



# Progetto ITIL Avvocatura

*Antonia Consiglio*

**ITIL: MOTORE DEI SERVIZI**  
ROMA, 8 MAGGIO 2008 - ATAHOTEL VILLA PAMPHILI



## L'Avvocatura dello Stato – I compiti

Rappresenta e difende in giudizio l'amministrazione statale (circa 50.000 nuovi contenziosi ogni anno solo per la sede centrale).

Tutela in sede giudiziaria gli interessi patrimoniali e non patrimoniali dello Stato e di altri enti ammessi al patrocinio, ai quali presta anche la propria consulenza senza limiti di materia.

# L'Avvocatura dello Stato

## L'organizzazione

- Una sede centrale a Roma – l'Avvocatura Generale dello Stato
- 25 sedi periferiche sul territorio nazionale  
- Avvocature Distrettuali



## Il CED dell'Avvocatura dello Stato

- Numero di utenti serviti 1.500
  - Roma 500
  - Distrettuali 1.100
- Numero di postazioni di lavoro gestite direttamente 400
- Numero addetti interni 15

## Il CED dell'Avvocatura dello Stato Servizi gestiti

- Gestione reti e sistemi
- Posta elettronica ed Internet
- Applicativo gestionale
- Portale
- Assistenza alle Postazioni di Lavoro

## Il progetto - Obiettivi

- Creare la consapevolezza del "servizio"
- Riorganizzare il settore IT in ottica di miglior servizio agli utenti
- Introdurre un'organizzazione più strutturata
- Dotarsi di strumenti adeguati



<b>Fasi progettuali</b>	<b>Sett 07</b>	<b>Ott 07</b>	<b>Nov - Dic 07</b>	<b>Gen - Feb 08</b>
Formazione e analisi AS IS: – Formazione – Analisi AS IS e GAP con ITIL				
Acquisizione degli strumenti				
Definizione CMDB e primo caricamento dei dati				
Definizione e realizzazione dei processi				
Avvio Operativo				

Corso ITIL base di 5 giorni, a tutto il personale IT, con esercitazioni e discussioni di gruppo finalizzate a:

- sensibilizzazione sull'ottica del "servizio".
- definizione del "gap" tra situazione As-Is e ITIL.
- Definizione del piano di sviluppo dei processi.



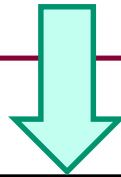
Fasi progettuali	Sett 07	Ott 07	Nov - Dic 07	Gen - Feb 08
Formazione e analisi AS IS: – Formazione – Analisi AS IS e GAP con ITIL				
Acquisizione degli strumenti				
Definizione CMDB e primo caricamento dei dati				
Definizione e realizzazione dei processi				
Avvio Operativo				

Selezione e acquisizione di una suite di **strumenti Open Source** ITIL-compliant, basati su **CMDBuild** (CMDB).

Motivazioni:

- CMDB flessibile e configurabile
- Il motore di workflow consente la personalizzazione dei flussi di processi in modo semplice
- OCS Inventory - Alfresco





<b>Fasi progettuali</b>	<b>Sett 07</b>	<b>Ott 07</b>	<b>Nov - Dic 07</b>	<b>Gen - Feb 08</b>
Formazione e analisi AS IS: – Formazione – Analisi AS IS e GAP con ITIL				
Acquisizione degli strumenti				
Definizione CMDB e primo caricamento dei dati				
Definizione e realizzazione dei processi				
Avvio Operativo				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione della struttura del CMDB (entità e relazioni)</li> <li>• Identificazione delle fonti per il caricamento</li> <li>• Disegno delle procedure di caricamento Primo caricamento e test di validità</li> <li>• Test di OCS Inventory</li> </ul>				

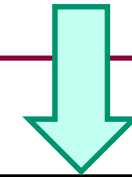




<b>Fasi progettuali</b>	<b>Sett 07</b>	<b>Ott 07</b>	<b>Nov - Dic 07</b>	<b>Gen - Feb 08</b>
Formazione e analisi AS IS: – Formazione – Analisi AS IS e GAP con ITIL				
Acquisizione degli strumenti				
Definizione CMDB e primo caricamento dei dati				
Definizione e realizzazione dei processi				
Avvio Operativo				

Schemi di flusso e regole operative per i processi ritenuti prioritari:

- Gestione Eventi (incidenti, richieste di servizio e richieste di informazione)
- Gestione delle Modifiche (Modifiche Standard, Non standard)
- Gestione dei solleciti
- Gestione degli "Errori Noti" (come primo subset della Gestione Problemi)
- Definizione del reporting periodico.



<b>Fasi progettuali</b>	<b>Sett 07</b>	<b>Ott 07</b>	<b>Nov - Dic 07</b>	<b>Gen - Feb 08</b>
Formazione e analisi AS IS: – Formazione – Analisi AS IS e GAP con ITIL				
Acquisizione degli strumenti				
Definizione CMDB e primo caricamento dei dati				
Definizione e realizzazione dei processi				
Avvio Operativo				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Test estensivi del sistema</li> <li>• Formazione operativa degli addetti di 1° e 2° livello</li> <li>• Caricamento finale dei dati</li> <li>• Avvio operativo</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Messa a punto delle istruzioni operative e stesura delle norme di comportamento per gli eventi più frequenti.</li> <li>• Messa a punto dei flussi e delle classificazioni.</li> </ul>	

## “Lavori in corso”

- Definizione del “Catalogo Servizi”, con correlazione dei servizi agli utilizzatori ed agli strumenti usati (CMDB)
- Diffusione della nuova organizzazione interna verso gli utenti e loro coinvolgimento nel processo di “Gestione delle Modifiche” attraverso l’uso di “web form” per le richieste.
- Impostazione degli SLA e primo abbozzo del “Contratto di Servizio”

## Benefici del progetto

- Maggiore fiducia degli utenti nel supporto del "Service Desk".
- Miglioramento dell'organizzazione interna del settore IT
  - orientamento al servizio
  - migliore definizione dei compiti ed un buon uso degli strumenti
  - più efficiente "lavoro di squadra"

## Benefici approccio ITIL per l'Avvocatura

- Maggiore consapevolezza:
  - nella strutturazione dell'organizzazione IT
  - nell'erogazione del servizio
  - nei rapporti con i fornitori esterni



Grazie per l'attenzione

**antonia.consiglio@avvocaturastato.it**