



**In Consiglio regionale della Toscana i buoni consigli di ITIL**  
*Consiglio Regione Toscana*



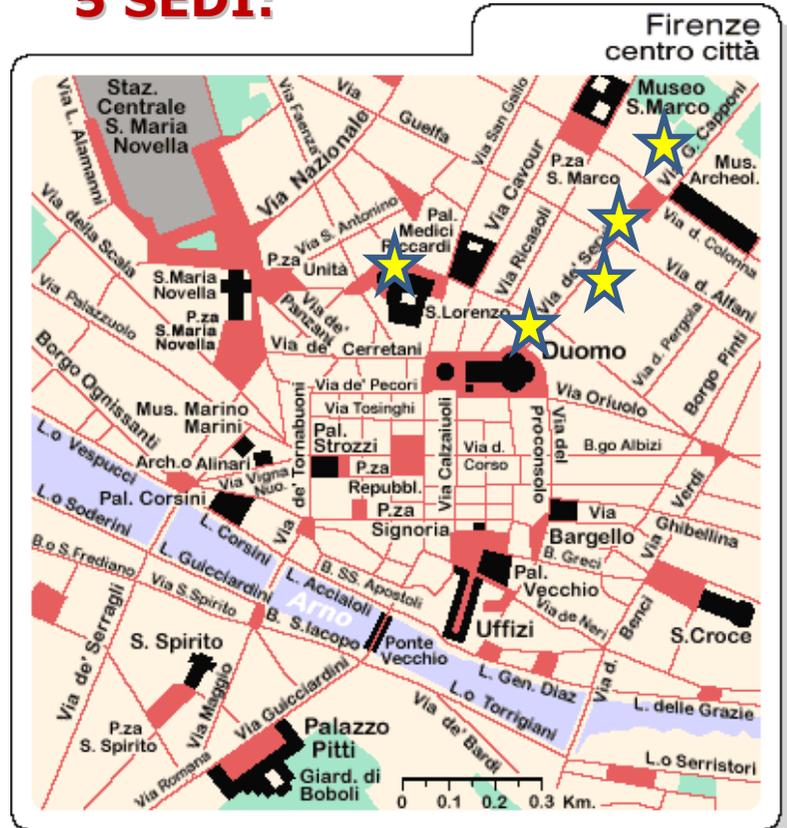
## Il Consiglio regionale:

- Equivale a livello regionale al Parlamento nazionale
- E' composto da 65 consiglieri
- Svolge il compito di valutare / approvare le scelte (programmi / leggi, etc.) operate dal governo regionale per le varie materie (ambiente, sanità, etc.).
- Rappresenta la Toscana





### 5 SEDI:



### Popolazione servita:

### Addetti:

|                   |     |
|-------------------|-----|
| Struttura         | 261 |
| Gruppi consiliari | 246 |



Maschi: 1.756.090  
 Femmine: 1.882.121  
 Totale: 3.638.211  
 Fonte ISTAT al 2007



## **I processi di un Consiglio regionale:**

**I processi che articolano il Consiglio regionale sono finalizzati all'espressione del consenso o dissenso sulle scelte operate sulla società toscana dal Governo e a verificare eventuali difformità o anomalie rispetto a quanto definito nelle regole (leggi).**

**La società toscana affida in modo consapevole tale compito ai gruppi politici previa attivazione dei canali di **comunicazione** e favorendo la **partecipazione****



## La tassonomia del sistema informativo:





## Le criticità del modello rispetto alla situazione attuale:

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| <b>Partecipazione<br/>alle scelte<br/>politiche</b> | <b>Fiducia nella<br/>politica</b> | <b>Consapevolezza del<br/>ruolo di servizio<br/>della politica</b> |
| <b>In forte<br/>diminuzione</b>                     | <b>In<br/>diminuzione</b>         | <b>Molto basso</b>   |



## I numeri del settore tecnologie:

- Negli anni 2005-2007 si sono piu' che dimezzati gli addetti nel settore tecnologie del consiglio regionale: da **11** agli attuali **4** + segretaria senza alcuna sostituzione
- Il numero di persone presenti nella struttura consiliare e aventi necessità di un computer e dei relativi servizi negli ultimi **4** anni è aumentato di oltre il **40%**
- Il numero degli utenti è superiore alle **500** unità e il numero delle stazioni di lavoro supera le **580** unità.
- I server fisici totali sono circa **30**
- I principali servizi di rete a supporto all'informazione e alla comunicazione forniti grazie all'infrastruttura interna.



## **Le direzioni della riorganizzazione:**

- ***Outsourcing e governance di una parte dei servizi***
- ***Introduzione di nuove soluzioni tecnologiche di minore impatto operativo***

*.....LAST BUT NOT LEAST....*

- ***Adottare metodiche di qualità e di servizio collaudate...***



## La valutazione dei fattori chiave:

| Fattore  | Punto di forza   | Richiede   |
|--|--|--|
| Esternalizzazione dei servizi  | Si taglia una parte di attività nel complesso delle risorse disponibili offrendo il reimpiego in attività aventi riferimento alle parti aventi maggiore criticità e valore strategico. | Definizione specifica di SLA e OLA e osservazione del rispetto e delle conformità di questi a carico del personale interno |
| Introduzione di nuove soluzioni tecnologiche di minore impatto operativo | Riduzione della complessità infrastrutturale con l'introduzione di soluzioni di virtualizzazione   | Conoscenze e supporto necessario assieme alla compatibilità delle soluzioni applicative.<br>Investimento iniziale          |
| Introdurre le pratiche ITIL come "guida"                                 | Utilizzazione di modalità organizzative già collaudate con cui guidare la riorganizzazione e il funzionamento a nuovo della struttura  | Accettazione e impegno nella riorganizzazione e nella formazione degli addetti all'uso delle pratiche ITIL                 |



## Il cammino verso ITIL:

|      |  |
|------|--|
| 2005 | interesse personale verso ITIL con molto sospetto derivato dalla parola <b>metodologia</b> che spesso si è contrapposta a <b>concretezza</b>   |
| 2006 | Valutazione di ITIL non solo in termini di validità intrinseca ma d'impatto facendo valere l'idea di applicabilità al contesto del   |
| 2007 | Esce ITIL v.3 e il successo e la diffusione cresce in modo esponenziale e anche la convinzione: la scelta è fatta: <b>formazione e certificazione</b> per 3 dei 4 addetti                              |
| 2008 | Si rafforza l'impegno con <b>la formazione finalizzata per tutti gli addetti</b> (anche la segretaria) e si condiziona l'outsourcing inserendo nei capitolati impegni precisi dei fornitori verso ITIL |



## Le linee di sviluppo di ITIL in CRT:

- SERVICE strategy
- SERVICE design
- SERVICE operation
- Incident management scisso a livello applicativo da CMDB
- Disegno e costruzione nuovo CMDB integrato (CMDBUILD)



## Limiti attuali:

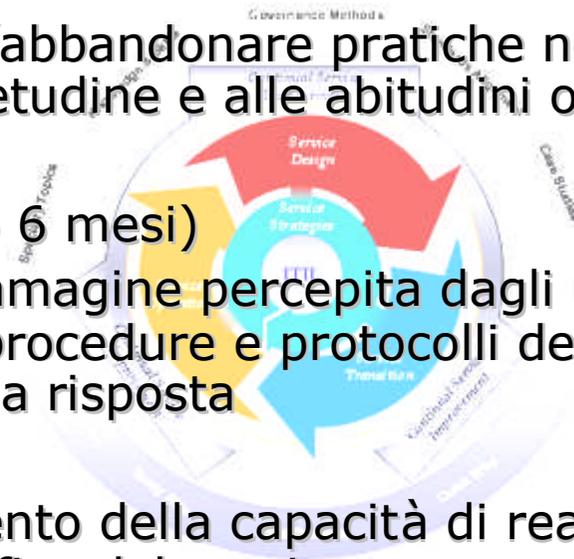
- ✓ Le poche risorse tecniche impongono la compressione e la somma dei ruoli sulle persone esistenti (es. helpdesk non strutturato, molto importanti le soluzioni di self-helpdesk)
- ✓ Distinzione dei ruoli 1:1 con le persone addette per le parti relativa alla:
  - ✓ gestione utenti
  - ✓ componente sistemistica
  - ✓ componente applicativa
- ✓ Mancanza di applicazioni integrate che supportano l'intero ciclo di vita





## Il processo osservato durante l'adozione di ITIL

- **Inizio:**
  - Fatica nell'abbandonare pratiche non strutturate legate alla consuetudine e alle abitudini operative
- **Dopo** (almeno 6 mesi)
  - Migliore immagine percepita dagli utenti dei servizi: utilizzare procedure e protocolli definiti aumenta la fiducia nella risposta
  - Miglioramento della capacità di reazione e di gestione nello specifico del service management e nell'incident management





## Il ruolo dei fornitori di servizi :

- Forniscono risorse professionali e non body rental
- Il servizio è erogato in modo integrato (presenza presso le sedi e attivazione di attività specialistiche sulla base delle necessità)
- Non sono sottoscritti contratti aventi come riferimento la sola presenza di tecnici presso le sedi consiliari.
- La richiesta di qualificazione e conoscenza delle pratiche ITIL è prevista in 2 fasi specifiche:
  - *Valutazione preliminare dei fornitori*
  - *Strumento operativo con il quale valutare il livello OLA dei fornitori stessi*



## **Criterio di valutazione forniture servizi:**

- I vantaggi delle certificazioni:
  - In termini di punti
    - Capitolato tecnico che prevede per l'erogazione dei servizi punti di vantaggio relativi alla presenza di personale certificato ITIL / ISO 20000.
  - In termine di oggettività:
    - è un criterio difficilmente contestabile, e quindi difficilmente innesca processi di contenzioso in fase di aggiudicazione





## Qualità dei rapporti con i fornitori

- ✓ Maggiore chiarezza operativa
- ✓ Minore probabilità di comportamenti disomogenei tra addetti interni ed esterni
- ✓ Il riferimento a pratiche condivise permette di assorbire con maggiore facilità eventuali cambi di personale



**Che cosa rappresenta**  **CMDBuild** **per il**  
**Consiglio regionale della Toscana (1/2)**

- Non è solo un software open source a licenza GPL
- Non rappresenta un fatto significativo il risparmio dei costi di licenza
- **Ma...**
- Rappresenta il formarsi di una comunità in cui si possono avere confronti e utili esperienze con gli altri utilizzatori
- Si possono riusare idee e arricchimenti funzionali degli altri e allo stesso tempo mettere a disposizione degli altri le proprie

....continua....



**Che cosa rappresenta**  **CMDBuild** **per il**  
**Consiglio regionale della Toscana (2/2)**

- La comunità rafforza le realtà più deboli in termini di risorse come la nostra e quindi facilita l’impatto di ITIL e la relativa adozione
- I costi ci sono ma generalmente sono confrontabili con altre soluzioni. (...non proprio tutte)
- Riduce i tentativi di “rifare” molte volte analoghi blocchi funzionali differenti solo per aspetti assolutamente trascurabili.



## Quale piano per il 2009

- **Estendere il modello ITIL integrando il Service Transition e in modo particolare integrando in modo completo il CMDB nell'intero ciclo di vita dei servizi e questo significa:** 

- ✓ Avere la gestione e il controllo dei processi di cambiamento nei servizi alleggerendo l'impatto presso gli utenti che per il Consiglio hanno particolare delicatezza
- ✓ Corrispondenza nel CMDB di dato rappresentato e dato reale



## Quale piano per il 2009

- **Migliorare il livello di servizio del selfhelpdesk con l'adozione di piattaforme derivate dal WEB 2.0 (sostituzione completa dell'attuale) integrando questo nel CMDBUILD significa:**



- ✓ Integrare sezioni di wiki, blog di presentazione / valutazione servizi (x service strategy) , sezioni di video informativi, etc.
- ✓ Alleggerire il carico di domande e richieste ripetitive



## Quale piano per il 2009

- **Valutazione dell'integrazione di soluzioni di monitoraggio proattivo sui CI**



- ✓ Avere un sistema che può attraverso agent lavorare per produrre informazioni di controllo sui servizi aventi maggiore impatto sull'utenza e quindi favorire o meglio informare in anticipo di eventuali situazioni di rischio



## Quale piano per il 2009

- **Proseguire la formazione in ITIL e il supporto degli addetti significa in :**



- ✓ Confortare e migliorare le conoscenze generali
- ✓ Affrontare i casi che presentano le maggiori criticità e verificarli con l'aiuto di chi già li ha affrontati e quindi possiede la necessaria esperienza
- ✓ Favorire momenti di scambio e verifica con altri utenti



## Riferimenti:

- **Carlo Cammelli**
- Responsabile settore Tecnologie
- Consiglio regionale della Toscana
  
- [c.cammelli@consiglio.regione.toscana.it](mailto:c.cammelli@consiglio.regione.toscana.it)
  
- [www.consiglio.regione.toscana.it](http://www.consiglio.regione.toscana.it)

