

IT Service management:

accesso integrato per service catalog, news e ticketing

Carlo Cammelli

Responsabile settore Tecnologie e processi ICT

Consiglio regionale della Toscana



Il Consiglio regionale:

- Equivale a livello regionale al Parlamento nazionale
- E' composto da 55 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



Addetti:

Struttura	261
Gruppi consiliari	286 (Full /Part Time)

4 SEDI

Service management per:

- 1. ICT**
- 2. Print service and Digital Imaging**
- 3. Fonia (telefoni mobili compresi)**
- 4. Multimedia (on air e postproduzione)**
- 5. Connettività**
- 6. Impianti sicurezza**

Totale addetti: 7



I limiti di un service operation tradizionale 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 e purtroppo più in generale alle effettive necessità utente

Il business case (parte 1):

- **Mancanza di risorse da dedicare alla raccolta delle richieste (via telefono o mail generica)**
- **Integrazione del processo di gestione degli asset con gli obblighi amministrativi di gestione inventariale**
- **Contemporaneità di gestione asset con tutti i processi di movimentazione con la seguente equazione:
 $CI=f(\text{TechDescr}, \text{user}(s), \text{location})$**
- **Unico Identity Management e Single Sign On per l'accesso ai servizi IT e non solo**
- **Service Catalog**

Il business case (con CMDBUILD):

- Mancanza di richieste

The screenshot displays the CMDBuild management interface. On the left, a sidebar lists various asset categories such as Account IPM, Articolli, Assegnazioni, Asset IT, Accessioni, Arredati red., Computer, Dispositivi rete, Fax, Fotocopiatrica, Monitor, Impulsores, Impresora, Scanner, Software, Stampante, UPS, Asset Magazzino IT, Contratti & servizi, Decreti autorizzazioni, Dispositivi multimedia, Errori rete, Fatture, Firmware, IP virtuale, Ordine, Porta dispositivi, Rete, Schede rete, Sigillatura, Struttura, Ubicazioni, Utenti, and VLAN.

The main window features a large table with columns for 'Numero inventario', 'Articolo', 'Stato', 'Assegnatario', 'Struttura organizzativa', 'Area funzionale', 'Libicazione', and 'Descrizione'. The table lists numerous assets, including PC models (e.g., PC Prolet ML 370, PC Prolet ML 370, PC Toshiba), server gear (e.g., Server generico), and network devices (e.g., PC Compag, PC Compag). A detailed view for 'Numero inventario: 12369' is shown at the bottom, providing specific information for the 'Compag Prolet ML 370' asset, including its status, assignee (Mascagni Fabrizio), organizational structure (Settore bianco e finanz), functional area (Palazzo BAP - Piano 01 - 034), location (12369 - Compag Prolet ML 370), and other technical details like serial number, asset path, and acquisition date.

elle
t con
le
essi



Il business case (parte 2):

- **A fronte di scarse risorse emerge il ruolo degli utenti come risorsa critica nell'intero processo del service management**
- **L'utente anche nella PA sta cambiando atteggiamento meno passività e maggior interesse alle caratteristiche e funzionamento delle componenti che articolano il configuration management**
- **Necessità di far convergere l'attenzione al reale valore per l'utente dei servizi disponibili**

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**

Il business case (parte 2 con LIFERAY):

- A fronte di scarse risorse come risorsa critica per il management

utenti
vice

ento

che

LIFERAY. Enterprise. Open Source. For Life.

Home Products Services Partners Documentation Community Downloads About Us Marketplace

PRODUCTS

- Liferay Portal**
 - What is a Portal?
 - [Product Overview](#)
 - Features
 - Benefits
 - Tech Specs
 - User Stories
 - Enterprise Edition (EE)
 - Get It Now
- Liferay Social Office**
 - Features
 - Benefits
 - Get it Now
- Liferay Sync**
 - Features
 - Get it Now

Contact Us

- [Request a Demo](#)
- [Download EE Trial](#)
- [Get Enterprise Pricing](#)
- [Learn More](#)

Liferay Portal

Liferay Portal is an enterprise web platform for building business solutions that deliver immediate results and long-term value.

The Leading Open Source Portal for the Enterprise

- Proven real world performance with marquee clients across industries
- Rapid innovation with customer-contributed sponsored development and new releases every 8 months
- A strong community with roughly 4 million downloads and 350,000-500,000 worldwide deployments
- Guaranteed SLAs up to 24/7/1 with regular service packs and a five-year EOSL policy
- Named a [Leader in Gartner's Magic Quadrant for Horizontal Portals](#).

An All-in-One Package

Liferay Portal ships with broad product capabilities to provide immediate return on investment.

- Content & Document Management with Microsoft Office® integration
- Web Publishing and Shared Workspaces
- Enterprise Collaboration
- Social Networking and Machine



Quali vantaggi

- ❑ **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

Il risultato

Portale dei servizi utilizzando Liferay+CMDBUILD:



The screenshot displays the web portal for the Regione Toscana Consiglio Regionale, specifically the 'Settore Tecnologie Informatiche e di Supporto ai Processi ICT'. The page features a navigation menu with 'INIZIO', 'NOTIZIE', 'CONOSCERE I SERVIZI', 'STATO DEI SERVIZI', and 'PROGETTI'. The main content area is divided into several sections:

- Notizie:** A section for news and updates, with a '+ TITOLO NOTIZIE' button.
- Conoscere i servizi:** A section for service information, with a '+ CREA/MOSTRA CONTENUTO' button.
- Catalogo Servizi:** A list of services including:
 - CHI e COME:** Referenti Settore Tecnologie, modalità organizzative e indicazioni per utilizzare l'assistenza.
 - SERVIZI:** Descrizione dei servizi disponibili.
 - POSTAZIONE di LAVORO:** Caratteristiche e modalità di gestione.
 - RETE:** Infrastruttura consiliare e servizi di rete, rete wireless ecc..
- Richieste di assistenza:** A section for user requests, with a '+ CREA/MOSTRA CONTENUTO' button.

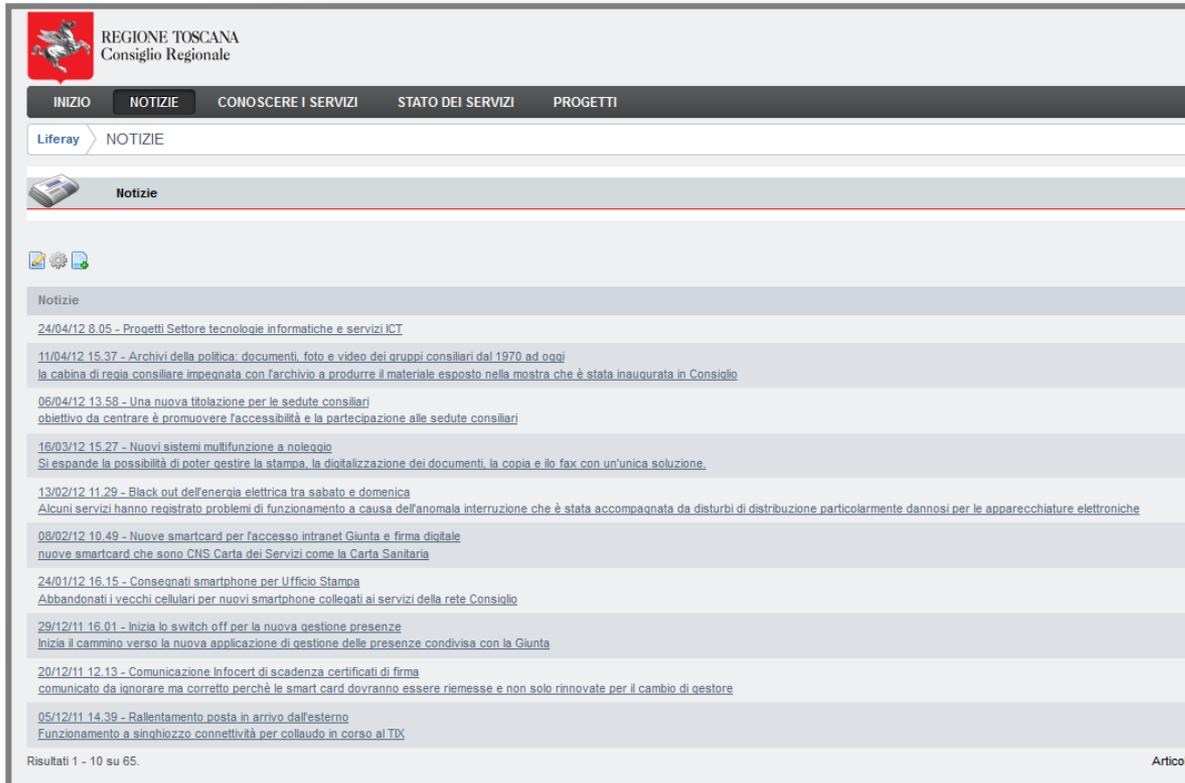
The bottom of the page features the 'CMDBuildPortlet' interface, which includes a sidebar with navigation options like 'Informazioni utente', 'Dati anagrafici', 'Dotazioni informatiche', and 'Gestione delle richieste'. The main portlet area shows a 'Gestione delle richieste' form with fields for 'Richiedente *' (Cammelli Carlo), 'Per conto di' (Cammelli Carlo), and 'Tipo richiesta *'. There are also buttons for 'Scheda', 'Lista', 'Allegati', and 'Help'.



Abbiamo inserito:

- ✓ News
- ✓ Service Catalog
- ✓ Ticketing via CMDBUILD
- ✓ Anagrafica descrittiva utente
- ✓ Verifica asset assegnati
- ✓ Dashboard stato servizi (principali)
- ✓ Sistema di valutazione costante su wiki
- ✓ Instant Messaging

Le notizie:



The screenshot shows the website interface for the Regione Toscana Consiglio Regionale. At the top left is the regional logo. A navigation bar contains links for 'INIZIO', 'NOTIZIE', 'CONOSCERE I SERVIZI', 'STATO DEI SERVIZI', and 'PROGETTI'. Below this is a search bar with 'Liferay' and 'NOTIZIE' entered. A 'Notizie' section header is followed by a list of news items, each with a date and a brief description. The list includes topics such as ICT projects, archival work, council sessions, multifunction systems, power outages, smartcard services, and smartphone updates. At the bottom left, it says 'Risultati 1 - 10 su 65.' and at the bottom right, 'Articoli p'.

REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

INIZIO NOTIZIE CONOSCERE I SERVIZI STATO DEI SERVIZI PROGETTI

Liferay NOTIZIE

Notizie

24/04/12 8.05 - Progetti Settore tecnologie informatiche e servizi ICT

11/04/12 15.37 - Archivi della politica: documenti, foto e video dei gruppi consiliari dal 1970 ad oggi
[la cabina di regia consiliare impegna con l'archivio a produrre il materiale esposto nella mostra che è stata inaugurata in Consiglio](#)

06/04/12 13.58 - Una nuova titolazione per le sedute consiliari
obiettivo da centrare è promuovere l'accessibilità e la partecipazione alle sedute consiliari

16/03/12 15.27 - Nuovi sistemi multifunzione a noleggio
[Si espande la possibilità di poter gestire la stampa, la digitalizzazione dei documenti, la copia e il fax con un'unica soluzione.](#)

13/02/12 11.29 - Black out dell'energia elettrica tra sabato e domenica
[Alcuni servizi hanno registrato problemi di funzionamento a causa dell'anomala interruzione che è stata accompagnata da disturbi di distribuzione particolarmente dannosi per le apparecchiature elettroniche](#)

08/02/12 10.49 - Nuove smartcard per l'accesso intranet Giunta e firma digitale
[nuove smartcard che sono CNS Carta dei Servizi come la Carta Sanitaria](#)

24/01/12 16.15 - Consegnati smartphone per Ufficio Stampa
[Abbandonati i vecchi cellulari per nuovi smartphone collegati ai servizi della rete Consiglio](#)

29/12/11 16.01 - Inizia lo switch off per la nuova gestione presenze
[inizia il cammino verso la nuova applicazione di gestione delle presenze condivisa con la Giunta](#)

20/12/11 12.13 - Comunicazione Infort di scadenza certificati di firma
[comunicato da ignorare ma corretto perchè le smart card dovranno essere rimesse e non solo rinnovate per il cambio di gestore](#)

05/12/11 14.39 - Rallentamento posta in arrivo dall'esterno
[Funzionamento a singhiozzo connettività per collaudo in corso al TIX](#)

Risultati 1 - 10 su 65. Articoli p



Le notizie e la valutazione:



REGIONE TOSCANA
Consiglio Regionale

Settore Tecnologie Informatiche e di Supporto ai Processi ICT

[INIZIO](#) [NOTIZIE](#) [CONOSCERE I SERVIZI](#) [STATO DEI SERVIZI](#) [PROGETTI](#)

 **Notizie** [ELENCO CONTENUTI](#)

06/04/12 13.58
Una nuova titolazione per le sedute consiliari

obiettivo da centrare è promuovere l'accessibilità e la partecipazione alle sedute consiliari

E' in fase di messa punto in questi giorni il nuovo sistema di titolazione delle sedute consiliari che ha come obiettivo una migliore comprensione di quanto sta accadendo nell'aula consiliare. Rispetto al precedente sistema oltre ad offrire una grafica migliorata più aggiornata rispetto ai tempi e di tipo televisivo permette di avere informazioni non solo sul nome del Consigliere o Assessore ma nel caso dei consiglieri anche sul gruppo consiliare di appartenenza.

Ma ancor più importante è il testo del punto all'ordine del giorno in quel momento in discussione e che viene visualizzato nella parte bassa dello schermo con uno scorrimento che permette di poter leggere la sintesi e quindi capire meglio quello che si vede e quello che si ascolta durante la diretta web.

Nel giro di 2-3 sedute questo sistema dovrebbe stabilizzarsi e quindi essere un nuovo aiuto nel cammino di accessibilità e trasparenza delle sedute consiliari.

[Indietro](#)

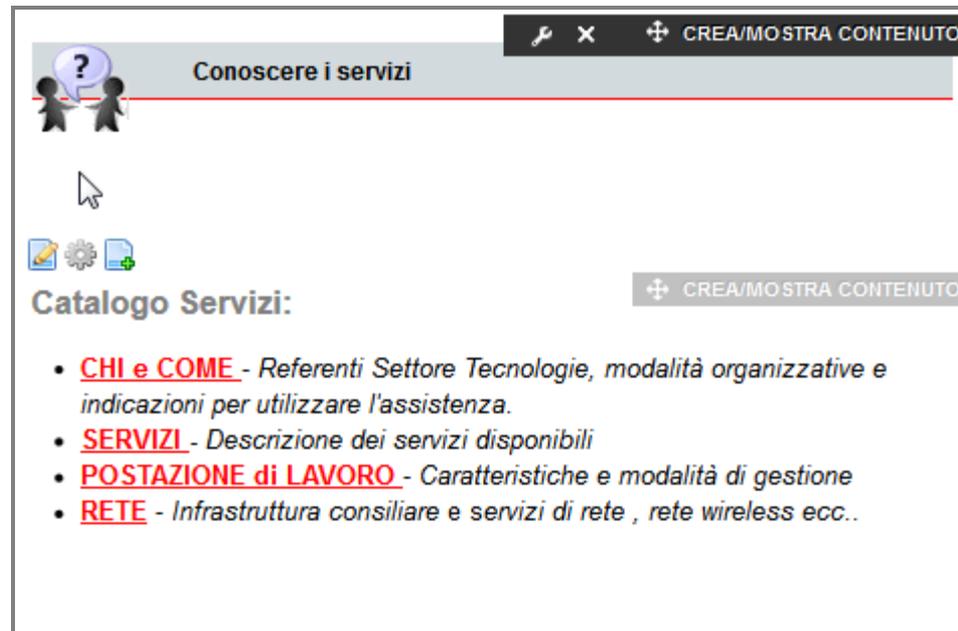
La Tua Valutazione Media (0 Voti)
☆☆☆☆☆ ☆☆☆☆☆



Instant messaging:



Service catalog:



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a close icon (X), and a plus icon followed by the text "CREA/MOSTRA CONTENUTO". Below this, the main header area contains the text "Conoscere i servizi" next to an icon of two people talking. A mouse cursor is visible over the page. Below the header, there are three icons: a pencil, a gear, and a document with a plus sign. The main content area is titled "Catalogo Servizi:" and contains a list of service categories. A second "CREA/MOSTRA CONTENUTO" button is located to the right of the title.

Conoscere i servizi

CREA/MOSTRA CONTENUTO

Catalogo Servizi: CREA/MOSTRA CONTENUTO

- **CHI e COME** - Referenti Settore Tecnologie, modalità organizzative e indicazioni per utilizzare l'assistenza.
- **SERVIZI** - Descrizione dei servizi disponibili
- **POSTAZIONE di LAVORO** - Caratteristiche e modalità di gestione
- **RETE** - Infrastruttura consiliare e servizi di rete , rete wireless ecc..

Ticketing:

CMDBuild

- Informazioni utente
 - Dati anagrafici
 - Dotazioni informatiche
- Gestione delle richieste

Scheda Lista

Gestione delle richieste

Scheda

Allegati
Help

Richiedente * Cammelli Carlo x

Per conto di Cammelli Carlo x

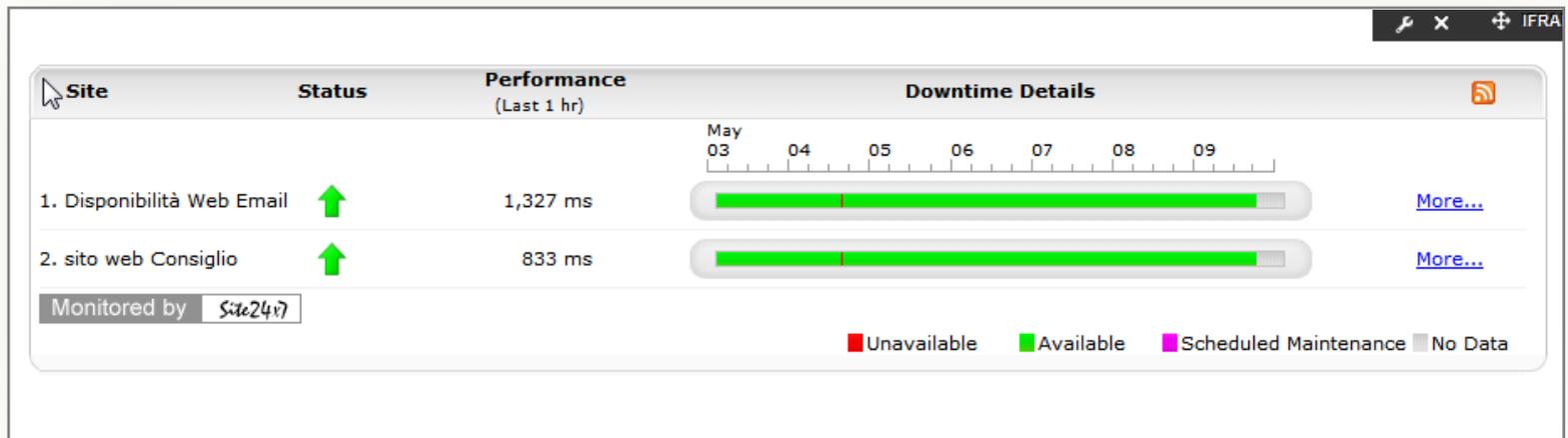
Tipo richiesta * x

Descrizione *

Motivazione della richiesta

Invia Annulla

Disponibilità servizi (monitoraggio a cura di indipendenti):



Accesso ticketing in mobilità (per addetti ai lavori):



Accesso ticketing in mobilità (per addetti ai lavori):



Riferimenti:

- **Carlo Cammelli**
- Responsabile settore Tecnologie e processi ICT
- Consiglio Regionale della Toscana

- c.cammelli@consiglio.regione.toscana.it
- www.consiglio.regione.toscana.it
- [skype: carlo.cammelli](skype:carlo.cammelli)

