



# Diffusione delle “best practice” ITIL nell’Avvocatura dello Stato con il supporto del sistema CMDBuild

Antonia Consiglio - Responsabile Ufficio CED  
Emiliano Pieroni - Interaction Group

# L'Avvocatura dello Stato – I compiti

- Rappresenta e difende in giudizio l'amministrazione statale.
- 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.

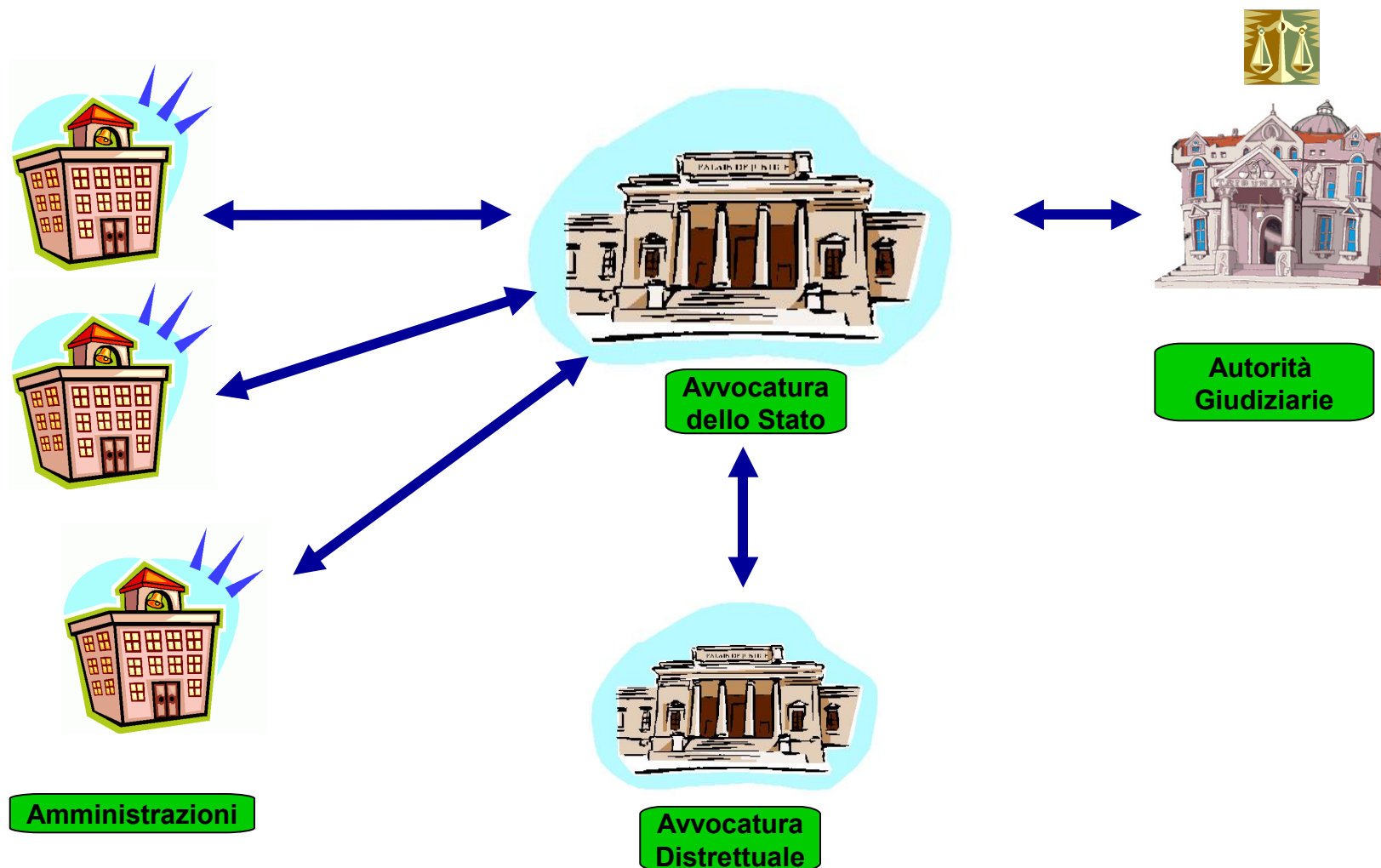


# L'Avvocatura dello Stato. L'organizzazione

- Una sede centrale a Roma – l'Avvocatura Generale dello Stato
- 25 sedi periferiche sul territorio nazionale – Avvocature Distrettuali
- 450 Avvocati (150 a Roma e 300 nelle distrettuali)
- 1,000 impiegati amministrativi (350 a Roma e 650 nelle distrettuali)
- Circa 50.000 nuove cause ogni anno.



# L'Avvocatura dello Stato. Le relazioni



# Il CED al servizio dell'Avvocatura

- Posta elettronica ed Internet
- Applicativo gestionale suddiviso in diverse funzioni:
  - Gestione Protocollo
  - Gestione Affare legale
  - Gestione Ragioneria e Personale
  - Gestione Liquidazione
- Portale
- Assistenza alle postazioni di lavoro
- Gestione aspetti contrattuali (capitolati, iter amministrativo)



# Il CED e i nuovi progetti

- Sviluppo del Nuovo Portale (Sito istituzionale – Intranet – Extranet) con servizi interni aggiuntivi.
- Sviluppo di strumenti informatici per il colloquio telematico automatizzato con le altre amministrazioni attraverso la porta di Dominio e la PEC (Agenzia entrate e Giustizia Amministrativa).
- Centralizzazione e virtualizzazione dell'applicativo gestionale per tutte le sedi distrettuali dell'Avvocatura Generale dello Stato e rinnovamento tecnologico.
- Gestione documentale. Costituzione di un Centro Documentale (previsione 7 milioni di pagine acquisite digitalmente in un anno).



# Il CED dell'Avvocatura in numeri

- Numero di utenti serviti 1.450
  - Roma 500
  - Distrettuali 950
- Oggetti gestiti nella sede di Roma:
  - 530 Personal Computer (Desktop, Notebook e Palmari)
  - 50 server
- Service Desk:
  - 9.000 richieste di Assistenza annuali
- Numero addetti: 14



# Come fare?

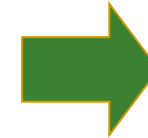
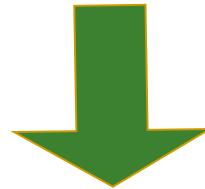
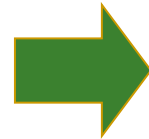
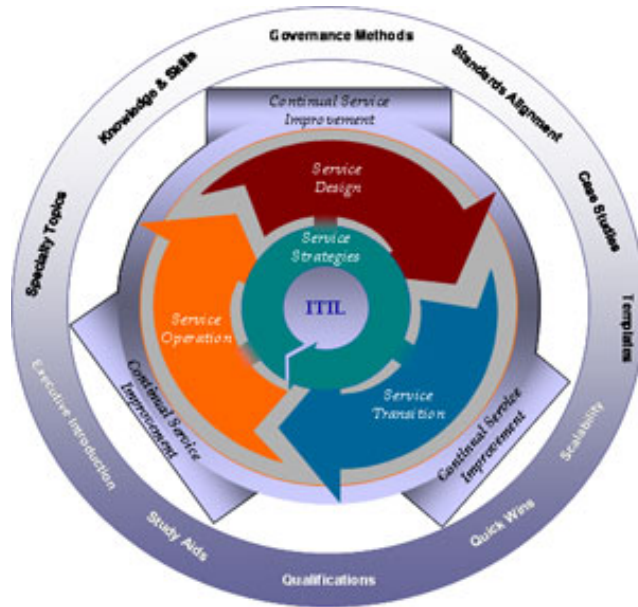


# Le soluzioni

- Corsi di formazione e riqualificazione tecnica.
- Affiancamento di personale esterno in numero limitato (totale 8 persone) e con competenze diversificate.
- Strumenti di gestione evoluti (dominio e CMS).
- Collaborazioni esterne qualificate a supporto.
- Riorganizzazione interna (framework ITIL).
- Razionalizzazione gestione budget.



# La strada verso il CMDBuild



# Il progetto - La storia

Fasi progettuali	Sett 07 Feb 08	Feb 08	Gen 09 Apr 09	Apr 09 Dic 09
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione ITIL v.2 a tutto il personale CED</li> <li>- Analisi ASIS e GAP ITIL</li> <li>- Acquisizione strumenti Open source (CMDBuild)</li> <li>- <u>Definizione della struttura del CMDB e dei processi di Service Desk: Gestione Incidenti, Gestione Richieste di servizio, Gestione Modifiche Standard e Non Standard</u></li> <li>- Definizione Organizzativa - Change Manager, Incident Manager e CAB</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avvio operativo Service Desk</li> <li>- Aggiornamento automatico OCS Inventory</li> <li>- <u>Definizione e realizzazione della reportistica</u></li> <li>- Sviluppo delle Webform sul portale dell'Avvocatura per l'immissione diretta delle RFC da parte degli utenti</li> </ul>				



# Il progetto - La storia

Fasi progettuali	Sett 07 Feb 08	Feb 08	Gen 09 Apr 09	Apr 09 Dic 09
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formazione ITIL V3 a tutto il personale CED</li> <li>- Passaggio alla nuova versione di CMDBuild e revisione dei vecchi flussi</li> <li>- Estensione di CMDBuild a due uffici in area utenti (Analisi)</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppo del processo di Problem Management collegato al Processo di Change Management</li> <li>- Sviluppo del processo di Deployment Management da un punto di vista organizzativo interno</li> <li>- Sviluppo del processo di Change in emergenza (collegamento tra Evento utente, Problema ed RFC)</li> <li>- <u>Completamento dell'interfaccia utenti sul portale con collegamento al CMDbuild per inserire e controllare lo stato delle richieste di assistenza.</u></li> </ul>				



# Collegamento Portale CMDBuild

- Portale:
- ✓ Inserimento dei ticket ed invio
  - ✓ Ricerca del ticket
  - ✓ Verifica dello stato del Ticket

## CMDBuild:

- ✓ Ricevimento della richiesta
- ✓ Evasione della richiesta
- ✓ Registrazione della storia e comunicazione con gli utenti

Nome Attività	Annotazioni	Pirelli	Descrizione	Numeri	Data ante ticket	Categoria evento	Richiedente	Stato evento	Data chiusura	Gruppo livello 2
IN1 - Presa in carico	0		L'utente segnalata di n°	16088	16/12/20 16:05:02	Incidente - Applicativi	FIORIELLO MAURIZIO	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		Attualmente in caso d	16439	05/01/10 14:24:31	Incidente - Applicativi	Gabbriellini Giovanni	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		L'utente inteso che l	16813	16/01/10 09:42:37	Incidente - Applicativi	MORONI ALESSIO	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		Parole ripetitive. Se	16814	16/01/10 12:59:04	Incidente - Applicativi	Gabbriellini Giovanni	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		Si registrano casi nel	16894	16/02/10 10:42:51	Incidente - Applicativi	MUSSOMECI LUIGI	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	5		L'utente segnalata per	16704	16/02/10 12:21:21	Incidente - Applicativi	BORRIELLO VITTORI	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		ot 137398699: Tutente	17350	05/03/10 11:35:16	Incidente - Applicativi	DI PACE COSTANZA	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	3		Il sistema costituisce n	17513	10/03/10 11:57:42	Incidente - Applicativi	Gabbriellini Giovanni	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		PROBLEMI SU QUESIT	17501	12/03/10 09:11:07	Incidente - Applicativi	CICCONE AGGIUNTI T	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		Utente inteso proble	17625	12/03/10 16:32:46	Incidente - Applicativi	ALBENZIO GIUSEPPI	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		L'utente inteso che s	17915	23/03/10 10:30:30	Incidente - Applicativi	RISOLLA ANTONIO	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		L'utente segnalata che	17921	23/03/10 11:22:04	Incidente - Applicativi	BOCCUZZO MARGHER	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		Ricerche protocollo in	17974	24/03/10 12:40:29	Incidente - Applicativi	DI MASCO LOREDAN	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	8		L'utente segnalata mal	17977	24/03/10 13:09:54	Incidente - Applicativi	BRANCHESCHI MARIA F	Trasmesso livello 2		ITAgile
IN1 - Presa in carico	0		"Mano L liquidazione"	18011	24/03/10 14:16:38	Incidente - Applicativi	CICCONE AGGIUNTI T	Trasmesso livello 2		ITAgile

<p>Attività</p> <p>Modifica attività</p> <p>Arresta processo</p>	<p>ITAgile IN1 - Presa in carico</p> <p>sono presenti caratteri alfabetici; p. es. 1411 S TUR del 23/11/2009, dove le stesse non si risonano a trovare cercando per "%1411%". Parebbe che ci' accada solo con note che contengono anche caratteri alfabetici, p. es: di- bu etc. etc. (ndr: a differenza della ricerca per parte diressa che è simile e funziona sempre, la condizione imposta in questo caso nello script sd è "pad("%1411%",20)" anche "%1411%" è un problema verosimilmente pressante alla migrazione)</p> <p>Richiedente: MUSSOMECI LUIGI</p> <p>Sede: Palermo</p> <p>Ufficio: Palermo</p> <p>Priorità: 0</p> <p>Categoria evento: Incidente - Applicativi - INSI</p> <p>(Classificazione corretta: No)</p>	<p>l'addetto deve confermare che la richiesta è stata inviata al gruppo corretto.</p> <p>In caso contrario deve reimpostare la categoria della richiesta in modo che sia inoltrata ad un gruppo diverso.</p>
--	---	--

# Estensione del CMDBuild ad altri uffici

La flessibilità del CMDBuild e l'analogia dei processi utilizzati hanno permesso di ideare due soluzioni diverse per i due uffici che ne hanno fatto richiesta:

## Ufficio Economato:

Gestisce le richieste di cancelleria, del materiale telefonico (fisso e mobile) e le richieste relative alla manutenzione delle strutture nelle sedi di Roma.

### Soluzione adottata:

- ▣ Presa in carico delle chiamate da parte dell'Help Desk del CED.
- ▣ Creazione di gruppi e categorie nel flusso degli eventi utente.
- ▣ Creazione della reportistica.
- ▣ Corso di formazione sul CMDBuild ai gruppi di lavoro dell'economato.

## Ufficio Esterno:

Esaudisce le richieste del personale togato riguardanti la ricerca negli archivi e nei tribunali delle pratiche legali.

### Soluzione adottata:

- ▣ Sviluppo di un flusso ad Hoc.
- ▣ Sviluppo dei Webservices per integrare il portale al Sistema gestionale interno all'avvocatura (NSI) e al CMDBuild per inserire e verificare le richieste direttamente dal portale.
- ▣ Corso di formazione al personale dell'ufficio esterno e al personale togato.



# Fattori di successo

- Volontà manageriale
- Utilizzo di strumenti informatici Open Source molto flessibili e interoperabili fra loro:
  - CMDBuild
  - ALFRESCO
  - OCS Inventory
  - IReport
- Utilizzo di fornitori esterni diversificati:
  - Cogitek: supervisione del progetto e formazione ITIL
  - Interaction Group: Supporto manageriale e operativo
  - Tecnoteca: Sviluppo e manutenzione del CMDBuild



# Benefici del progetto

- 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"
  - Più efficiente rapporto con i fornitori esterni
- Maggiore fiducia degli utenti nel Service Desk
- Estensione del CMDBuild a due uffici che non si occupano della gestione Informatica.



# Sviluppi futuri

- Definizione del “**Catalogo Servizi**”, con correlazione dei servizi agli utilizzatori ed agli strumenti usati (CMDB)
- Impostazione degli SLA e primo abbozzo del “**Contratto di Servizio**”
- Organizzazione del Service Portfolio e della gestione dei progetti
- Certificazione ISO 20000



---

Grazie per l'attenzione

[antonia.consiglio@avvocaturastato.it](mailto:antonia.consiglio@avvocaturastato.it)

[emiliano.pieroni@interactiongroup.it](mailto:emiliano.pieroni@interactiongroup.it)



## Elenco - 1 Evento utente

Attivo

Nome Attività	Priorità	Descrizione	Numero	Data arrivo ticket	Categoria evento	Richiedente	Stato evento
IN2b - Diagnosi incidente	8	Utente riferisce impossibilit	13595	04/11/09 00:14:59	Incidente - Server Servizi	DE NICOLA PAOLO	Preso in carico liv
IN1 - Presa in carico	5	Utente riferisce problemi s	13819	10/11/09 10:14:43	Incidente - Server Softwar	PAVIA ANTONIA	Trasmesso livello
IN6 - Chiusura	4	Utente riferisce problemi c	14139	16/11/09 11:34:57	Incidente - Client Software	COLELLI CARLA	Preso in carico liv
IN1 - Presa in carico	4	Gentile Presidio, non riesc	14145	16/11/09 12:29:17	Incidente - Client Software	ZERMAN PAOLA MARIA	Trasmesso livello
IN1 - Presa in carico	4	L'utente segnala problemi :	14149	16/11/09 13:26:20	Incidente - Posta elettronic	Paladino Francesco	Trasmesso livello
IN1 - Presa in carico	3	Utente riferisce non riuscir	13782	09/11/09 15:01:35	Incidente - Applicativi - NSI	MARANO MARIA LUISA	Trasmesso livello
IN6 - Chiusura	3	Utente riferisce problemi a	13800	10/11/09 09:14:55	Incidente - Client Hardwar	DEL MONACO ROSSELLA	Preso in carico liv
IN1 - Presa in carico	3	Nella schermata delle som	14007	12/11/09 11:28:51	Incidente - Applicativi - NSI	TRUCILLO FLORITA ANNA	Trasmesso livello
IN2b - Diagnosi incidente	3	Utente riferisce problemi n	14065	13/11/09 09:45:57	Incidente - Applicativi - NN	BOCCUZZI MARGHERITA	Preso in carico liv
IN1 - Presa in carico	3	Utente riferisce chiusura r	14096	13/11/09 13:34:57	Incidente - Applicativi - NN	QUERINI ANGELINI ANTON	Trasmesso livello
IN1 - Presa in carico	3	AIUTO!Non riesco ad aprir	14099	13/11/09 14:50:15	Incidente - Applicativi - NN	GENTILI DE SIMONE CRISTI	Trasmesso livello
IN1 - Presa in carico	3	Si segnala la presenza di t	14118	16/11/09 09:36:05	Incidente - Client Software	SCALISE FRANCESCO	Trasmesso livello
IN1 - Presa in carico	3	Utente riferisce problemi c	14121	16/11/09 09:46:23	Incidente - Applicativi ester	FUSCO SABRINA	Trasmesso livello

Pagina 1 di 3

Attivita | Dettagli | Opzioni | Note | Relazioni | Storia | Allegati

Modifica attivita | Arresta processo

GruppoSistemi IN2b

Numero ticket: 13595

Data arrivo ticket: 04/11/09 00:14:59

Descrizione: Utente riferisce impossibilità accedere sito accademia aeronautica militare di pozzuoli (www.aeronautica.difesa.it) poiché dà maschera sophos antivirus rilevati virus spyware

Richiedente: DE NICOLA PAOLO

Sede: Roma

Ufficio: Ufficio V - Archivio

Diagnosi iniziale:

Salva | Continua | Annulla

- Schede dati
- Schede processi
- Viste
- Report
- Utilità

**Navigazione**

- Personale
- Ubicazione
- Dotazioni
- Rete
- Service Desk
- Contratti
- Admin
- Portafoglio Servizi
- Gestione Documentale
- Report Change Manager
- 1 Evento utente
- 2 Ordine di lavoro
- 3 Richiesta di modifica

---

**Crea processo**

Attivo

Nome Attività	Priorità	Descrizione
IN2b - Diagnosi incidente	8	Utente riferisc
IN1 - Presa in carico	5	Utente riferisc
IN6 - Chiusura	4	Utente riferisc
IN1 - Presa in carico	4	Gentile Presid
IN1 - Presa in carico	4	L'utente segn
IN1 - Presa in carico	3	Utente riferisc
IN6 - Chiusura	3	Utente riferisc
IN1 - Presa in carico	3	Nella scherm
IN2b - Diagnosi incidente	3	Utente riferisc
IN1 - Presa in carico	3	Utente riferisc
IN1 - Presa in carico	3	AIUTOINon rie
IN1 - Presa in carico	3	Si segnala la
IN1 - Presa in carico	3	Utente riferisc

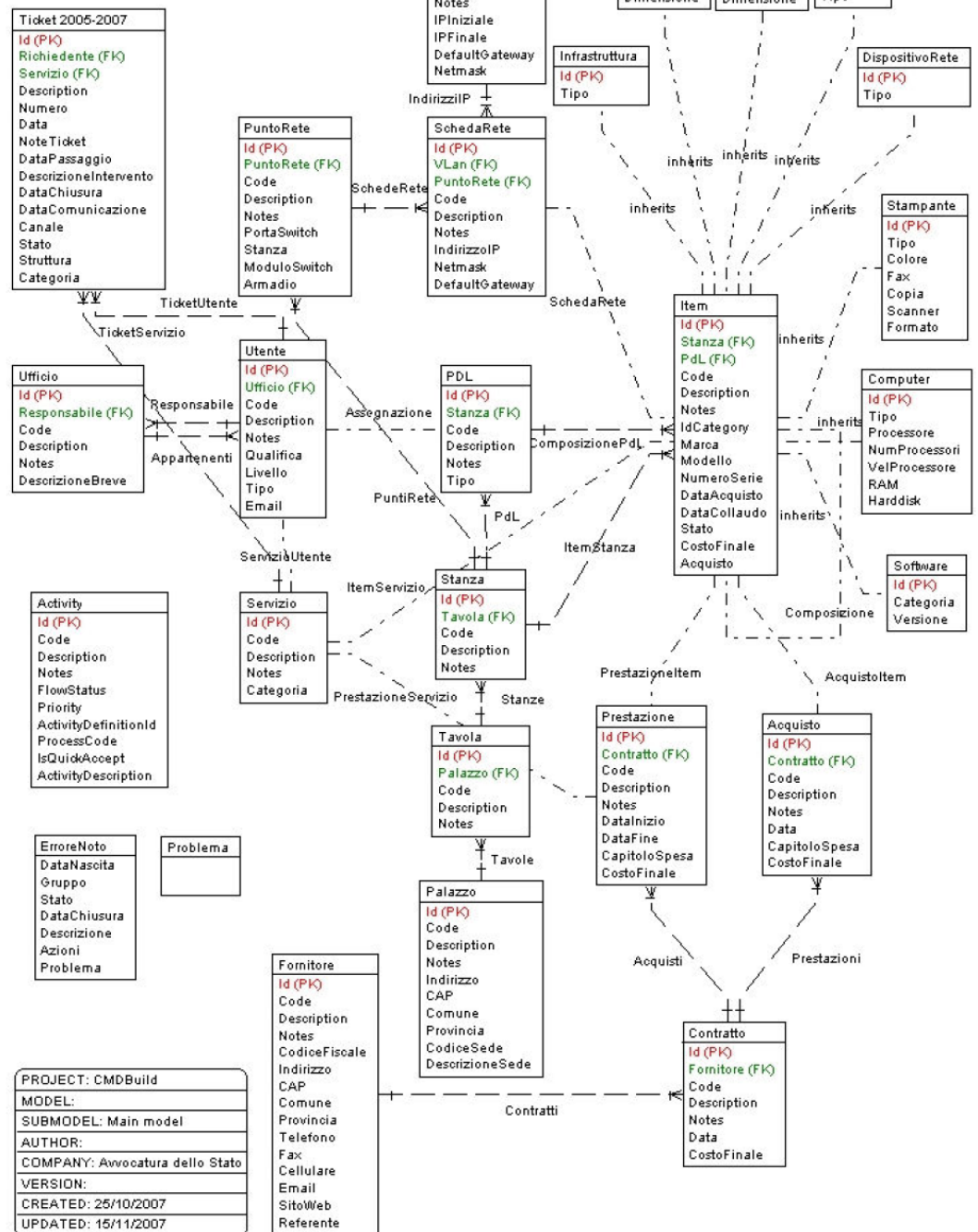
Pagina 1 di 3

Attività | Dettagli | Opzioni | Note | Re

Modifica attività | Arresta processo

Numero ticket: 1359  
Data arrivo ticket: 04/1  
Descrizione: Utent  
Richiedente: DE N  
Sede: Roma  
Ufficio: Uffici

Diagnosi iniziale:



PROJECT: CMDBuild  
 MODEL:  
 SUBMODEL: Main model  
 AUTHOR:  
 COMPANY: Avvocatura dello Stato  
 VERSION:  
 CREATED: 25/10/2007  
 UPDATED: 15/11/2007

Navigazione -

- ⊕ Personale
- ⊕ Ubicazione
- ⊕ Dotazioni
- ⊕ Rete
- ⊕ Service Desk
- ⊕ Contratti
- ⊕ Admin
- ⊕ Portafoglio Servizi
- ⊕ Gestione Documentale
- ⊕ Report Change Manager
  - 🗑️ Aggiornamento CMDB da RFC Non Standard
  - 🗑️ Aggiornamento CMDB da RFC Standard
  - 🗑️ Richieste di modifica standard aperte
  - 🗑️ RFC Non Standard in Attesa CAB
- ⚙️ 1 Evento utente
- ⚙️ 2 Ordine di lavoro
- ⚙️ 3 Richiesta di modifica

Nome	Descrizione	Report
Stampa statistiche eventi	Stampa statistiche eventi	
Stampa statistiche dettaglio eventi	Stampa statistiche dettaglio eventi	
Eventi utente aperti	Eventi utente aperti	
Richieste di modifica standard aperte	Richieste di modifica standard aperte	
Dettaglio eventi scalati	Dettaglio eventi scalati	
Lista computer	Lista computer con informazioni punto rete	
Statistiche ticket	Statistiche sui ticket per periodo temporale e categoria	
Lista PdL	Lista posti di lavoro	
Numero eventi riclassificati	Eventi con categoria modificata dal secondo livello	
NUmero eventi reindirizzati	Eventi a cui è stato cambiato il gruppo di secondo livello	
Ticket chiusi al giorno - Almaviva	Numero di ticket chiusi al giorno - Almaviva	
Ticket aperti per Sede - Almaviva	Numero di ticket aperti per sede al giorno - Almaviva	
Ticket aperti per richiedente - Almaviva	Numero di ticket aperti per richiedente al giorno - Almaviva	
Ticket aperti per anno	Ticket aperti per anno	
Dettaglio ticket chiusi - Almaviva	Dettaglio giornaliero ticket chiusi - Almaviva	
Aggiornamento CMDB da RFC Non Standard	Informazioni da aggiornare	

 ⏪ ⏩ Pagina  di 2 | 

✖ Cancella report

 Nome: 

 Descrizione: 



 Schede dati +

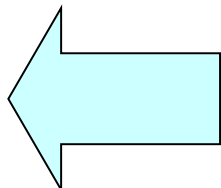
 Schede processi +

 Viste +

 Report +

 Utilità +

Navigazione  
 + Personale  
 + Ubicazione  
 + Dotazioni  
 + Rete  
 + Service Desk  
 + Contratti  
 + Admin  
 + Portafoglio Servizi  
 + Gestione Documentale  
 + Report Change Manager  
   + Aggiornamento CMDB da RF  
   + Aggiornamento CMDB da RF  
   + Richieste di modifica standar  
   + RFC Non Standard in Attesa  
   + 1 Evento utente  
   + 2 Ordine di lavoro  
   + 3 Richiesta di modifica  
 Schede dati  
 Schede processi  
 Viste  
 Report  
 Utilità



Adobe Acrobat Professional - [RFCNonStandardinAttesaCAB-1.pdf]

File Modifica Vista Documento Commenti Strumenti Avanzate Finestra ?

Crea PDF Commenti e marcatura Invia per revisione

Selezione 95%

**Segnalibri**  
**Firme**  
**Pagine**  
**Albero modello**  
**Allegati**  
**Commenti**

Numero RFC: 1358      Data RFC: 11/11/09 13.06      Stato: Attesa CAB  
 Richiedente: SNAIDERO DARIO      Intermediario: null  
 Categoria RFC: Modifica applicativo NSI  
 Descrizione RFC: Protocollo in arrivo: pannello 'dettaglio' della pronunzia: si prega, al "clic" del mouse sul campo numero pronunzia, di non evidenziare il numero della sentenza. Si ringrazia.  
 Motivazioni: Lavorare più velocemente  
 Conseguenze se non eseguita:

Numero RFC: 1359      Data RFC: 12/11/09 10.37      Stato: Attesa CAB  
 Richiedente: ALBENZIO GIUSEPPE      Intermediario: null  
 Categoria RFC: Modifica servizi internet (Web Sense)  
 Descrizione RFC: L'utente chiede l'autorizzazione all'accesso per i seguenti indirizzi: www.umbriajazz.it e www.picasa.google.it in quanto compare il blocco WEB SENSE.

4 di 4

Salva Continua Annulla