



# ***La Gestione del Service Desk con il sistema open source «CMDBuild»***

REPUBBLICA

ITALIANA



# Obiettivo ed Ambito dell' Intervento

**Il Dipartimento Politiche del Personale del Ministero dell'Interno** ha avviato un processo di consolidamento e razionalizzazione dei servizi informatici centrali e periferici, tale processo si sta concretizzando attraverso le iniziative attualmente in essere e/o concluse quali:

- Server Consolidation - analisi generale delle architetture e dell'organizzazione attualmente in essere allo scopo di identificare i punti di possibile miglioramento nell'erogazione dei servizi ICT
- Ottimizzazione delle risorse di informatica personale
- Individuazione delle linee guida di intervento e definizione di un Piano delle attività necessarie alla loro attuazione



# Visione Strategica della Tecnologia

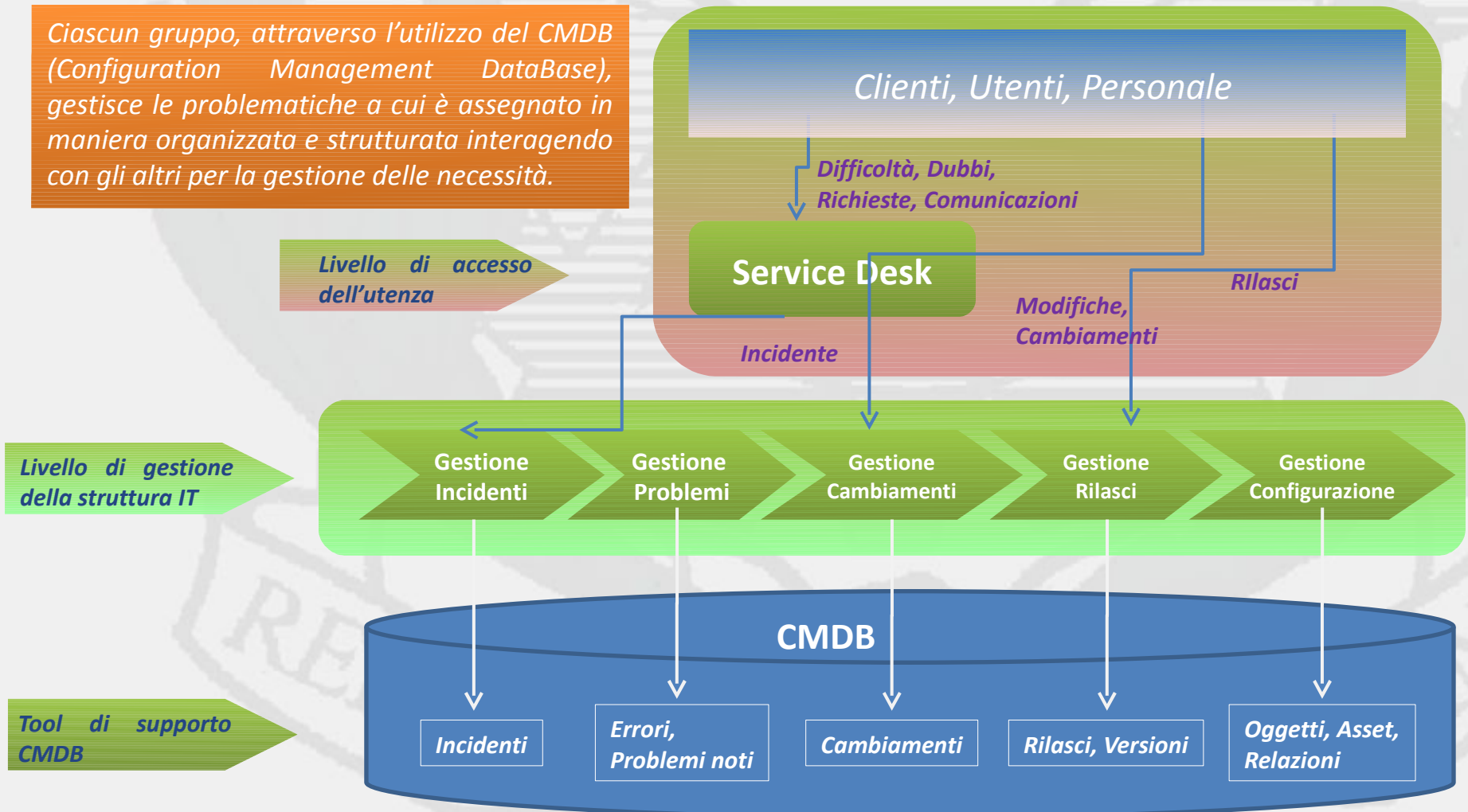
*Il Management riconosce il ruolo strategico dell'IT quale elemento abilitante al corretto funzionamento della macchina amministrativa e sta ponendo in atto le azioni necessarie a concretizzare tale visione strategica trasmettendo all'intera organizzazione (attraverso un riallineamento degli obiettivi operativi dell'IT alle strategie di sviluppo) ed, in seconda battuta, all'utenza esterna ed interna la volontà di essere un ufficio dotato di sistemi IT moderni, funzionali ed efficienti.*

- Il raggiungimento di questi obiettivi deve avvenire attraverso la strutturazione della funzione IT su modelli e standard di efficienza, agendo sulle seguenti dimensioni:
  - Introdurre un approccio basato sui servizi
  - Definire politiche di sourcing e modelli di gestione standardizzati, sia delle strutture interne che dei fornitori allo scopo di ottimizzare i costi
  - Definire precisi ruoli e competenze all'interno dell'ufficio, definire le modalità operative che gli utenti devono seguire nell'esecuzione del processo di domanda dei servizi, e quelle che il personale dell'ufficio deve seguire per l'erogazione degli stessi e nel controllo dei fornitori (funzionalmente alle politiche di sourcing decise).
  - Definire meccanismi di verifica e controllo delle prestazioni erogate, per poter meglio proteggere l'immagine dell'ufficio sia dai rischi correlati ad un uso inappropriato delle tecnologie IT che da quelli relativi al mancato raggiungimento degli obiettivi progettuali
  - Incrementare l'uso di tecniche e strumenti previsionali e di pianificazione allo scopo di ottimizzare la formulazione dei piani di sviluppo ed investimento

# Evoluzione modello di gestione dei Servizi IT

Il modello di riferimento ipotizzato per la strutturazione a servizi delle risorse IT è quello specificato dalle Best Practice ITIL. Sulla base di queste Practice esiste un livello di accesso al servizio da parte dell'utenza il **Service Desk** che inoltra le richieste ai gruppi di riferimento e interagisce con l'utenza.

Ciascun gruppo, attraverso l'utilizzo del CMDB (Configuration Management DataBase), gestisce le problematiche a cui è assegnato in maniera organizzata e strutturata interagendo con gli altri per la gestione delle necessità.



# Le esigenze

# La situazione (before)

L'area "**Service Desk**" che rappresenta il luogo istituzionale deputato alla comunicazione interattiva diretta tra l'utenza (interna e periferica) e il Dipartimento, relativamente ai servizi che esso eroga, è organizzata in modo da consentire all'utenza di poter fruire del servizio attraverso i seguenti gli strumenti:

- ✓ e-mail
- ✓ Telefono

I dati sono gestiti però in maniera non omogenea e non integrata:

- ✓ le richieste via e-mail vengono catalogate attraverso folder sui client ricorrendo a criteri di valutazione umana
- ✓ le escalation verso Back Office avvengono via e-mail senza alcuno strumento di workflow management che possa tenere traccia delle attività svolte e del progresso delle stesse.





Sulla base delle inefficienze rilevate è stata avviata un'attività di Analisi con l'obiettivo di individuare le principali criticità.

I risultati dell'Analisi hanno evidenziato :

- ✓ Assenza di specifici strumenti di gestione delle richieste
  - le richieste vengono gestite ricorrendo a personal folder di posta elettronica organizzate sulle postazioni degli Utenti dedicati al servizio
  - non è presente un sistema di ricerca delle informazioni adeguato
  - impossibilità di determinare in tempi rapidi lo stato di una richiesta
- ✓ Assenza di strumenti di produzione della reportistica relativa ad indicatori di prestazioni (KPI) del servizio
- ✓ Assenza di un sistema di integrazione tra i canali di accesso al servizio
- ✓ Ridotta integrazione tra le fonti dei dati dei sistemi di riferimento ed i sistemi utilizzati dal personale del Service desk

Gli obiettivi e i punti critici individuati hanno confermato la necessità dell'introduzione di un CMDB per dotare il personale del **Service Desk** di uno strumento tecnologico che:

- Consenta una implementazione a costi contenuti
- Sia flessibile e facilmente integrabile
- Possa evolvere nel tempo

ed attraverso il quale si riesca:

- ✓ A migliorare la qualità del servizio in termini di tempi e qualità della risposta
- ✓ A facilitare la produzione della reportistica richiesta
- ✓ Integrare meglio i canali di gestione del servizio
- ✓ A consentire una maggiore integrazione tra fonti alimentanti e sistemi di gestione
- ✓ A fornire una Reportistica specifica sul servizio



# Il Progetto

Il CMDB (Configuration Management Data Base) è il repository di tutte le informazioni che costituiscono la rappresentazione del sistema informativo aziendale.

Il CMDB deve essere progettato in modo da:

- Classificare tutti gli item componenti di un sistema informativo
- Definire le relazioni tra gli item classificati
- Definire i workflow dei processi aziendali
- Storicizzare tutti gli eventi e le azioni che vengono introdotte sugli item del CMDB
- Gestire meccanismi complessi di reportistica
- Gestire la profilazione dell'utenza autorizzata ad operare sulle informazioni

Il progetto di implementazione ha soddisfatto tutti i requisiti evidenziati in fase di analisi, consentendo la realizzazione di:

- ✓ Un **sistema di gestione delle richieste** controllato attraverso workflow con tracciamento, storicizzazione e monitoraggio e gestione delle risposte all'utenza
- ✓ Un efficiente **sistema di gestione della reportistica**, che attraverso meccanismi automatici produca periodicamente i report
- ✓ Una maggiore ed estesa **integrazione tra sistemi alimentanti** interni e esterni.



Le attività realizzate hanno visto impegnato il gruppo di lavoro nei seguenti compiti:

1. Definizione di Work Flow per la trasposizione delle logiche di gestione di un processo in termini comprensibili al sistema, realizzati secondo le "Best Practices " ITIL per la gestione del Service Desk
  - ✓ Automatizzare le procedure di gestione delle informazioni relative ai servizi tecnologici.
  - ✓ Consentire una gestione flessibile delle richieste.
  - ✓ Garantire l'attuazione delle procedure aziendali applicate alla gestione dei servizi IT.
  - ✓ Semplificare i processi operativi dei servizi IT.
  - ✓ Rendere rapido e documentato il processo di gestione dei servizi.



2. Definizione di un unico database per contenere le informazioni di base per la gestione delle infrastrutture di riferimento del Sistema Informativo ed i workflow per la gestione degli Incidenti.
  - ✓ Ciascun Incidente è classificato dando vita ad un ticket che, attraverso un articolato processo di workflow, viene gestito dai tecnici addetti al servizio.
  - ✓ Gli eventi sono storicizzati per consentire la creazione di una Knowledge Base degli incidenti.
4. Popolamento massivo del Data Base, attraverso le funzioni del sistema.
5. Configurazione di Utenti e Gruppi del Service Desk con le relative politiche di accesso alle informazioni coordinato con il Catalogo dei Servizi.



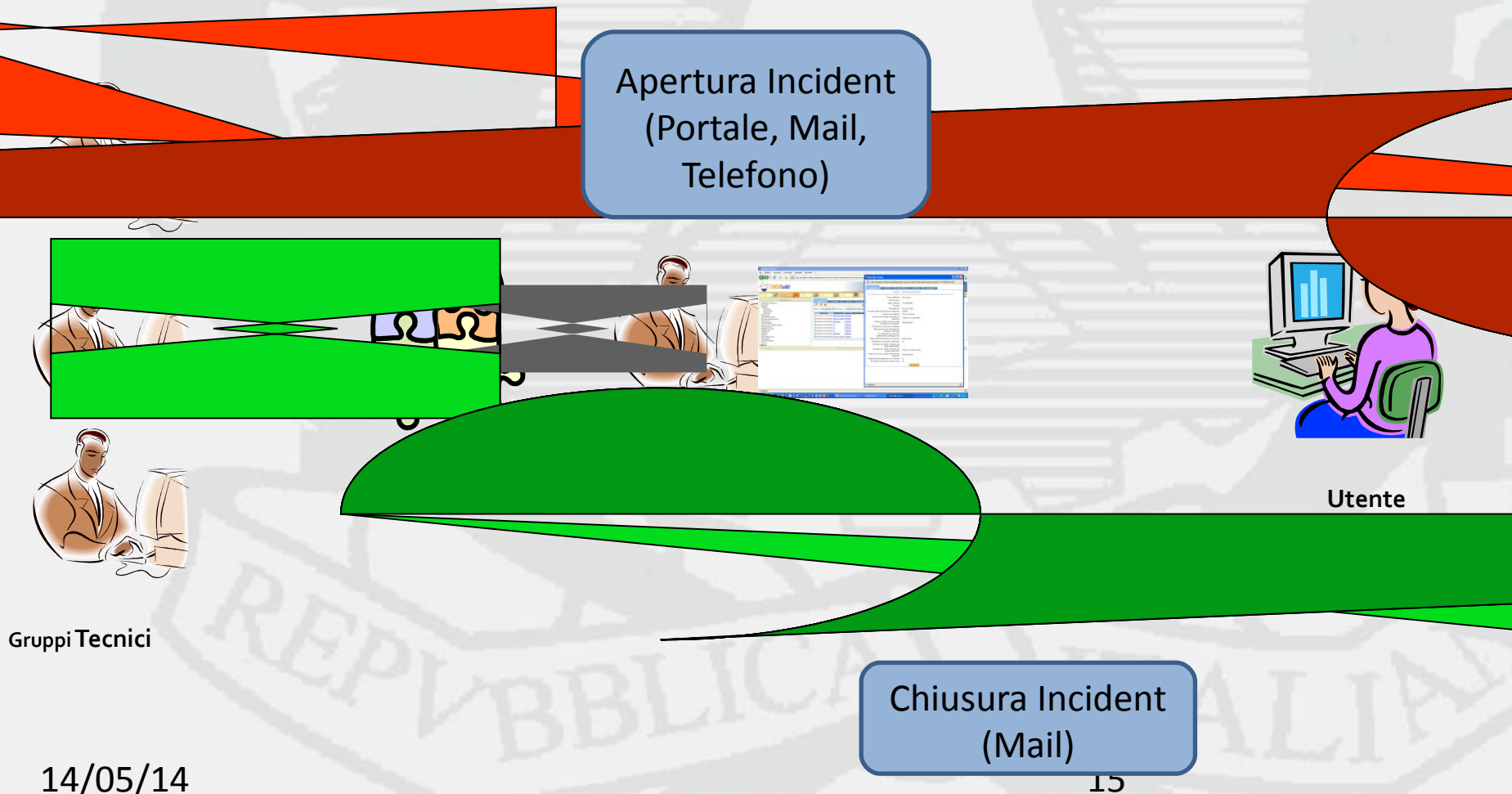
5. Integrare il sistema nell'architettura SOA del Dipartimento, in particolare con:

- ✓ La intranet per l'accesso degli utenti e l'apertura di Incident
- ✓ Il sistema di protocollazione informatica e gestione documentale



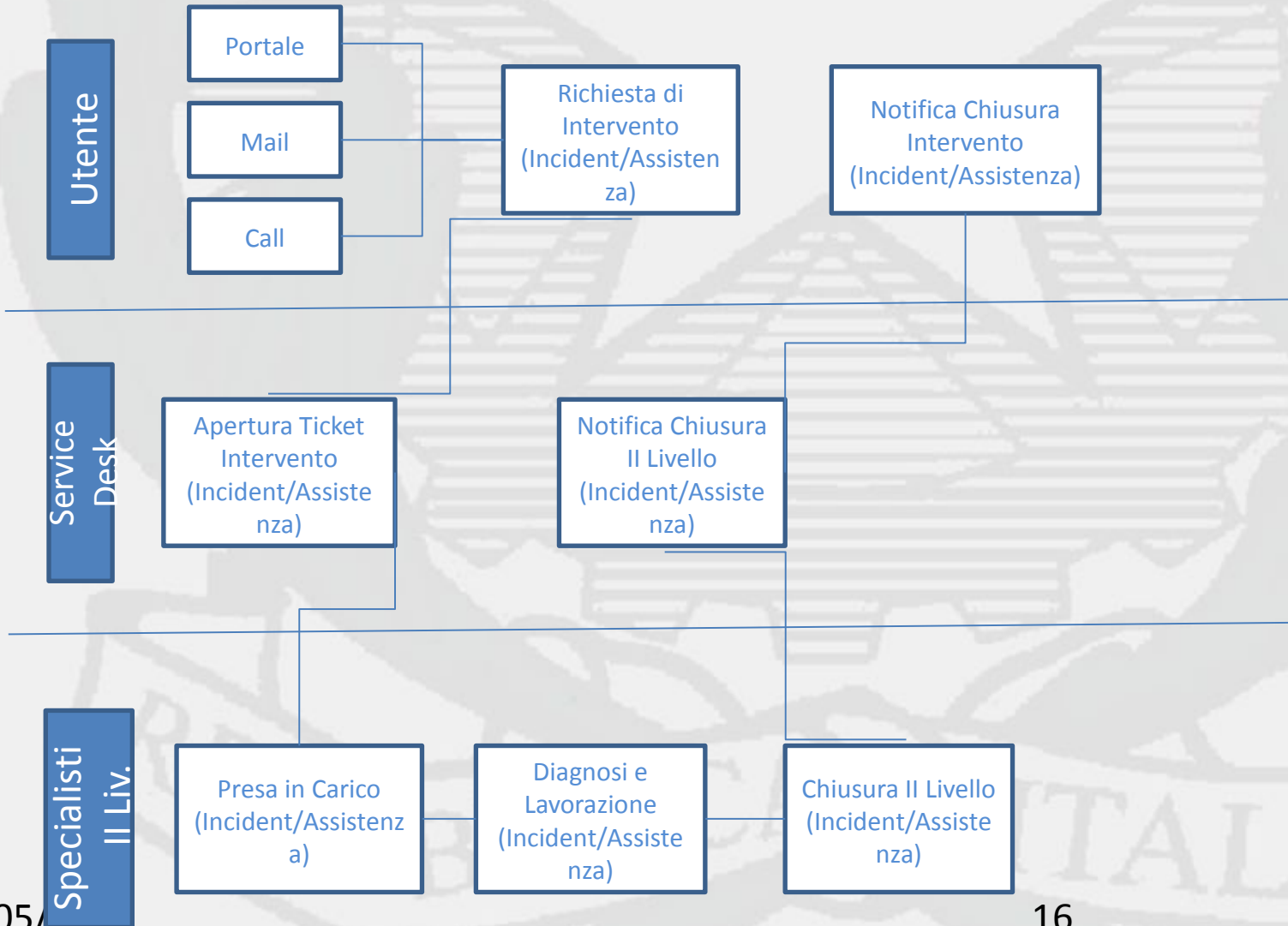
# Workflow – Service Desk

Lo schema che segue rappresenta il processo implementato per mezzo dei workflow del service desk.



# Workflow – Service Desk

## Attori coinvolti nel processo



# Scenari evolutivi

# Scenari Evolutivi

Nel corso delle attività di implementazione del progetto i referenti del Dipartimento hanno segnalato la necessità di poter disporre di altre funzionalità. Di seguito alcune delle richieste più significative già sottoposte ad una prima analisi per valutarne fattibilità e costi:

- 1) Razionalizzare le informazioni relative agli asset ed a quanto necessario alla conduzione del sistema informativo
- 2) Gestire attraverso un sistema unico anche i processi di acquisizione di tecnologia e servizi.
- 3) Gestire attraverso processi automatici:
  - ✓ Reportistica sui servizi
  - ✓ Reportistica sugli asset
  - ✓ Controllo delle scadenze di licenze, manutenzioni, supporto

# Scenari Evolutivi

## Architettura di integrazione



***Grazie per l'attenzione***