



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



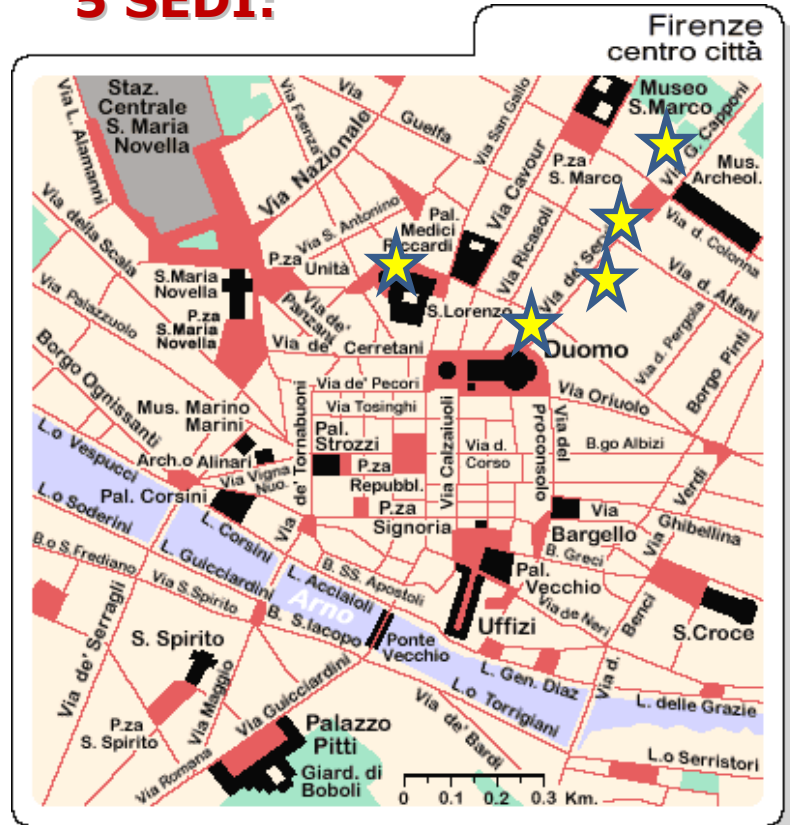
Il Consiglio regionale:

- 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:

Partecipazione

informazione

conoscenza

Qualità dati

Formati
convergenti e
standards

Sicurezza e
disponibilità
degli strumenti



Le criticità del modello rispetto alla situazione attuale:

Partecipazione alle scelte politiche	Fiducia nella politica	Consapevolezza del ruolo di servizio della politica
In forte diminuzione	In diminuzione	Molto basso



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. 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 metodologia che spesso si è contrapposta a concretezza
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: formazione e certificazione per 3 dei 4 addetti
2008	Si rafforza l'impegno con la formazione finalizzata per tutti gli addetti (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:

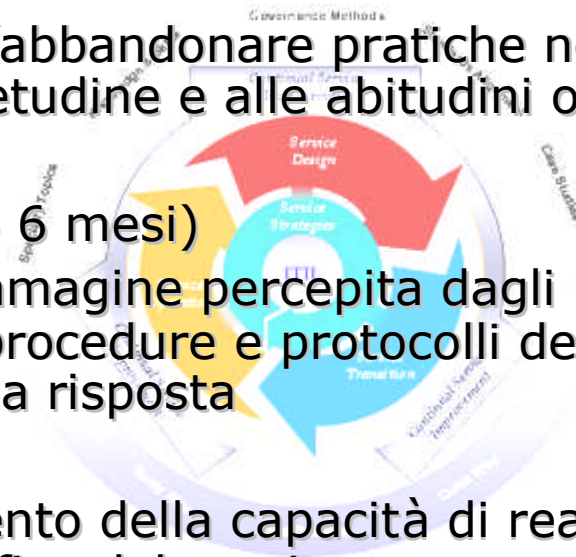
- ✓ Le poche risorse tecniche impongono la compressione e la somma dei ruoli sulle persone esistenti (es. helpdesk non strutturato, molto importanti le soluzioni di self-helpdesk)
- ✓ Distinzione dei ruoli 1:1 con le persone addette per le parti relativa alla:
 - ✓ gestione utenti
 - ✓ componente sistemistica
 - ✓ 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

- www.consiglio.regione.toscana.it

