

# Diffusione delle "best practice" ITIL nell'Avvocatura dello Stato

*Antonia Consiglio  
Responsabile Ufficio CED*



- 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)
- 1000 impiegati amministrativi (350 a Roma e 650 nelle distrettuali)



## II CED dell'Avvocatura dello Stato

- Numero di utenti serviti 1.450
  - Roma 500
  - Distrettuali 950
- Numero di postazioni di lavoro gestite direttamente 500
- Tipologia e numero di oggetti gestiti nella sede di Roma:
  - 530 Personal Computer (Desktop, Notebook e Palmari)
  - 500 Stampanti
  - 800 Punti di rete
- Numero addetti: 22 di cui 8 esterni



# Il CED dell'Avvocatura dello Stato

## Servizi gestiti

- Posta elettronica ed Internet
- Applicativo gestionale suddiviso in diverse funzioni:
  - Gestione Affare legale
  - Gestione Ragioneria
  - Gestione Liquidazione
  - Gestione Protocollo
  - Gestione Ricerca AL
  - Gestione Assegnazione
- Portale
- Service Desk:
  - 9000 richieste di Assistenza annuali di cui 1000 RFC tra Standard e Non Standard
- Gestione aspetti contrattuali



# Eventi IT significativi nello stesso periodo

- Introduzione di un nuovo fornitore di Service Desk.
- 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).
- Sviluppo del Nuovo Portale (Sito istituzionale - Intranet - Extranet) con servizi interni aggiuntivi.
- Centralizzazione e virtualizzazione dell'applicativo gestionale per tutte le sedi distrettuali dell'Avvocatura Generale dello Stato.
- Migrazione dell'applicativo Gestionale su una piattaforma più evoluta.

Alcuni eventi hanno evidenziato la necessità di una migliore organizzazione della fase di passaggio in produzione.



Criticità Ufficio CED	Obiettivi Progetto ITIL
Difficoltà nel rispondere alle esigenze degli utenti con servizi che garantiscono elevati livelli di utilità ed efficienza.	Creare la consapevolezza del “servizio” e riorganizzare il settore IT in ottica di miglior servizio agli utenti.
Difficoltà culturale della struttura a recepire le innovazioni organizzative.	Coinvolgere il personale interno nelle decisioni strategiche attraverso riunioni informative e di confronto.
Difficoltà di gestione e reperibilità delle informazioni. Le informazioni erano gestite da soluzioni casalinghe all'interno dei gruppi.	Creare un'unica fonte di informazioni facilmente reperibili e delle modalità operative per l'aggiornamento delle stesse.
Carenza nella gestione del tempo delle risorse impiegate nei progetti interni.	Introdurre un'organizzazione più strutturata e più adatta ad una separazione dei ruoli e delle responsabilità.



Fasi progettuali	Sett07 Feb 08	Feb 08 Dic 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</u></li> <li>- <u>Definizione Organizzativa - Change Manager, Incident Manager e CAB</u></li> <li>- Avvio operativo Service Desk</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggiornamento automatico OCS Inventory</li> <li>- Collegamento tabella utenti da DB del personale</li> <li>- Definizione e realizzazione della reportistica</li> <li>- Sviluppo delle Webform sul portale dell'Avvocatura per l'immissione diretta delle RFC da parte degli utenti</li> </ul>				





**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 este	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) poichè 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

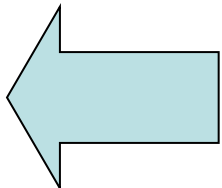
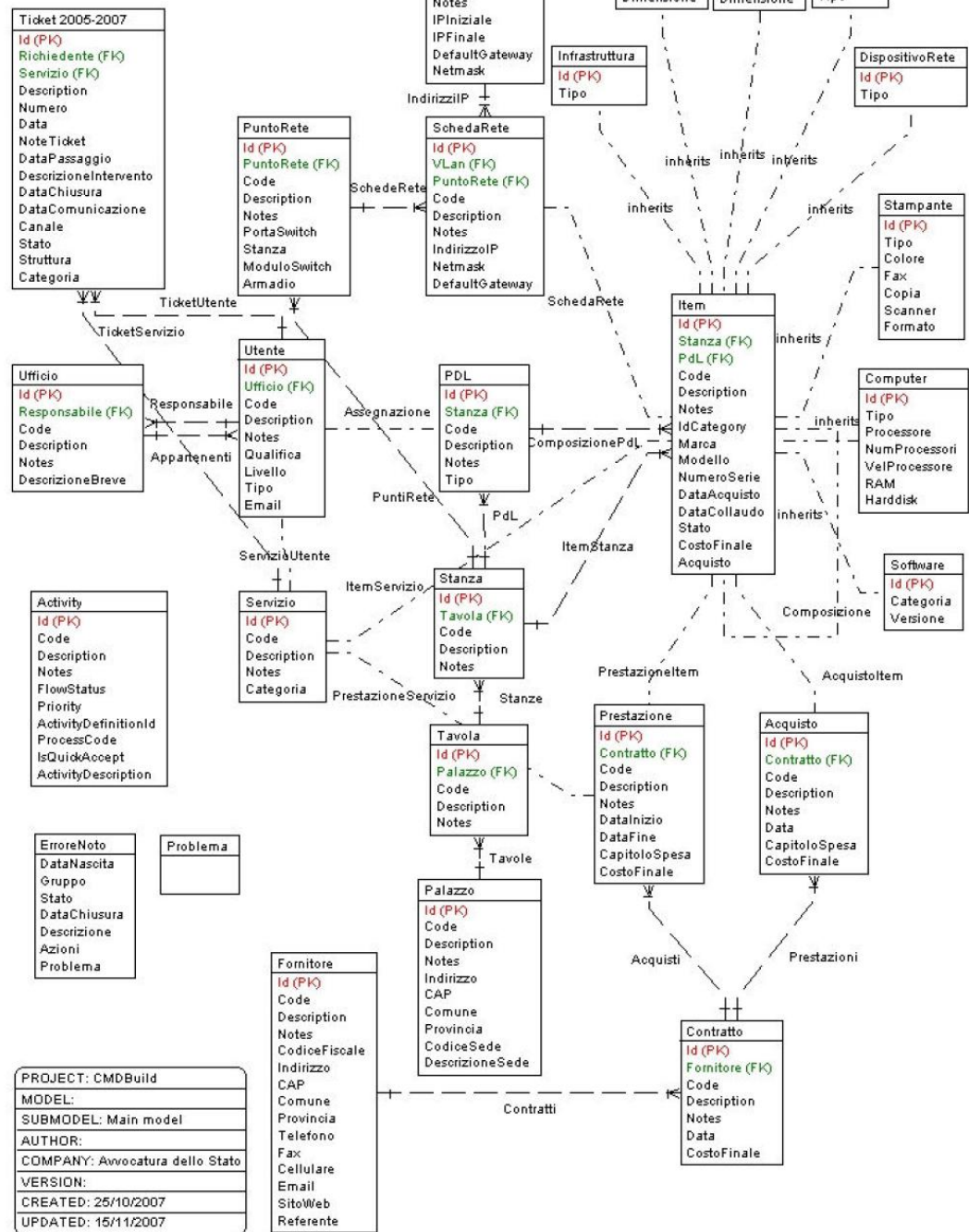
Pagina 1 di 3

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:



Fasi progettuali	Sett07 Feb 08	Feb 08 Dic 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</u></li> <li>- <u>Definizione Organizzativa - Change Manager, Incident Manager e CAB</u></li> <li>- Avvio operativo Service Desk</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggiornamento automatico OCS Inventory</li> <li>- Collegamento tabella utenti da DB del personale</li> <li>- Definizione e realizzazione della reportistica</li> <li>- Sviluppo delle Webform sul portale dell'Avvocatura per l'immissione diretta delle RFC da parte degli utenti</li> </ul>				



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 ⏴ ⏵ 🔄

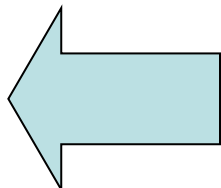
✖ Cancella report

Nome:

Descrizione:

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

Navigazione  
 + Personaie  
 + 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

Fasi progettuali	Sett07 Feb 08	Feb 08 Dic 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>- <u>Completamento dell'interfaccia utenti sul portale da cui inserire i ticket e controllare lo stato della richiesta di assistenza</u></li> <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> </ul>				





## Organizzazione

- Struttura
- Normativa
- Circolari
- C.A.P.S.

## Documentazione

- Banche dati
- Biblioteca
- Concorsi
- Notiziario tributario
- Numeri Fax
- Pareri Co.Co.
- Sentenze
- Patrocinio

## Servizi

- Formazione
- Informatica e TLC
- Link utili
- Piani di evacuazione 626
- Relazioni sindacali
- Bacheca sindacale
- Bacheca degli annunci
- Convenzioni

## Informazione

- Agenzie stampa

## Nuovo Ticket

### Inserimento di un nuovo ticket

Il ticket creato attraverso questa schermata verrà memorizzato automaticamente nel sistema e preso in carico dall'Help Desk.

Per inserire un nuovo ticket è sufficiente compilare i campi richiesti (compilando necessariamente i campi obbligatori indicati con \*).

E' inoltre possibile allegare un file per descrivere o mostrare in modo dettagliato la problematica riscontrata.

**Richiedente:**

PIERONI EMILIANO

**Utilizzatore:**

seleziona

**Descrizione richiesta:**

Descrivere dettagliatamente la problematica per la quale si richiede assistenza.

**Tipo Richiesta (Categoria Principale): \***

seleziona

**Tipo Richiesta (Sotto Categoria): \***

seleziona

**Effetto:**

seleziona

**Allegato:**

Sfoggia...

file da allegare per descrivere o mostrare in modo dettagliato la problematica riscontrata

Invia Richiesta

## 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

## Elenco - 1 Evento utente

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 este	FUSCO SABRINA	Trasmesso livello

⏪ ⏩ Pagina 1 di 3 ↺ ↻ 🔍 Filtro ricerca 🗑️ Pulisci filtro 🔍 ✖

[Attività](#) [Dettagli](#) [Opzioni](#) [Note](#) [Relazioni](#) [Storia](#) [Allegati](#)

✎ Modifica attività ✖ Arresta processo

GruppoSistemi IN2b

Numero ticket: 13595

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

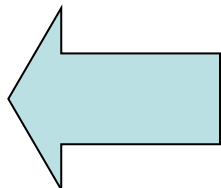
Descrizione: Utente riferisce impossibilità accedere sito  
 accademia aeronautica militare di pozzuoli  
 (www.aeronautica.difesa.it) poiché dà maschera  
 sophos antivirus rilevati virus spyware

Richiedente: DE NICOLA PAOLO

Sede: Roma

Ufficio: Ufficio V - Archivio

Diagnosi iniziale:



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



## Richieste da Uffici esterni al CED

I responsabili di altri uffici hanno avuto modo di apprezzare l'efficienza del servizio di Service Desk e dell'applicativo utilizzato.

Si è pensato quindi di utilizzare lo stesso strumento a supporto delle attività di altri Uffici dell'Avvocatura.

In particolare 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.



## Estensione all'ufficio Economato

L'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 (Ascensori, pulizie, impianti elettrici e arredamento).

L'analogia dei processi con quelli tipici del Service Desk ha suggerito di utilizzare la stessa struttura con un semplice adattamento dei processi esistenti con i seguenti vantaggi:

- Miglioramento del servizio di ricezione delle chiamate
- Visibilità dello stato della richiesta da parte degli utenti
- Maggiore controllo delle chiamate aperte
- Miglioramento del tempo di risoluzione delle chiamate
- Tracciabilità del servizio svolto



# Gestione processi dell'Ufficio Servizio Esterno

L'ufficio Servizio Esterno si occupa di esaudire le richieste del personale togato riguardanti la ricerca negli archivi e nei tribunali delle pratiche legali che erano gestite in modo non strutturato e di cui non si poteva tenere traccia.

L'affinità del processo con quello di Request Fulfilment ha suggerito l'uso dello stesso strumento realizzando un processo ad hoc che integra l'applicativo gestionale e CMDBuild con notevoli vantaggi:

- Ricezione di richieste dal portale complete delle informazioni necessarie.
- Possibilità da parte degli avvocati di seguire l'iter della loro richiesta, direttamente dal portale.
- Tracciabilità del servizio svolto dall'Ufficio Servizio Esterno.



- Resistenza interna ai cambiamenti organizzativi
  - Corsi di formazione sul campo
  - Coinvolgimento del personale nella definizione dei nuovi processi
  - Procedere per gradi (dando priorità ad alcuni processi)
- Integrazione degli strumenti (Portale, NSI, CMDBuild)
  - L'integrazione tra questi strumenti ha portato dei ritardi per la necessità di costruire dei Webservice di comunicazione.
  - Una attenta gestione dei fornitori che hanno partecipato, ha permesso di limitare questi ritardi.



# Fattori di successo

- Volontà manageriale
- Utilizzo di strumenti informatici Open Source molto flessibili e interoperabili fra loro:
  - CMDBuild
  - ALFRESCO
  - OCSInventory
  - 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 delle Best practice ITIL a due uffici che non si occupano della gestione Informatica.



- 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)

