

“ITIL at Work”
**L’AMBIENTE OPEN SOURCE
A SUPPORTO DELLE “BEST PRACTICE” DI ITIL**

I REQUISITI PROGETTUALI di CMDBuild

Giampaolo Rizzi – Cogitek s.r.l.

MILANO, 18 aprile 2008

Requisiti funzionali del CMDB

Possibilità di operare, senza intervenire sul software, per:

- definizione/modifica di entità e attributi delle entità
- definizione/modifica delle relazioni, e possibilità di definire relazioni 1:n ed n:n
- definizione delle modalità di visualizzazione dei dati
- collegamento con dati esterni e possibilità di allegare documenti
- collegamento con la gestione dei processi

Riguardo all'operatività utente:

- Navigazione attraverso tutte le relazioni definite
- Possibilità di visualizzazione grafica delle relazioni
- Personalizzazione delle autorizzazioni di accesso

Requisiti funzionali del Workflow

Possibilità di operare, senza intervenire sul software, per:

- definizione/modifica dei flussi operativi
- definizione delle modalità di visualizzazione dei dati legati ai processi
- possibilità di allegare documenti
- collegamento con il CMDB

Riguardo all'operatività utente:

- Visualizzazione delle istruzioni operative
- Possibilità di accesso rapido al CMDB
- Personalizzazione del reporting

Caratteristiche generali del sistema

Il sistema CMDBuild si presenta come un sistema aperto, che permette, attraverso le funzioni di amministratore, di definire la struttura completa del proprio data base e di disegnare i propri processi.

In questo riflette totalmente la filosofia di ITIL, che, pur dando precise indicazioni di come tali oggetti devono essere impostati, lascia però libero ciascuno di adattarli alla propria realtà.

Il sistema base, comunque, viene corredato di un CMDDB “campione” e di una versione base dei principali processi (rispondenti ad ITIL), che possono essere usati come “starting point” per accelerare la fase di adozione iniziale.

“ITIL at Work”
**L’AMBIENTE OPEN SOURCE
A SUPPORTO DELLE “BEST PRACTICE” DI ITIL**

UN’ESPERIENZA PRATICA ITIL

Giampaolo Rizzi – Cogitek s.r.l.

MILANO, 18 aprile 2008

Obiettivi

- Riorganizzare il settore IT in ottica di miglior servizio agli utenti, con particolare riguardo alla gestione delle richieste di supporto e all'assistenza tecnica
- Creare la consapevolezza del “servizio”
- Introdurre un'organizzazione più strutturata in una realtà che non lo era ad un livello sufficiente

Le fasi del progetto

Prima fase – Settembre 2007

- Formazione/Assessment
Sensibilizzazione

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

- definizione del “gap” tra situazione as-is e ITIL
- sensibilizzazione sull’ottica del “servizio” e sulla necessità di rivedere l’organizzazione, con il supporto di strumenti di gestione.

Definizione del piano di sviluppo dei processi.

Le fasi del progetto Seconda fase – settembre 2007

- Formazione/Assessment
Sensibilizzazione
- Acquisizione degli strumenti

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.
- I vari sistemi sono totalmente integrati tra loro.

Le fasi del progetto

Terza fase – ottobre 2007

- Formazione/Assessment
Sensibilizzazione
- Acquisizione degli strumenti
- Definizione e primo
caricamento CMDB

1. Definizione della struttura del CMDB (entità e relazioni)
2. Identificazione delle fonti per il caricamento
3. Disegno delle procedure di caricamento (*)
4. Primo caricamento e test di validità
5. Test di OCS Inventory

* Le procedure sono poi state riusate per il caricamento definitivo, dopo la verifica e sistemazione dei dati di origine.

Le fasi del progetto

Quarta fase – novembre/dicembre 2007

- Formazione/Assessment
Sensibilizzazione
- Acquisizione degli strumenti
- Definizione e primo
caricamento CMDB
- Definizione e realizzazione
processi

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

- Gestione Eventi, con:
 - Gest. Incidenti
 - Gest. Richieste di Servizio
 - Gest. Rich. Informazioni
- Gestione delle Modifiche
 - Gest. Modifiche “standard”
 - Gest. Modifiche non std
 - Gestione Accessi
- Gestione solleciti
- Gestione “Errori Noti” (come primo subset della Gestione Problemi)

Definizione del reporting periodico.

Le fasi del progetto

Quinta fase – gennaio/febbraio 2008

- Formazione/Assessment
Sensibilizzazione
- Acquisizione degli strumenti
- Definizione e primo
caricamento CMDB
- Definizione e realizzazione
processi
- Avvio operativo

- Test estensivi del sistema
- Formazione operativa degli addetti
di 1° e 2° livello
- Caricamento finale dei dati
- Avvio operativo
- Messa a punto delle istruzioni
operative e stesura delle norme di
comportamento per gli eventi più
frequenti.
- Messa a punto dei flussi e delle
classificazioni.

“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”
- In fase di definizione: completamento della Gestione dei Problemi.

Benefici

A circa un mese dall'avvio operativo si sono già rilevati alcuni benefici:

- Maggiore fiducia degli utenti nel supporto del “Service Desk”, dovuta al miglioramento del servizio derivante dagli strumenti usati e dall'impostazione data.
- Individuazione di alcuni punti critici nell'ambiente operativo, in particolare in alcune applicazioni chiave.
- Miglioramento del clima e dei rapporti interni tra i vari gruppi del settore IT, che, ragionando maggiormente in ottica del servizio, con una migliore definizione dei compiti ed un buon uso degli strumenti, attuano un più efficiente “lavoro di squadra”.