

Collaborazione e Service Management

L'opportunità del web 2.0 per Clienti e Fornitori dei servizi IT

Consiglio Regione Toscana

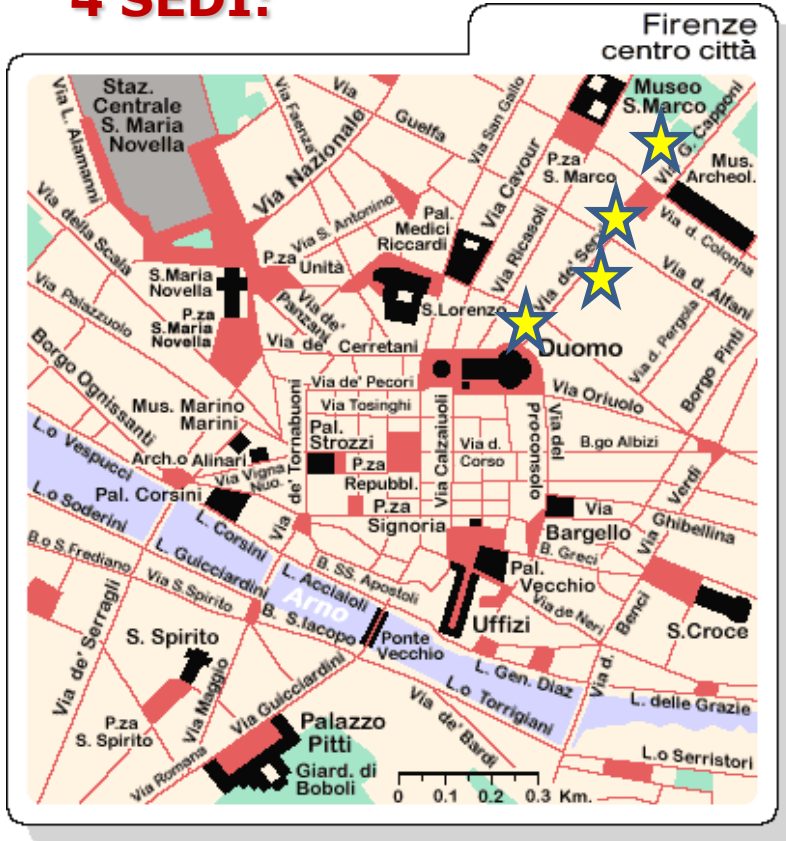


Il Consiglio regionale:

- 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.). Promuove azioni d'indirizzo e raccoglie le istanze dirette di modifica delle norme
- Rappresenta la Toscana



4 SEDI:



Popolazione servita:

Addetti:

Struttura	261
Gruppi consiliari	286 (Full /Part Time)



Totale: 3.707.818

Fonte ISTAT al 2008



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 Consiglio regionale
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
2009	Fare leva sulla comunicazione per promuovere la collaborazione e migliorare il valore del service management senza inventare nuovi canali di comunicazione, assessment ITIL



Il 12 novembre 2008:

 Regione Toscana - Consiglio regionale

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

itSMF
ITALIA



I limiti di un service operation dei tecnici IT:

- ❑ Molto concentrato sui temi tecnici
- ❑ Comunicazione altamente formalizzata
- ❑ Attento al servizio e ai singoli CI
- ❑ Scarsamente attento al linguaggio e alle modalità di comunicazione



Il service operation comunica e si muove in modo strutturato



L'utente è l'obiettivo e il valore ma non ne conosciamo l'effettivo potenziale

- ✓ **Potenziale di relazione**
- ✓ **Potenziale di reazione**
- ✓ **Potenziale di collaborazione**
- ✓ **Potenziale di innovazione**



Alcune definizioni.....Service Networking

Service networking facilitates connections between people and provides a trusted way to exchange services. From errand running to finding a plumber, Service Networking leverages the connections between people to provide trusted interactions of service within a community.

Da Wikipedia



Alcune definizioni.....**Social network service**

A **social network service** focuses on building online communities of people who share interests and/or activities, or who are interested in exploring the interests and activities of others. Most social network services are web based and provide a variety of ways for users to interact, such as e.mail and instant messaging services.

Da Wikipedia

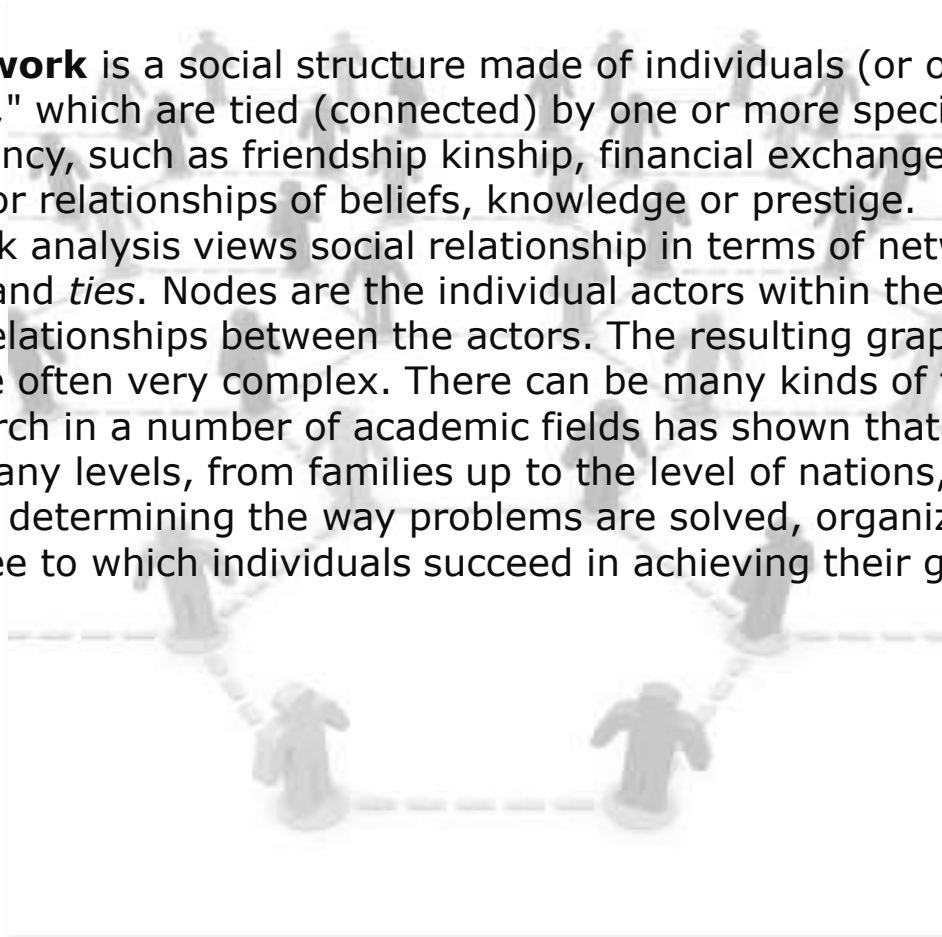


Alcune definizioni.....Social network

A **social network** is a social structure made of individuals (or organizations) called "nodes," which are tied (connected) by one or more specific types of iinterdependency, such as friendship kinship, financial exchange, dislike, sexual relationship, or relationships of beliefs, knowledge or prestige.

Social network analysis views social relationship in terms of network theory about *nodes* and *ties*. Nodes are the individual actors within the networks, and ties are the relationships between the actors. The resulting graph-based structures are often very complex. There can be many kinds of ties between the nodes. Research in a number of academic fields has shown that social networks operate on many levels, from families up to the level of nations, and play a critical role in determining the way problems are solved, organizations are run, and the degree to which individuals succeed in achieving their goals.

.
Da Wikipedia



Ci aspettiamo

- ❑ **Un social network for services** è una community in cui prevale il senso della **condivisione** e non quello dell'**ostilità**
- ❑ **Un social network for services** è una community con ruoli chiari ma la cui **consapevolezza** degli utilizzatori aiuta ad accrescere la **qualità dei servizi**
- ❑ **Un social network for services** è una community con un livello molto alto di valutazione dei servizi non KPI astratti ma favorisce misura e livello di qualità per il **miglioramento costante (service improvement)**
- ❑ **Un social network for services** è una community in cui **l'informazione e la conoscenza** sono la regola e la misura della **fiducia come strumento per lo sviluppo e la crescita**
- ❑ **Un social network for services** è una community in cui si promuove la conoscenza dei servizi e si **migliora l'utilizzazione abbassando la quota di difficoltà operativa** correlata alla mancata conoscenza



Un nuovo mashup?

Web 2.0 + Open Source



+ ITIL = communities
based on services



Lo strumento:

LIFERAY:

(enterprise open source for life)

- ✓ Ha già a bordo le soluzioni tipiche: news, wiki, etc.
- ✓ Supporta il Java portlet specification (JSR168, JSR268)
- ✓ Integra via portlet altre componenti
- ✓ Integra CMDBUILD
- ✓ Permette di crescere e di modificare la struttura utilizzando altre portlet o semplici link ad altre applicazioni
- ✓ Integra Microsoft Active Directory

Per contro:

- ✓ Non è immediato e necessita training



Abbiamo inserito:

- ✓ News
- ✓ Wiki
- ✓ CMDBUILD
- ✓ Dashboard stato servizi (principali)
- ✓ Sistema di valutazione costante su wiki
- ✓ IM



Abbiamo inserito:

- ✓ News
- ✓ Wiki
- ✓ CMDBUILD
- ✓ Dashboard stato servizi (principali)
- ✓ Sistema di valutazione costante su wiki
- ✓ IM



Questo è il risultato:

The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window with the following content:

- Browser Title:** inizio - Liferay - Mozilla Firefox 3.6 Beta 2
- Address Bar:** http://xliferay/web/guest;jsessionId=D8A829ADA65F01B8BF209DC3D1563CB5
- Page Header:** REGIONE TOSCANA Consiglio Regionale. **Settore Tecnologie Informatiche e di Supporto ai Processi ICT**. Benvenuto Carlo Cammelli!
- Navigation Menu:** INIZIO | NOTIZIE | ASSISTENZA | COME SI FA PER | STATO DEI SERVIZI | I MIEI ASSET | Aggiungi Pagina
- Notizie Section:**
 - Elenco Articoli - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)
 - 13/11/09 14.39 - Conferenza annuale itSMF Italia**
Milano 19 novembre 2009
 - 08/10/09 15.22 - Interruzione del servizio di posta- nuovo sistema antispam**
Nuovo server antispam
 - 05/10/09 15.11 - Fase 2 netbook - altro passo**
- Message Box:** 47312 è scaduto, non è approvato, non ha nessun contenuto oppure non esiste più.
- Wiki Section:** Crea/Mostra articolo - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#). Di seguito le principali voci del nostro WIKI:
 - ▶ [Portale CRT](#) - Il Settore Tecnologie Informatiche del Consiglio Regionale della Toscana (nel seguito "CRT") ha espresso l'esigenza di realizzare un portale che...
 - ▶ [File Sharing - Condividere Cartelle sul Server](#) - Il file sharing è la condivisione di file all'interno di una rete comune con struttura client-server...
 - ▶ [Open Source](#) - In informatica, open source (termine inglese che significa sorgente aperto) indica un software i cui autori...
 - ▶ [OWA](#) - L'interfaccia Outlook Web Access (OWA) ti permette di accedere alla posta elettronica via web
 - ▶ [Regole per Fuori Sede](#) - Queste sono le regole per accedere dall'esterno.
 - ▶ [Tutti tag "Consiglio Regionale"](#)
- Footer:** Impostazioni | Online Friends (0)
- Taskbar:** Start | inizio - Liferay - Mozill... | GNU Image Manipulation ... | 18.27



Questo è il risultato:

The screenshot shows a web application interface for monitoring services. The main content area displays a table of monitored sites with their status and response times. The table is as follows:

Site	Status	Response Time (Last 1 hr)	Downtime Details
1. Availability web Email	↑	780 ms	Nov 09 10 11 12 13 14 15
2. sito web Consiglio	↑	834 ms	Nov 09 10 11 12 13 14 15

Below the table, it indicates 'Monitored by: S424r7'. A legend at the bottom shows: Unavailable (red square), Available (green square), Scheduled Maintenance (purple square), and No Data (grey square). The interface also includes a navigation menu on the left with items like 'Informazioni utente', 'Anagrafiche', 'Acquisti', etc., and a 'Stato dei servizi' section with a line graph icon.



Questo è il risultato:



Questo è il risultato:

The screenshot shows a Mozilla Firefox 3.6 Beta 2 browser window. The address bar contains the URL <http://xliferay/web/guest/come-si-fa-per/-/wiki/Main/OpenSource>. The page title is "OpenSource - Come si fa per - Liferay".

The main content area displays a message: "47312 è scaduto, non è approvato, non ha nessun contenuto oppure non esiste più." Below this, there are navigation links: "Wiki - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Rimuovi](#)", "I [Nostr](#) Servizi | [Cambiamenti Recenti](#) | [Tutte le Pagine](#) | [Pagine Orfane](#)", and a search box with the text "Ricerca".

The article title is "OpenSource" with options for "Modifica", "Dettagli", and "Stampa". The tags are "open source" and "informatica".

The text of the article reads: "In informatica, open source (termine inglese che significa sorgente aperto) indica un software i cui autori (più precisamente i detentori dei diritti) ne permettono, anzi ne favoriscono il libero studio e l'apporto di modifiche da parte di altri programmatori indipendenti. Questo è realizzato mediante l'applicazione di apposite licenze d'uso. La collaborazione di più parti (in genere libera e spontanea) permette al prodotto finale di raggiungere una complessità maggiore di quanto potrebbe ottenere un singolo gruppo di lavoro. L'open source ha tratto grande beneficio da Internet, perché esso permette a programmatori geograficamente distanti di coordinarsi e lavorare allo stesso progetto."

At the bottom of the article, there are links for "Aggiungi Pagina Figlia", "0 Allegati", and "11 Visualizzazioni". There are also star ratings for "La Tua Valutazione" and "Media (0 Voti)". A link "Aggiunga il commento" is also present.

The footer of the page reads "Settore Tecnologie e di Supporto ai Processi ICT".

The browser's taskbar at the bottom shows the Start button, the current browser window, and other open applications like "GNU Image Manipulation ...". The system tray shows the date and time as "18.28".



Questo è il risultato:

inizio - Liferay - Mozilla Firefox 3.6 Beta 2

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://lxiferay/web/guest;jsessionid=D8A829ADA65F01B88F209DC3D1563CB5

Più visitati Come iniziare Ultime notizie Customize Links Elenco Abbonati Telec... Free Hotmail Orario dei Treni FS Regione Toscana GIU... Rete Civica di Firenze

inizio - Liferay

Richieste di assistenza

CMDBuildProcessPortlet - [Aspetto Grafico](#) - [Configura](#) - [Preferenze](#) - [Rimuovi](#)

CMDBuild

- Informazioni utente
- Anagrafiche
 - [Assegnatario](#)
 - [Struttura organizzativa](#)
 - [Ubicazione](#)
 - [Decreto alienazione](#)
- Acquisti
- Dotazioni IT
- Elementi di rete
- Processi

Stato dei servizi

Impostazioni Online Friends (0)

Completato

Start inizio - Liferay - Mozill... GNU Image Manipulation ... gadget 18.29



Riferimenti:

- **Carlo Cammelli**
- Responsabile settore Tecnologie
- Consiglio Regione Toscana
- c.cammelli@consiglio.regione.toscana.it
- www.consiglio.regione.toscana.it
- [Skype: carlo.cammelli](#)

