

# L'ecosistema dei servizi informatici AGSM gestiti con CMDBuild

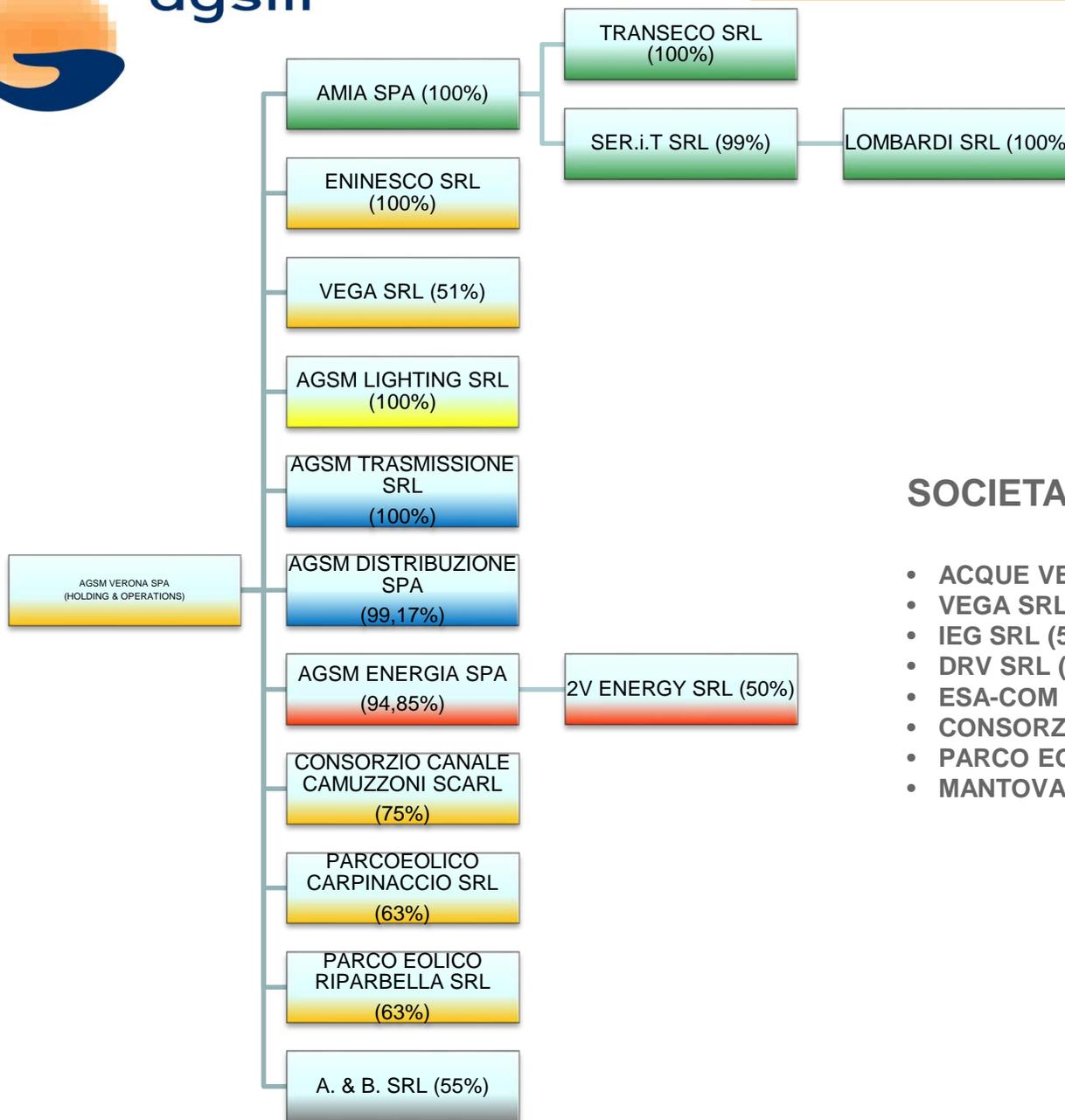
**Gabriele Colombo**

Resp. Sistemi, Rete ed Assistenza



- 1898 Azienda Elettrica per favorire lo sviluppo delle prime industrie veronesi
- 1923 Azienda Autonoma dell'Acquedotto
- 1929 Azienda del Gas
- 1931 Azienda Generale dei Servizi Municipalizzati che raggruppa le aziende municipalizzate esistenti
- 1953 Distribuzione di gas metano
- 1975 Servizi di teleriscaldamento
- 2000 Modifica assetto societario con trasformazione in AGSM Verona Spa
- 2008 Unbundling Societario.  
Creazione della Società di vendita
- 2009 .....





### SOCIETA' NON CONSOLIDATE

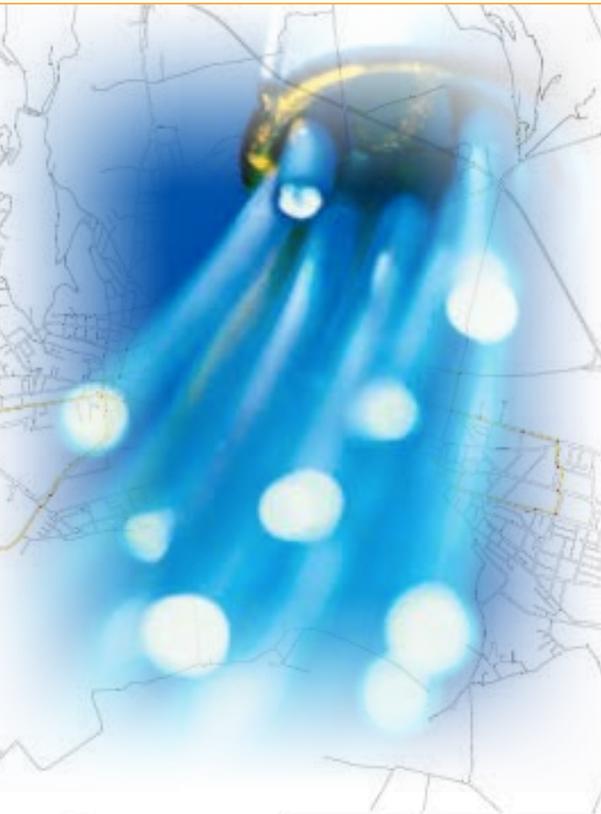
- ACQUE VERONESI SCARL (47%)
- VEGA SRL (51%)
- IEG SRL (51%)
- DRV SRL (50%)
- ESA-COM SRL (40%)
- CONSORZIO GPO (38%)
- PARCO EOLICO MONTE VITALBA SRL (15%)
- MANTOVA AMBIENTE SRL (16%)

- ✓ Produzione, distribuzione, trading e vendita di energia elettrica
- ✓ Illuminazione Pubblica
- ✓ Distribuzione e vendita di gas metano
- ✓ Teleriscaldamento e cogenerazione
- ✓ Gestione impianti termici
- ✓ Impianto di Termovalorizzazione
- ✓ Cartografia
- ✓ Business specifici
- ✓ Sistemi Informativi e Telecomunicazioni



## Sistemi Informativi e Telecomunicazioni

- ✓ > 300 km di cavi a fibre ottiche a Verona e dintorni
- ✓ Servizi di Connettività e ISP (Internet Service Provider)
- ✓ Servizi ASP (Application Service Provider)
- ✓ Servizi di e-Government (Portale TESEO, etc, ...)
- ✓ Progetti VAS (Value Added Services)
  - ✓ Videosorveglianza
  - ✓ ZTL (Zona a traffico Limitato)
  - ✓ Rete Semaforica Intelligente
  - ✓ Pannelli a messaggio variabile
  - ✓ HotSpot WiFi
  - ✓ ...



# 2012

## CMDBuild di AGSM Com'è fatto. Fasi di progetto

Help Desk



Asset Management

Report

Allarme

Unica Base Dati  
 Gestione reportistica (SQL)  
 Interfaccia Web  
 Usato da Sviluppo, Sistemi e rete

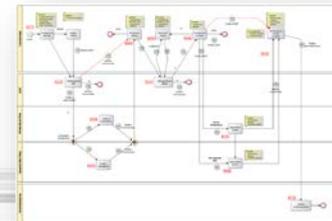
Colpo d'occhio Asset  
 Gestione Fornitori  
 Gestione Clienti  
 Gestione Scadenze Manutenzioni  
 Inventario Servizi e licenze





agsm

Help Desk



- HD TLC
  - Gestione ticket TLC
  - Sollecito ticket TLC
  - Ticket TLC
  - Lista ticket TLC Chiusi per client
- Anagrafica
- Dotazioni
- Servizi
- Accesso CED
- Processi
  - Asset
    - Asset Immatricolazione
    - Asset Assegnazione
    - Asset Rimozione
    - Prestito
    - Attivazione/Movimentazioni
  - Gestione LDAP
    - AvvioConnettoreLDAP
    - LdapChangeManagement
  - Richieste Commerciali
    - Gestione richieste commerciali
    - Controllo scadenza contratti
    - Gestione richieste commerciali
  - AvvioConnettoreHDA
  - Event Management
  - Notifica Sospensione Event
  - Visita
- Report
- Task
- Cantiere
  - Prestito
  - PEC
  - FTP
  - Notifica
  - Amministrazione

Gestione Processo Commerciale TLC

Controllo accessi DataCenter

Integrazione LDAP

Controllo accessi Portineria

Gestione Attività IT

Gestione Cantieri

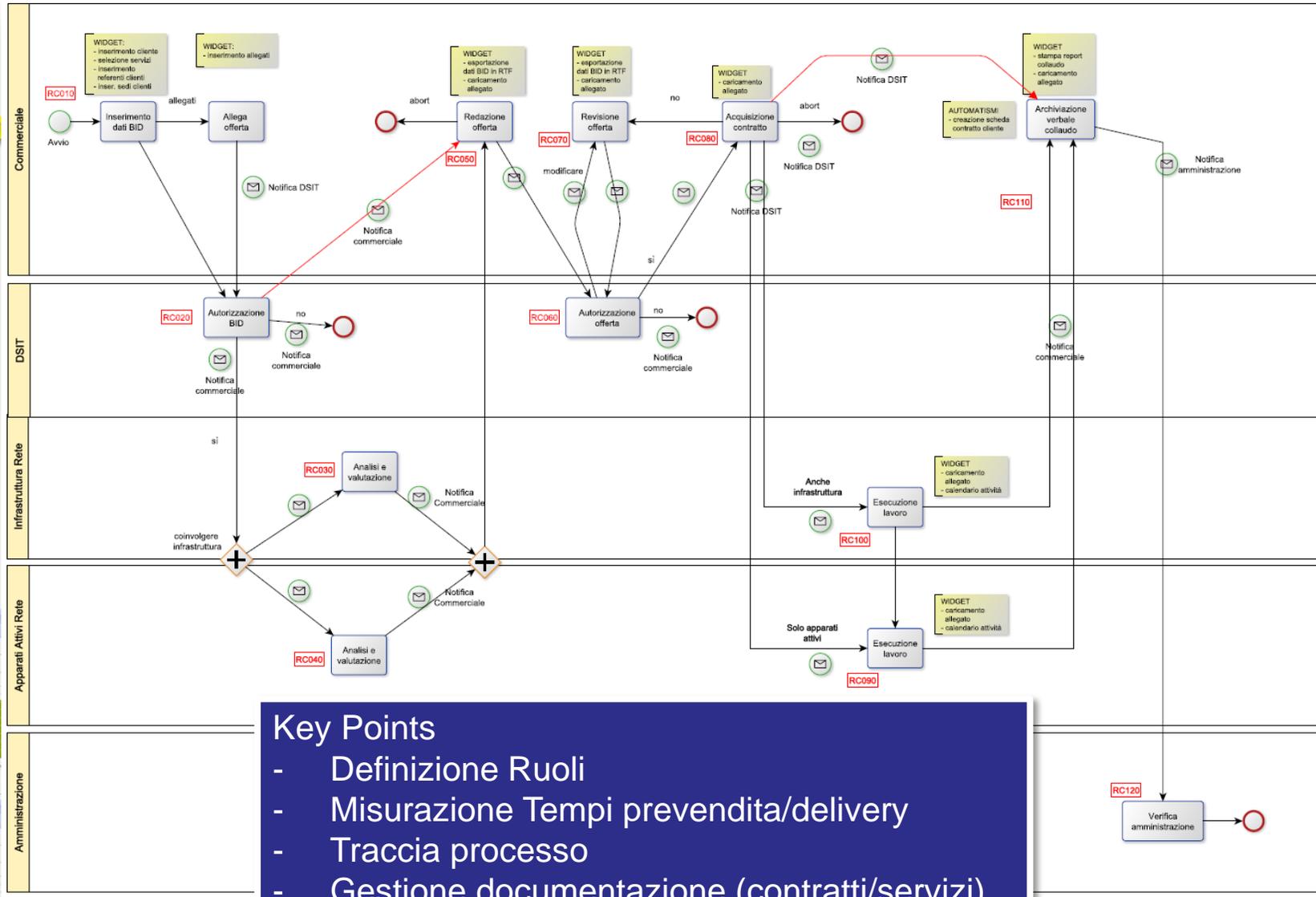


Unica Base Dati  
 Gestione reportistica (SQL)  
 Interfaccia Web  
 Usato da Sviluppo, Sistemi e rete

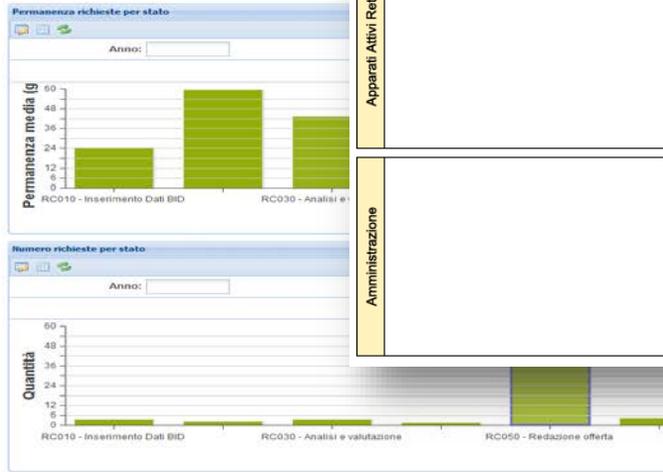
Colpo d'occhio Asset  
 Gestione Fornitori  
 Gestione Clienti  
 Gestione Scadenze Manutenzioni  
 Inventario Servizi e licenze



GROUNDWORK OPEN SOURCE



- Gestione Processo Commerciale T
- Controllo accessi DataCenter
- Integrazione LDAP
- Controllo accessi Portineria
- Gestione Attività IT
- Gestione Cantieri



### Key Points

- Definizione Ruoli
- Misurazione Tempi prevendita/delivery
- Traccia processo
- Gestione documentazione (contratti/servizi)
- Integrazione con Asset Management
- Integrazione con Help Desk





- Gestione Processo Commerciale TLC
- Controllo accessi DataCenter
- Controllo accessi Po
- Gestione Attività IT
- Gestione Cantieri

- Gruppo
- Personale
- SocietaGruppo
- Presidenza
- Direzione generale
- Unità Organizzativa
- Dipartimento

giovedì 13/02/2014 12:11  
 cmdbuild-connector.ldap@agsm.it  
 CMDBuild - Notifica attività connettore LDAP del 13-02-2014

A Nicola.demardi@agsm.it; Gabriele.Colombo; massimo.franzoso@agsm.it

Message: JOLLY ENERGIA\_MACCHINA.pdf (43 KB) JOLLY\_MACCHINA.pdf (46 KB)

email: nicola.demardi@agsm.it  
 Telefono: 0444397453  
 Azienda: 2V Energy  
 Manager: Roncari Renato  
 Stato: Attivo

Modifica:  
 Matricola: 1019  
 Cognome: Pesenato  
 Nome: Roberta  
 Codice Fiscale: PSNRR162M69L781B  
 Email: roberta.pesenato@agsm.it  
 Qualifica: Impiegato  
 Telefono: 045867 7449  
 Mobile: 3482802156  
 Azienda: Agsm Verona Spa  
 UO: Qualità, Sicurezza e Ambiente e Internal Auditing  
 Reparto: Qualità  
 Dipartimento: Qualità  
 CentroCosto: QUALITA'  
 Manager: Cossu Diego  
 Stato: Attivo

Modifica:  
 Matricola: 1570  
 Cognome: Vinciguerra  
 Nome: Vanessa  
 Codice Fiscale: VNCV5572D57L364E  
 Qualifica: Impiegato  
 Telefono: 045867 7899  
 Azienda: Agsm Verona Spa  
 UO: Qualità, Sicurezza e Ambiente e Internal Auditing  
 Reparto: Sicurezza  
 Dipartimento: Sicurezza

**Elenco - Personale**

Aggiungi scheda Personale

Matricola	Nominativo	Email	Telefono
1650	COLOMBO GABRIELE	gabriele.colombo@ags...	
1602			
1644			
1588			
1664			

Pagina 1 di 1 | colore | Filtro ricerca

Scheda | Dettagli | Note | Relazioni | Storia | Allegati

Modifica scheda | Cancella scheda | Clona scheda | Grafo relazioni | Stampa scheda

Code: 00295  
 Matricola: 1650  
 Nominativo: COLOMBO GABRIELE  
 Cognome: COLOMBO  
 Nome: GABRIELE  
 Email: gabriele.colombo@agsm.it  
 Codice Fiscale: [REDACTED]  
 Telefono: [REDACTED]  
 Mobile: [REDACTED]  
 Comune: [REDACTED]  
 Nazionalità: [REDACTED]  
 Uid: gcolombo  
 Azienda: Agsm Verona Spa  
 Presidenza: [REDACTED]  
 Direzione generale: Direzione Generale Agsm Verona Spa  
 Unità organizzativa: Sistemi informativi e Telecomunicazioni  
 Dipartimento: [REDACTED]  
 Reparto: [REDACTED]  
 Centro di Costo: DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI E TLC

Reparto
Assistenza ...
Gestione sis...
Gestione rete
Gestione rete

Grafo relazioni

abile di (4 elementi)	Data inizio	Codice	Descrizione	Attributi
	30/08/2012 17:52:37	00301	[REDACTED]	
	30/08/2012 17:52:17	00805	[REDACTED]	
	30/08/2012 17:52:37	00298	[REDACTED]	
	30/08/2012 17:52:37	00150	[REDACTED]	

responsabile (1 elemento)

er il processo (12 elementi)

hieste commerciali	22/04/2014 19:34:44
hieste commerciali	30/01/2013 14:35:21
hieste commerciali	23/04/2014 16:17:10
hieste commerciali	07/05/2014 10:08:57
hieste commerciali	11/03/2013 11:16:29
hieste commerciali	15/10/2013 15:09:10
hieste commerciali	23/09/2013 17:06:55

## Key Points

- Integrazione con DB Risorse Umane
- Gestione centrale informazione utenti
- Organigramma aggiornato
- Relazione asset, permessi e servizi
- Automazione chiusura utenze (report + workflow)



- Gestione Processo Commerciale TLC
- Controllo accessi DataCenter
- Integrazione LDAP
- Controllo accessi Portineria**
- Gestione Attività IT
- Gestione Cantieri

**Parametri del report**

\* Data inizio: 01/05/2014

Data fine: 12/05/2014

Ufficio:

Conferma Annulla

## Elenco - Visita

Avvia Visita Attivo

Data ingresso	Ora ingresso	Visitatore	Ditta	Destinazione	Data uscita	Ora uscita	Permanenza	Badge	Tipo documento
12/05/2014	09:24:55		ITSM					A03	Carta d'identità
12/05/2014	16:22:46							A02	Carta d'identità



Registro Visite  
dal: 01/01/2014 al: 13/05/2014

Data e Ora ingresso	Data e Ora uscita	Permanenza	Cognome
11/03/2014 14.53.55	11/03/2014 15.21.14	00.27.18	antignani
12/03/2014 12.31.40	12/03/2014 13.15.45	00.44.04	VIGLIETTI
13/02/2014 09.28.36	13/02/2014 11.06.00	01.37.23	MUGGIA
10/03/2014 11.12.05	10/03/2014 12.24.37	01.12.32	BOLDRIN
13/03/2014 09.45.01	13/03/2014 10.44.10	00.59.08	SERAFINI
17/03/2014 12.08.51	17/03/2014 13.00.30	00.51.39	BOMBANA

## Key Points

- Integrazione con DB Risorse Umane
- Report presenze per Dir Qualità e Sicurezza Ambiente
- Unica interfaccia per doppio servizio (portineria + guardiola)

- ☐ Gestione Processo Commerciale
- ☐ Controllo accessi DataCenter
- ☐ Integrazione LDAP
- ☐ Controllo accessi Portineria
- ☐ **Gestione Attività IT**
- ☐ Gestione Cantieri

Gestione Processo Commerciale

Controllo accessi DataCenter

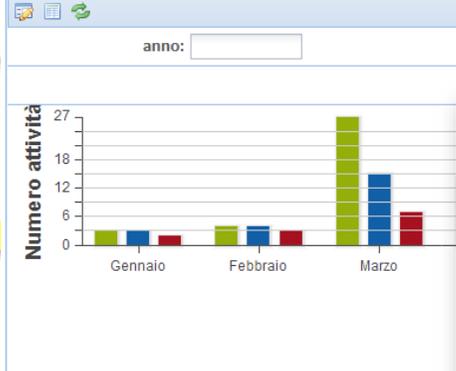
Integrazione LDAP

Controllo accessi Portineria

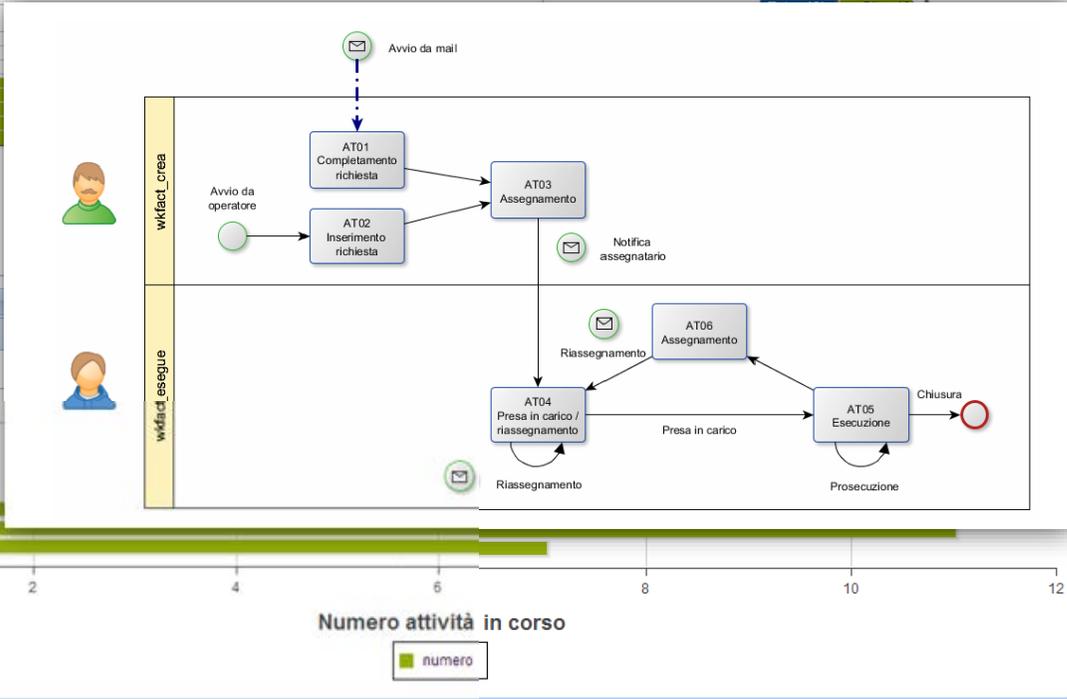
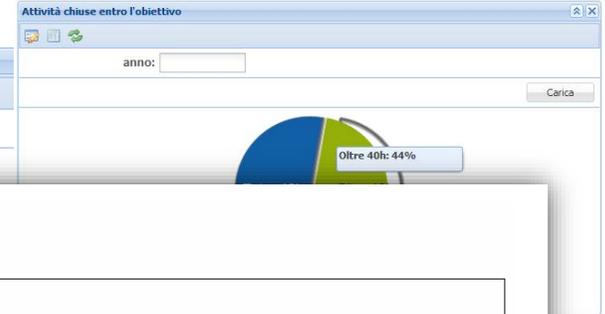
**Gestione Attività IT**

Gestione Cantieri

### Attività aperte/chiusure per mese



### Risorse con task assegnati

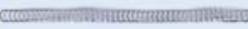


**Oggetto attività:** Configurazione Telefono IP Cisco per Data Center

**Descrizione attività:** Predisporre un telefono IP (Cisco) da utilizzare al di fuori della Sala Macchine (POP A1).  
Tale telefono dovrà avere la sola possibilità di chiamare i numeri memorizzati (COC, guardiola e num emergenza)

**Richiedente:** COLOMBO GABRIELE

**Canale apertura:** Mail

**Assegnato a:** 

**Data prevista chiusura:** 29/11/2013 14:00:00

**Note operatore:**

- ## Key Points
- Gestione Attività integrata
  - Automatismo integrato email
  - Controllo attività
  - Controllo tempi di esecuzione

- Gestione Processo Commerciale TLC
- Controllo accessi DataCenter
- Integrazione LDAP
- Controllo accessi Portineria
- Gestione Attività IT
- Gestione Cantieri**

- Cantieri
- Cantiere
- Assistente Cantiere
- Coordinatore Sicurezza Esecuzione
- Direzione Lavori
- Responsabile Unico Procedimento
- Impresa Cantiere
- Referente Impresa Cantiere



**Elenco - Cantiere**

Aggiungi scheda Cantiere

N° Cantiere	Descrizione	Data inizio lavori	Data fine lavori	Indirizzo	Comune	Stato
00002	00002 - 2013 - PIAZZA POZZA - VICOLO FOSSETTO - VERONA	14/01/2013	24/01/2013	PIAZZA POZZA - VICOLO FOSSETTO	VERONA	Chiuso
00003	00003 - 2013 - VICOLO FOSSETTO - VERONA	24/01/2013	24/01/2013	VICOLO FOSSETTO	VERONA	Chiuso
00004	00004 - 2013 - VICOLO FOSSETTO - VERONA	07/01/2013	24/01/2013	VICOLO FOSSETTO	VERONA	Chiuso
00005	00005 - 2013 - VIA ...	10/01/2013	27/01/2013	VIA ...	verona	Chiuso
00006	00006 - 2013 - VIA ...	17/01/2013	05/02/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00007	00007 - 2013 - VIA ...	23/01/2013	08/02/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00008	00008 - 2013 - VIA ...	12/11/2013	12/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00009	00009 - 2013 - VIA ...	27/11/2013	29/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00010	00010 - 2013 - VIA ...	18/11/2013	29/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00011	00011 - 2013 - VIA ...	21/11/2013	30/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00012	00012 - 2013 - VIA ...	18/11/2013	27/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00013	00013 - 2013 - VIA ...	13/11/2013	28/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00014	00014 - 2013 - VIA ...	17/11/2013	17/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00015	00015 - 2013 - VIA ...	19/11/2013	29/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00016	00016 - 2013 - VIA ...	19/11/2013	21/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso
00017	00017 - 2013 - VIA ...	18/11/2013	30/11/2013	VIA ...	VERONA	Chiuso

Pagina 1 di 10 | Filtro ricerca | Pulisci filtro | Stampa

**Scheda** | Dettagli | Note | Relazioni | Storia | Allegati

Modifica scheda | Cancella scheda | Clona scheda | Grafo relazioni | Stampa scheda

**N° Cantiere:** 00002  
**Descrizione:** 00002 - 2013 - PIAZZA POZZA - VICOLO FOSSETTO - VERONA  
**Tipo servizio interessato:** Energia Elettrica  
**Tipo scavo:** oltre i 50 metri  
**Data inizio lavori:** 14/01/2013  
**Durata cantiere gg.:** 10  
**Data fine lavori:** 24/01/2013  
**Indirizzo:** PIAZZA POZZA - VICOLO FOSSETTO  
**Comune:** VERONA  
**Stato:** Chiuso  
**Data inizio sospensione:**  
**Data fine sospensione:**  
**Note di lavorazione:** intervento rete EE per alimentazione park

Generale | Responsabili | Dati Impresa | Autorizzazioni

## Key Points

- Gestione Processo non IT
- Visibilità unica
- Integrazione con Classe Personale (LDAP)
- Visibilità ruoli per Risorse Umane
- Possibilità di gestione Asset non IT

Grazie per l'attenzione

**Gabriele Colombo**  
gabriele.colombo@agsm.it