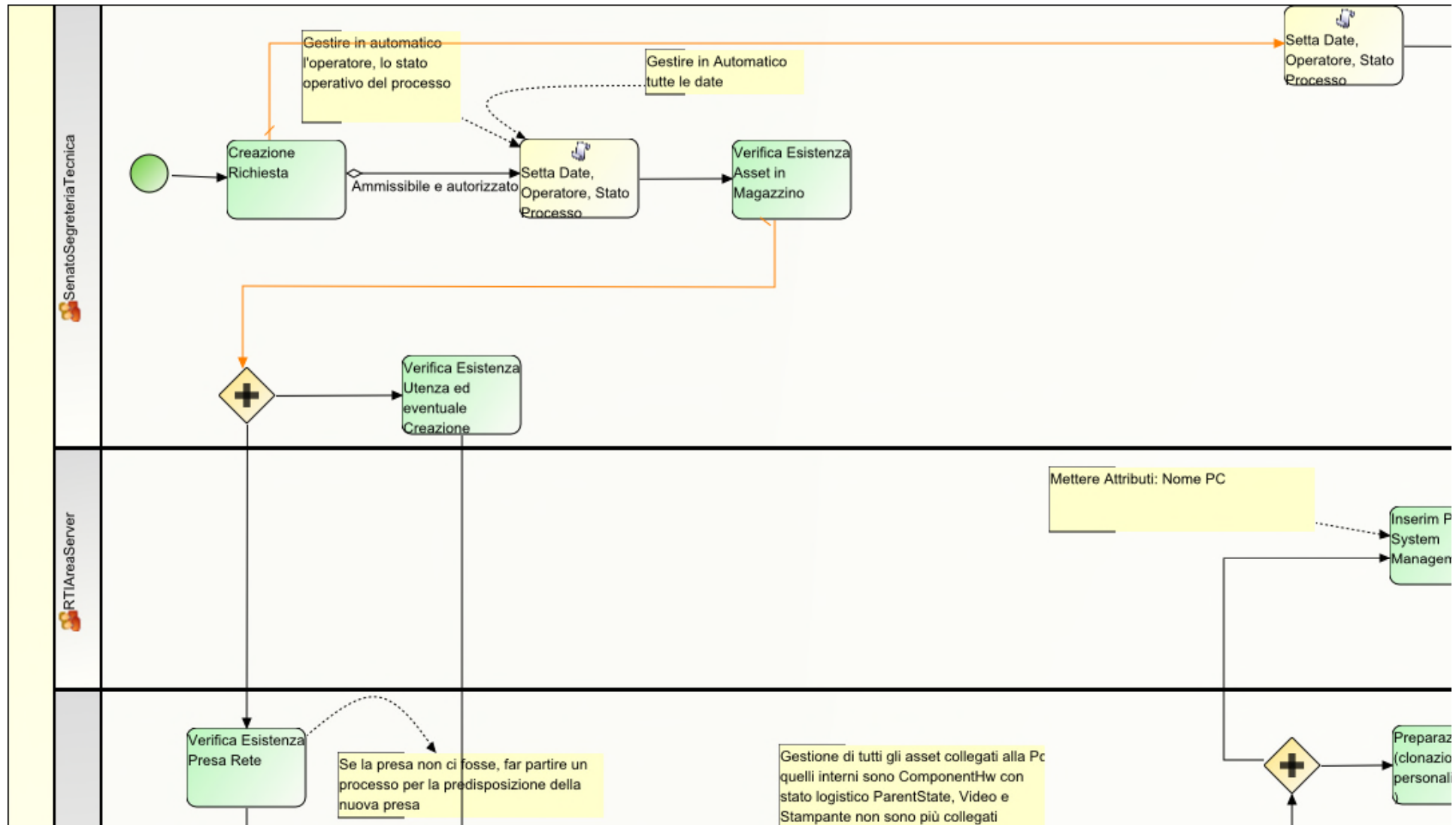
- **OBIETTIVI:**
 - Migliore tracciabilità del bene
 - Aggiornamento automatico dei dati
 - Corrispondenza realtà fisica-dato CMDB
- **METODI:**
 - Transazioni di magazzino
 - Gestione resi
 - Doppia imputazione differita

Un Processo IMAC: Assegnazione Pdl



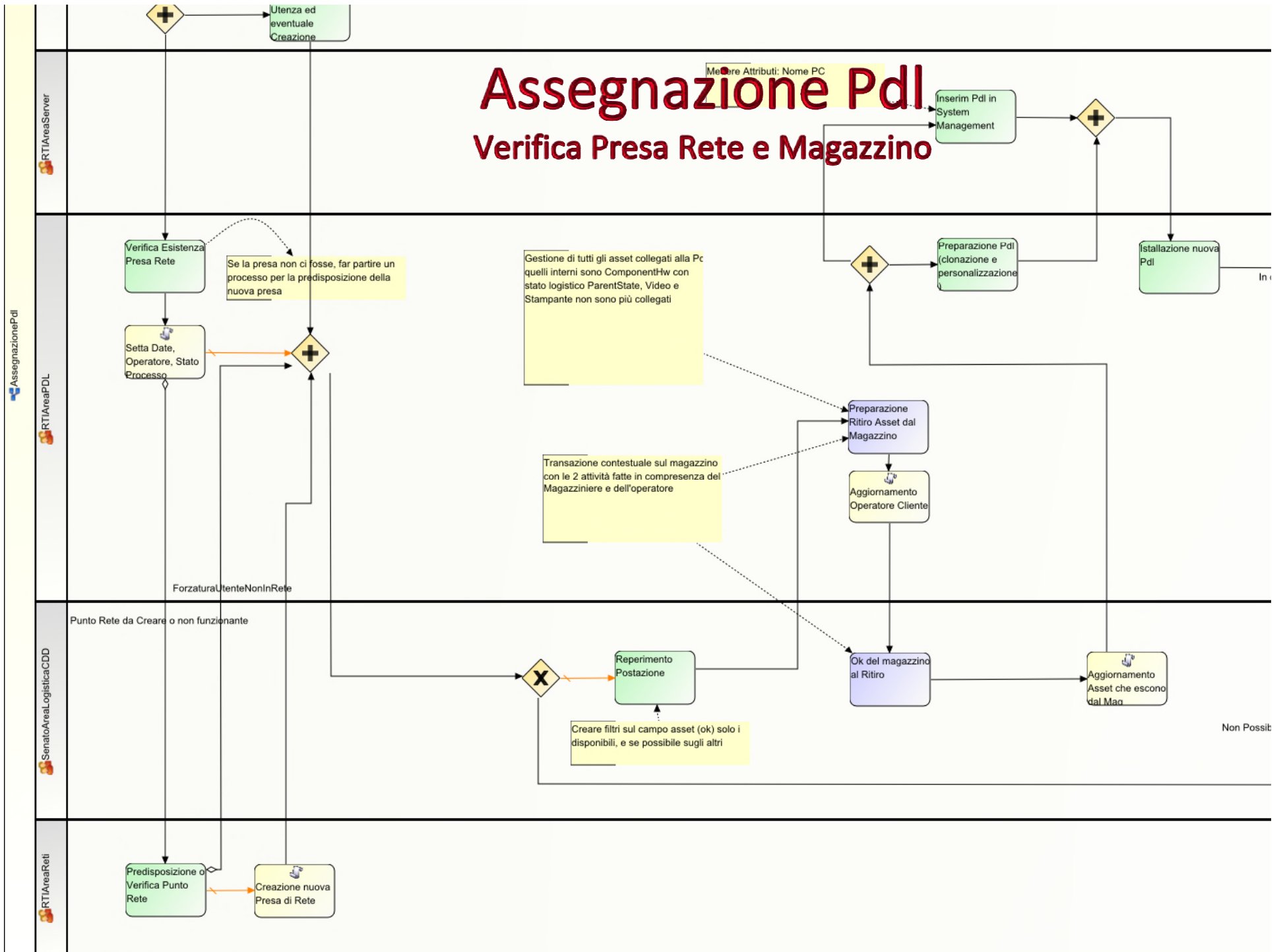
Assegnazione Pdl

Inizio



Assegnazione Pdl

Verifica Presa Rete e Magazzino

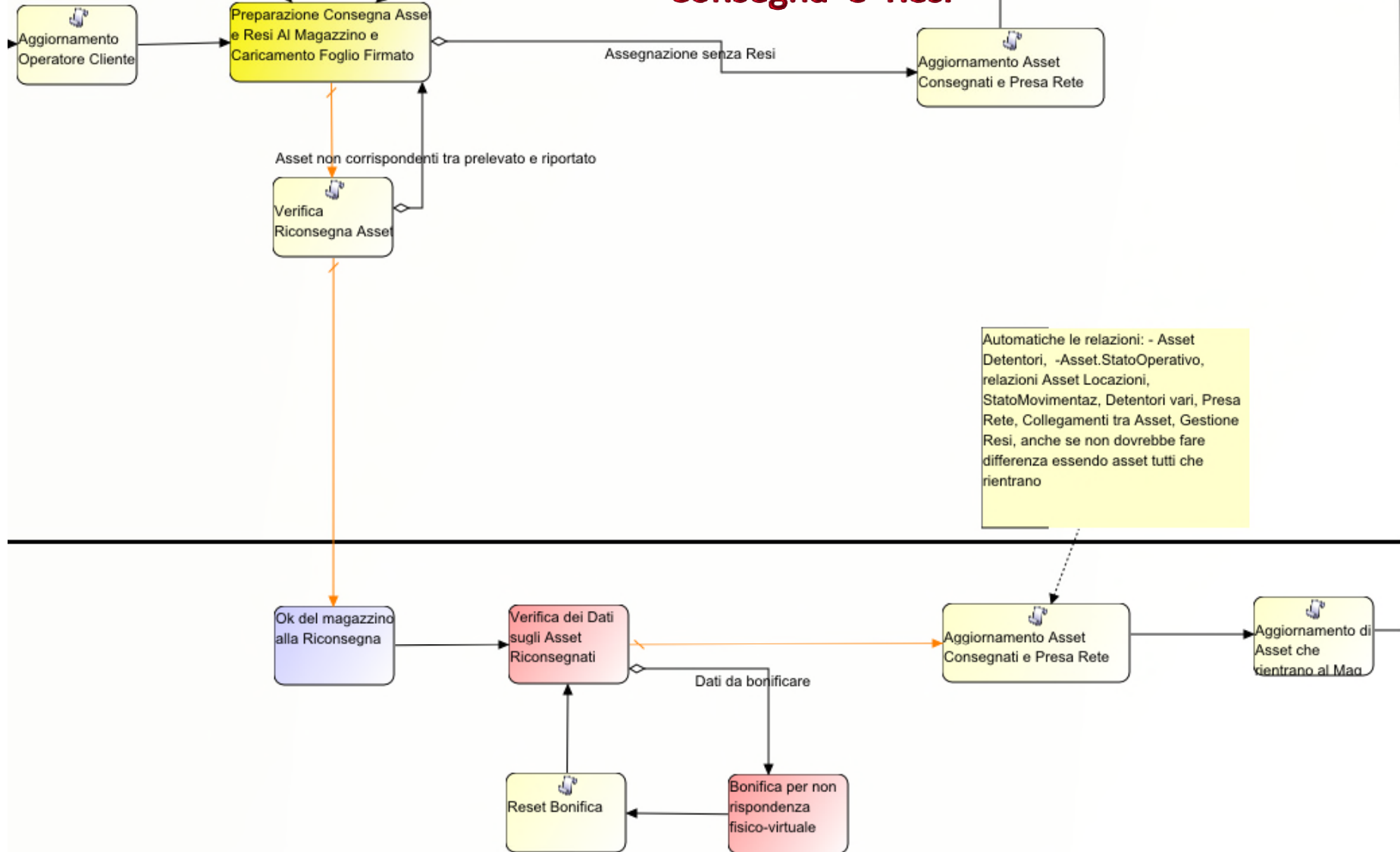


Agg. La collocazione con il MAGAZZINO
Verificare la necessità di tutte le variabili
per gli asset ritirati-resi.

StatoMovimentaz, Detentori vari, Presa
Rete, Collegamenti tra Asset, Gestione
Resi

Assegnazione Pdl

Consegna e Resi



Problematiche di progetto

- Trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo sistema
- Integrazione con il sistema di anagrafica per l'aggiornamento automatico degli utenti
- Analisi dei processi<->Utenti ICT<->ITIL

Procedure di Sviluppo

- Tre ambienti :
 - Sviluppo, la “base del codice”
 - Test/collaudato, prove di caricamento dati e specchio della produzione
 - Produzione
- Regole di “stile” per i nomi, colori, ... degli elementi
- **Package di “Release”**, composto da:
 - DDL di modifica della base dati
 - Artifact ulteriori: XPDL dei Processi, Report, ...

Vantaggi di CMDBuild

- Buone funzionalità di base
- Estendibilità guidata
- Workflow potente, ben integrato e non troppo complesso
- Open source ed ITALIANO
- Buona documentazione
- Gestione privilegi utente granulare

Svantaggi di CMDBuild

- Nulla di preconfigurato
- Interfaccia utente con limitazioni nel layout
- Legato al DB Postgres
- Trasferimento della configurazione dei Privilegi utente tra gli ambienti di sviluppo

Evolutioni Previste Medio Termine

- Gestione magazzino informatica
- Problem management
- Release management
- Automazione degli interventi sui sistemi
- Integrazione con strumenti di System Management

DOMANDE