

# Gestione delle risorse e dei servizi IT con CMDBuild



Tecnologie Sistemi - Quality, Methods & Performances

Autore: Graziano Fastelli

## Parleremo di ...

- 1. Il Gruppo Piaggio**
- 2. Strategia adottata per il governo della complessità**
- 3. Architettura della soluzione**
- 4. Il processo di Change Management e l'integrazione con i sistemi ERP aziendali**
- 5. Gli altri processi implementati**
- 6. Miglioramenti e problemi incontrati**

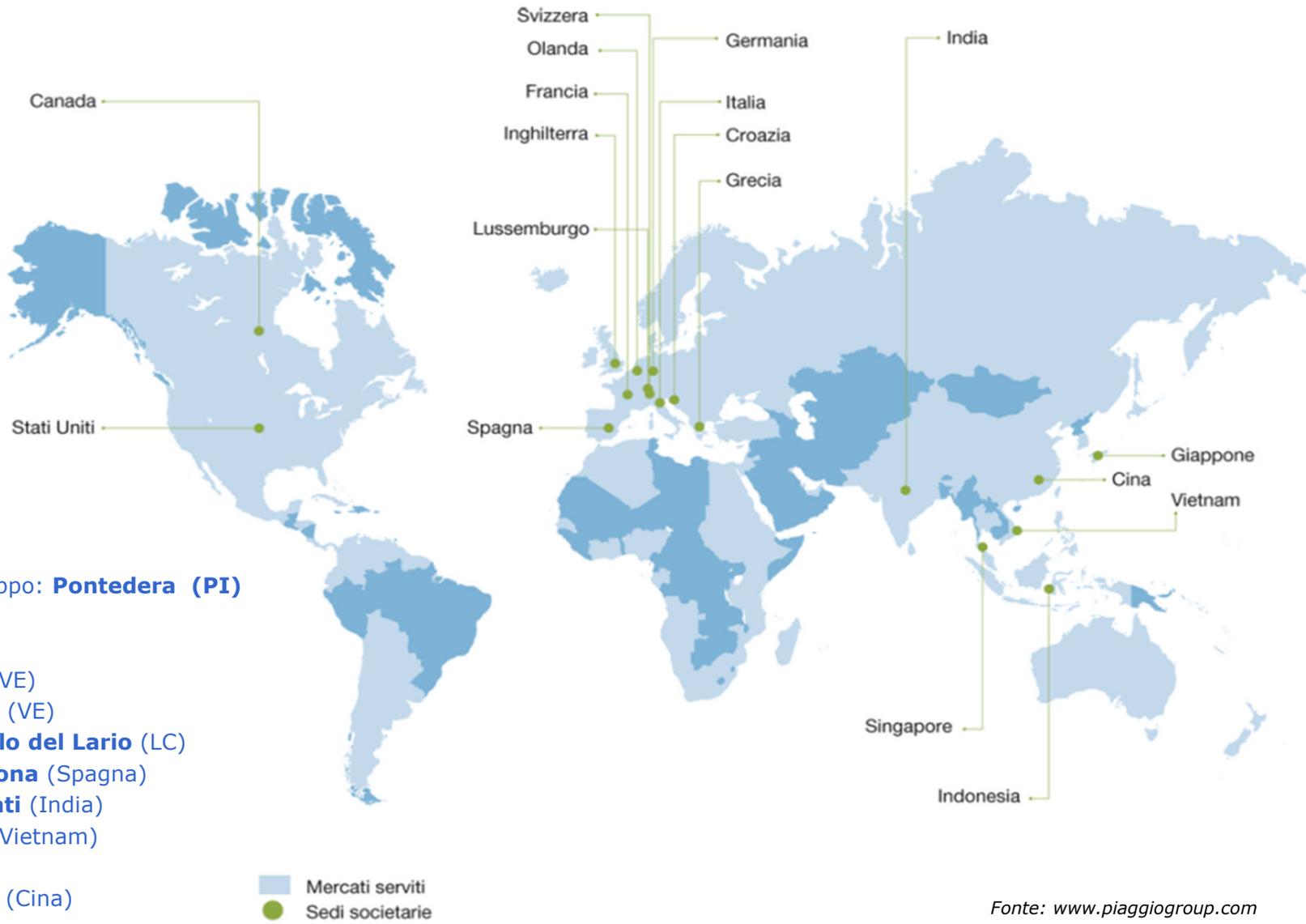
# Il Gruppo Piaggio

- Opera a livello globale nel settore dei veicoli a due ruote (scooter e moto) e dei veicoli commerciali leggeri (tre e quattro ruote)
- leader europeo nel mercato delle due ruote
- principale produttore di veicoli a tre ruote in India
- Presidente e Amministratore Delegato del Gruppo Piaggio è Roberto Colaninno
- Il Gruppo Piaggio è quotato in Borsa Italiana dal 2006



Fonte: [www.piaggiogroup.com](http://www.piaggiogroup.com)

# Le sedi del gruppo



Sede del Gruppo: **Pontedera (PI)**

Stabilimenti:

- **Noale** (VE)
- **Scorzé** (VE)
- **Mandello del Lario** (LC)
- **Barcellona** (Spagna)
- **Baramati** (India)
- **Hanoi** (Vietnam)
- **Foshan** (Cina)

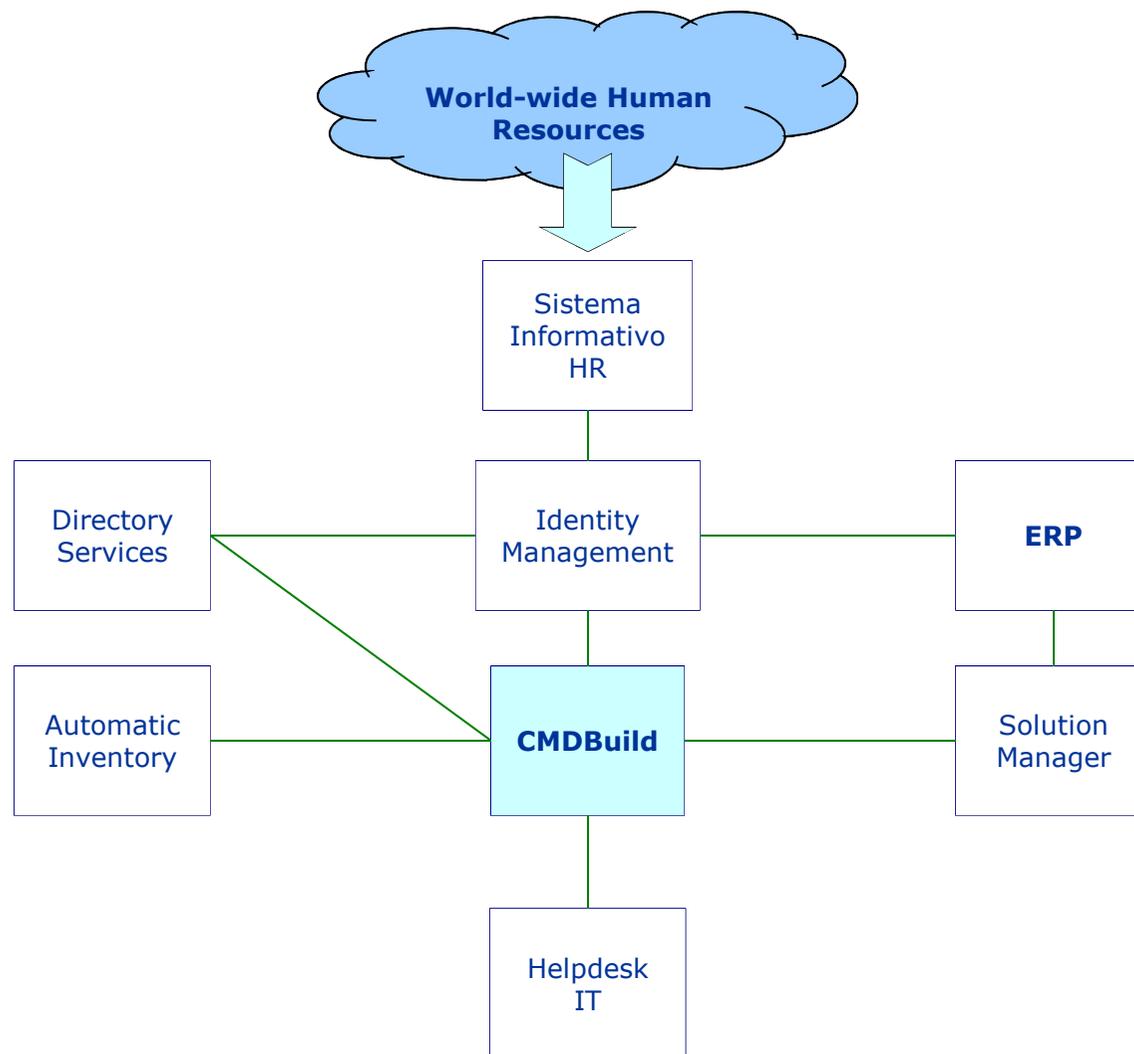
■ Mercati serviti  
● Sedi societarie

Fonte: [www.piaggiogroup.com](http://www.piaggiogroup.com)

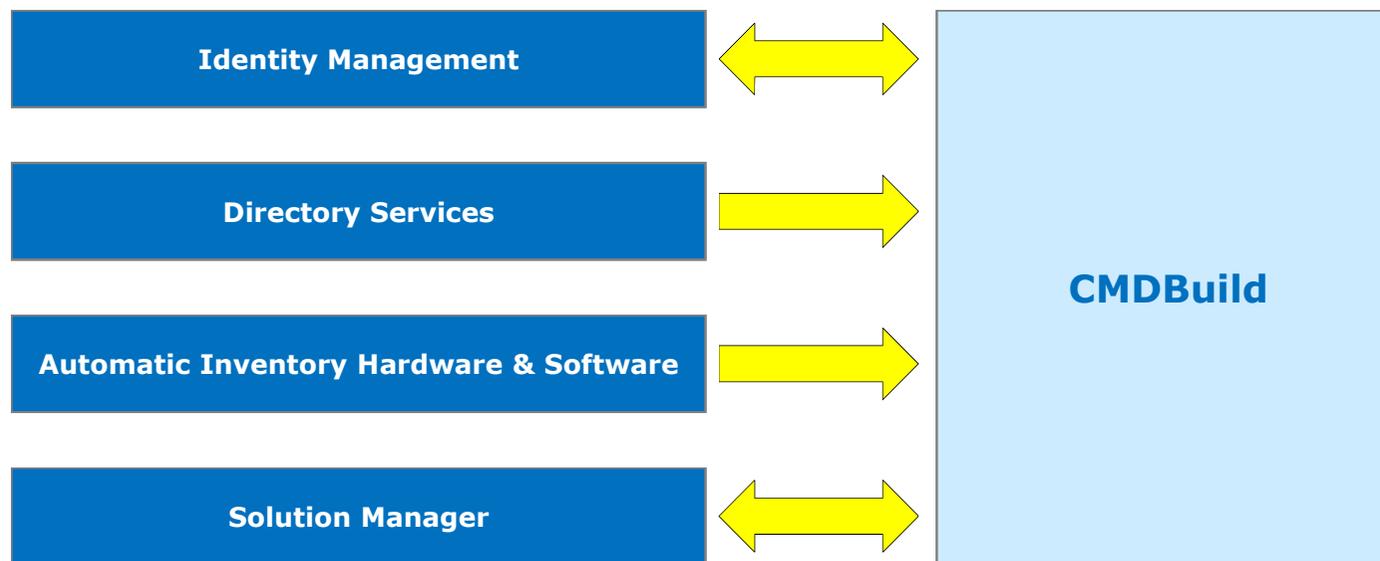
# Strategia adottata per il governo della complessità

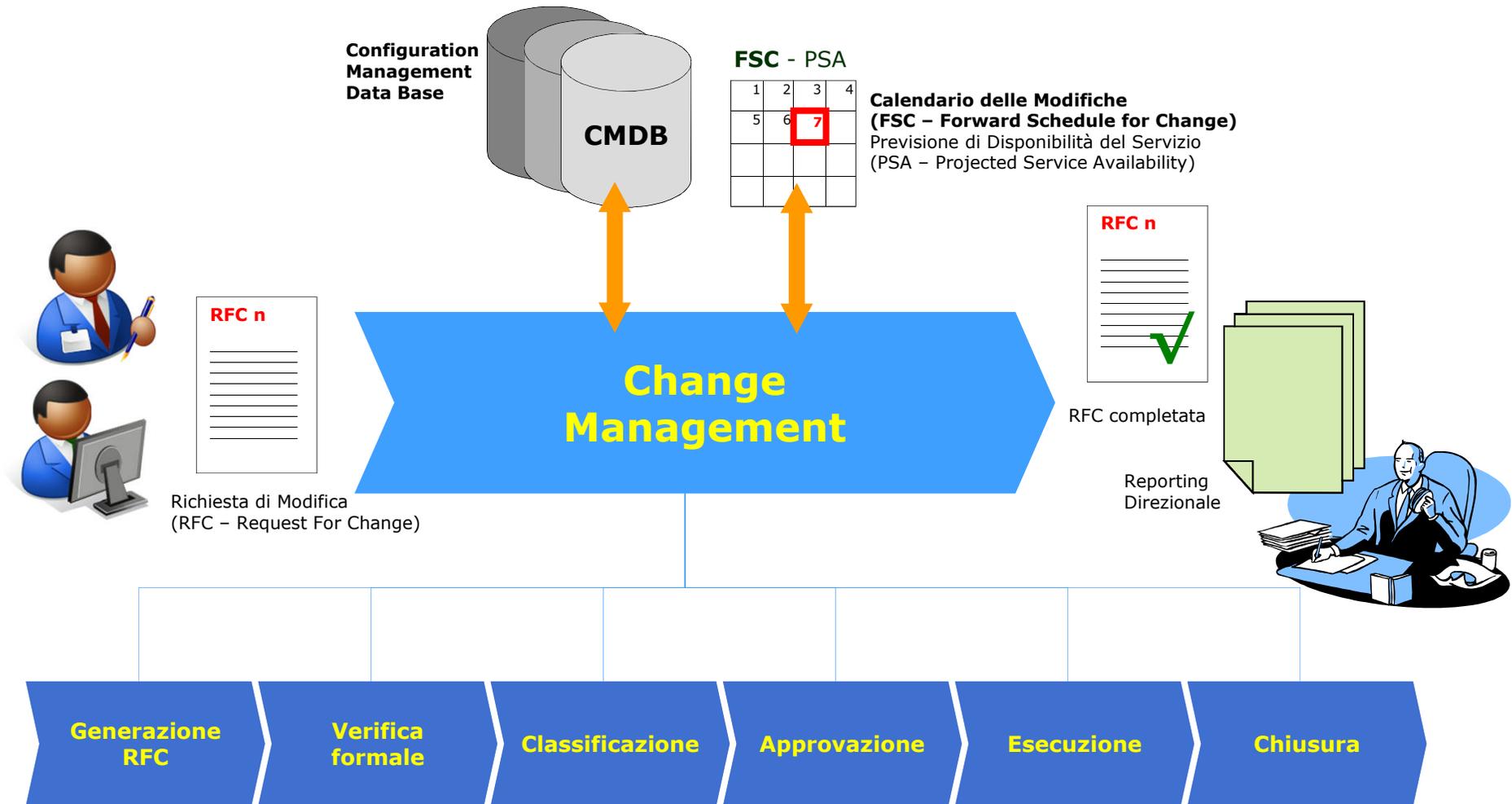


- **ITIL** come modello organizzativo per una gestione dei **Servizi IT** ispirata a “best practices”
- **Database della Configurazione** (*CMDB – Configuration Management Database*) per la registrazione di tutti gli elementi dell’infrastruttura che concorrono a erogare servizi IT agli utenti
- Definizione e censimento di ogni **Elemento della Configurazione** (*CI – Configuration Item*) che concorre a fornire il servizio IT
- Adozione dell’applicazione **CMDBuild** come sistema per la gestione della configurazione (*CMS – Configuration Management System*)
- La gestione delle modifiche ispirata al processo ITIL di **Change Management** e ai processi correlati



# Connettori con sistemi esterni





	Generazione RFC	Verifica formale	Classificazione	Approvazione	Esecuzione	Chiusura
Personale IT	R	I		I		I
Change Manager		R	R	A, R (Minore)	A	R
Change Advisory Board (CAB)				A (Media)		
Chief Information Officer (CIO)				A (Maggiore)		
Personale Tecnico				C	R	

"R" il ruolo è **Responsabile** della *deliverable*.

"A" il ruolo **Approva** la *deliverable*.

"C" il ruolo viene **consultato** sul rilascio della *deliverable*.

"I" il ruolo viene **informato** della *deliverable*.

Categoria RFC	Descrizione	Autorizzazione
<b>Standard</b>	Modifiche per cui esiste una procedura definita, dipendente dal tipo, e strutture predisposte	Implicita
<b>Minore</b>	Modifiche di basso costo Impatto sull'ambiente operativo minimo o nullo.	Change Manager
<b>Media</b>	Modifiche di costo medio con possibile impatto sull'ambiente operativo.	CAB
<b>Maggiore</b>	Modifiche di costo elevato Notevole impatto sull'ambiente operativo.	CIO



## Altri processi

- **Gestione degli utenti e delle credenziali di accesso** (*Identity Management*)
  - ✓ Mappatura degli utenti abilitati per l'accesso ai sistemi informativi aziendali
  
- **Budget e controllo avanzamento spese operative** (*Financial Management*)
  - ✓ Budgeting e controllo avanzamento delle spese operative (Opex)
  - ✓ Ripartizione verso le altre funzioni aziendali e società del gruppo
  
- **Gestione delle richieste di servizio** (*Request Fulfillment*)
  - ✓ Configurazione e assegnazione postazione di lavoro
  - ✓ Installazioni aggiuntive
  - ✓ Dotazione accessori
  
- **Portafoglio e Catalogo Servizi** (*Service Portfolio & Catalog Management*)
  - ✓ Modello di gestione
  
- **Gestione della configurazione IT** (*Asset & Configuration Management*)
  - ✓ Modello dati e modalità di aggiornamento
  - ✓ Controllo e riconciliazione dei dati

# Miglioramenti e problemi incontrati



## Principali difficoltà incontrate

- ☞ Cambiamento della mentalità e delle abitudini di lavoro quotidiane
- ☞ Necessità di "accompagnare" l'avanzamento di alcuni processi

# Grazie per l'attenzione!



***Gestione delle risorse e dei servizi IT con CMDBuild***

Tecnologie Sistemi - Quality, Methods & Performances

[graziano.fastelli@piaggio.com](mailto:graziano.fastelli@piaggio.com)