



DigiCamere

Via Viserba, 20
20126 Milano
Tel. 02 8515 5510

Open Source System Management come asset strategico per migliorare l'efficienza IT nelle aziende

Il caso reale di utilizzo in DigiCamere

Il Sistema Camerale Lombardo



Camera di Commercio
Lecco



Unioncamere Lombardia



Camera di Commercio
Sondrio



Camera di Commercio
Como



Camera di Commercio
Bergamo



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA
BRESCIA



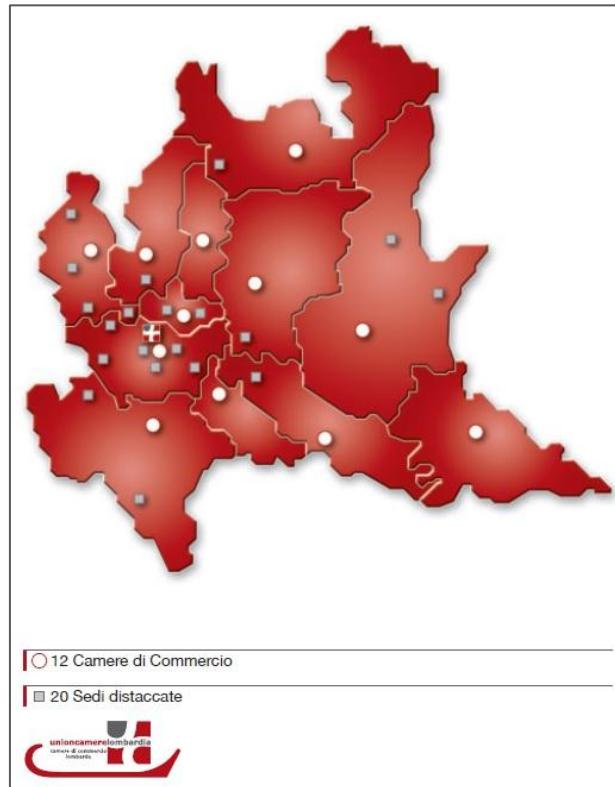
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI VARESE



CAMERA di COMMERCIO
MONZA BRIANZA



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



DigiCamere



Camera di Commercio
Pavia



Camera di Commercio
Lodi



Camera di Commercio
Cremona



Camera di Commercio
Mantova



"InfoCamere"

La Società di informatica
delle Camere di Commercio italiane

gestione pratiche telematiche

Servizi ICT e
Assistenza
Utenti

Contact Center

portali e servizi
online

business
intelligence

Sviluppo e
Gestione
Applicazioni
Informatiche

data
management
assistenza informatica

sistemi
gestionali

Outsourcing
Processi Camerali

processi e gestione
documentale
Infrastrutture
ICT

sportelli
camerali



comunicazione
multicanale

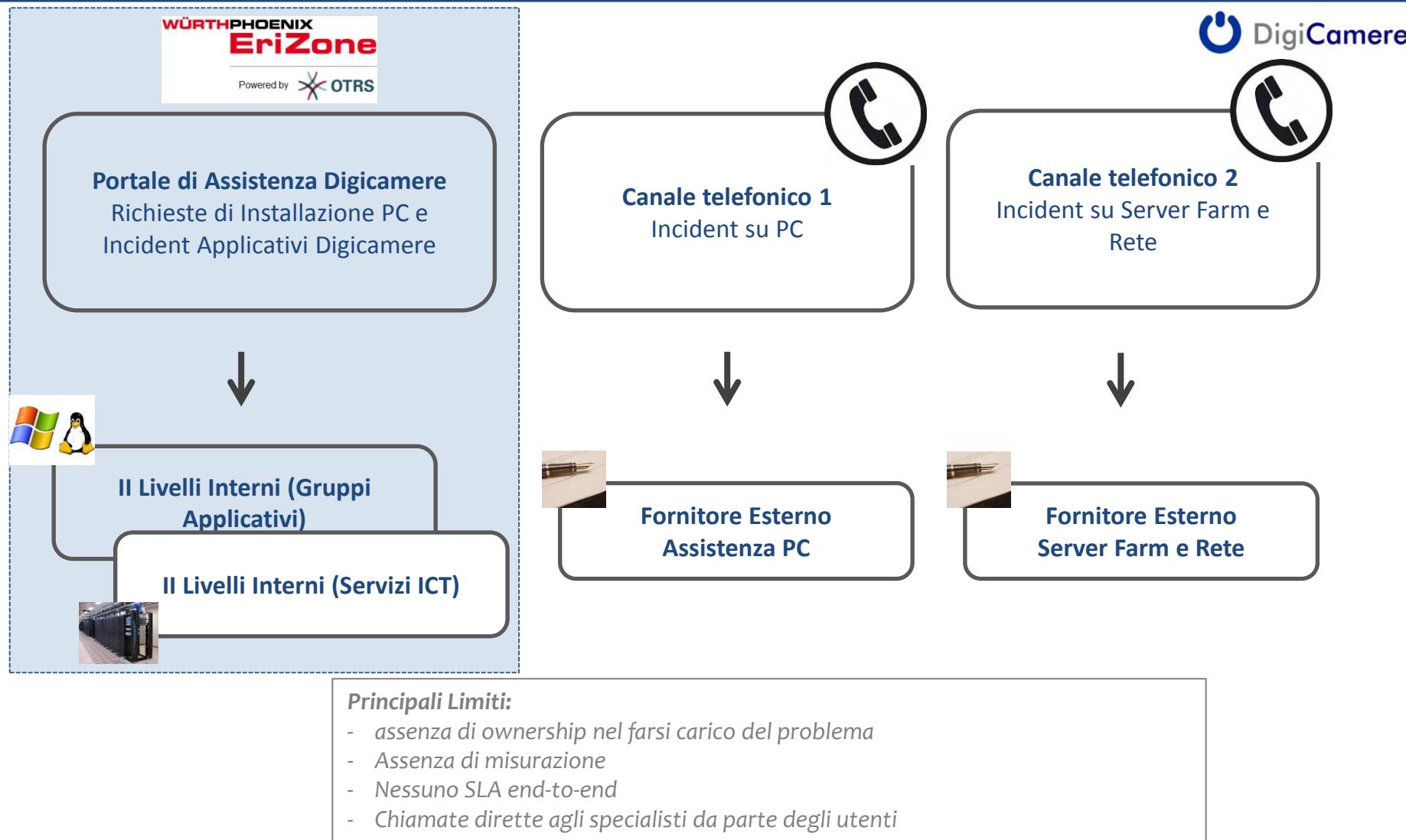
supporto
uffici giudiziari
pratiche albo
gestori ambientali

Processi di
Integrazione con
la PA

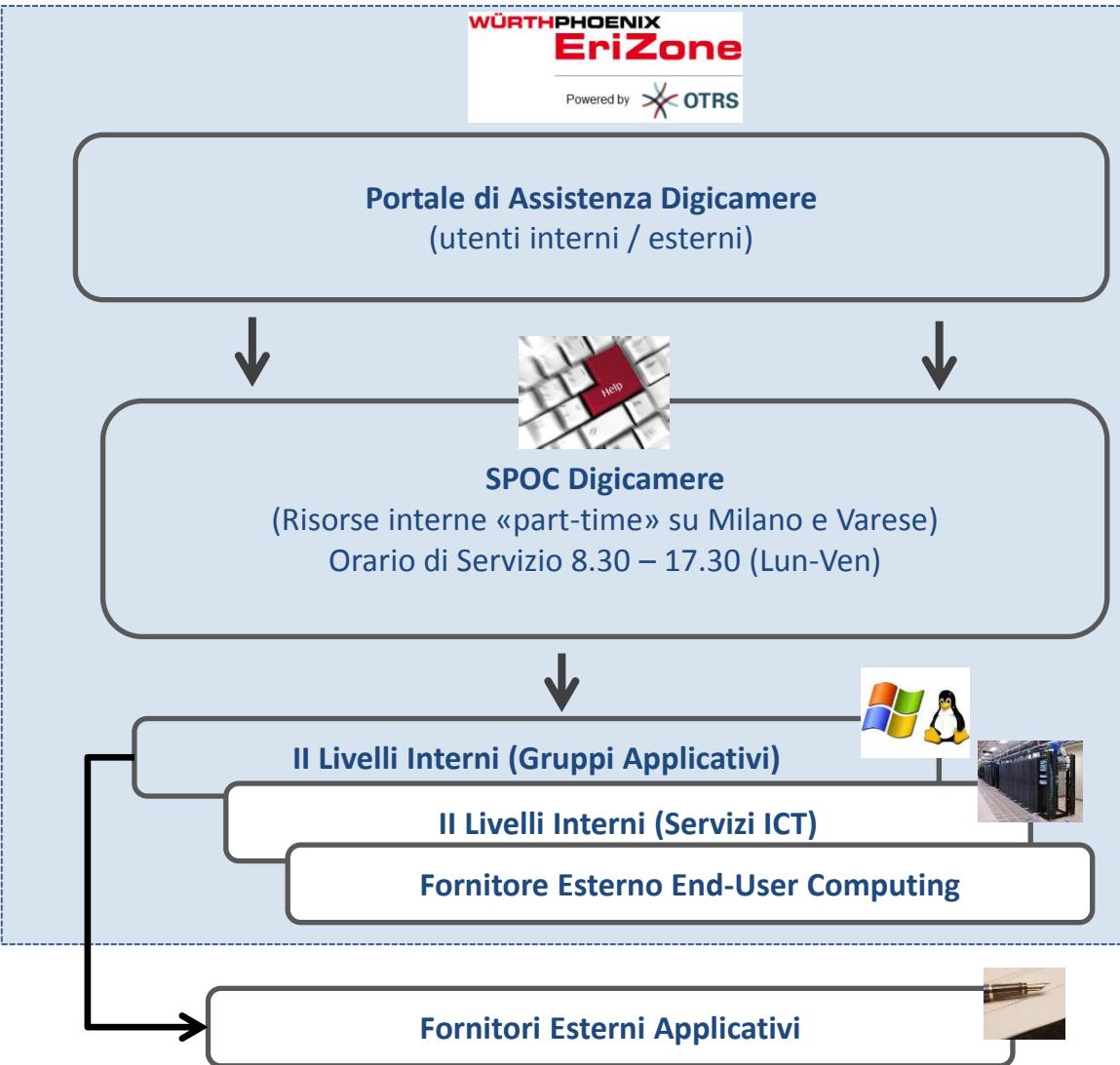
Promozione
pubblicazioni
camerali

Relazioni con i
Soci

Il Servizio di Assistenza Informatica fino al 2012



Incident Management



Incident su tutti i servizi IT attivi

Acceduto da utenti interni e esterni su alcuni servizi (es applicazione per la gestione dei bandi per le imprese)

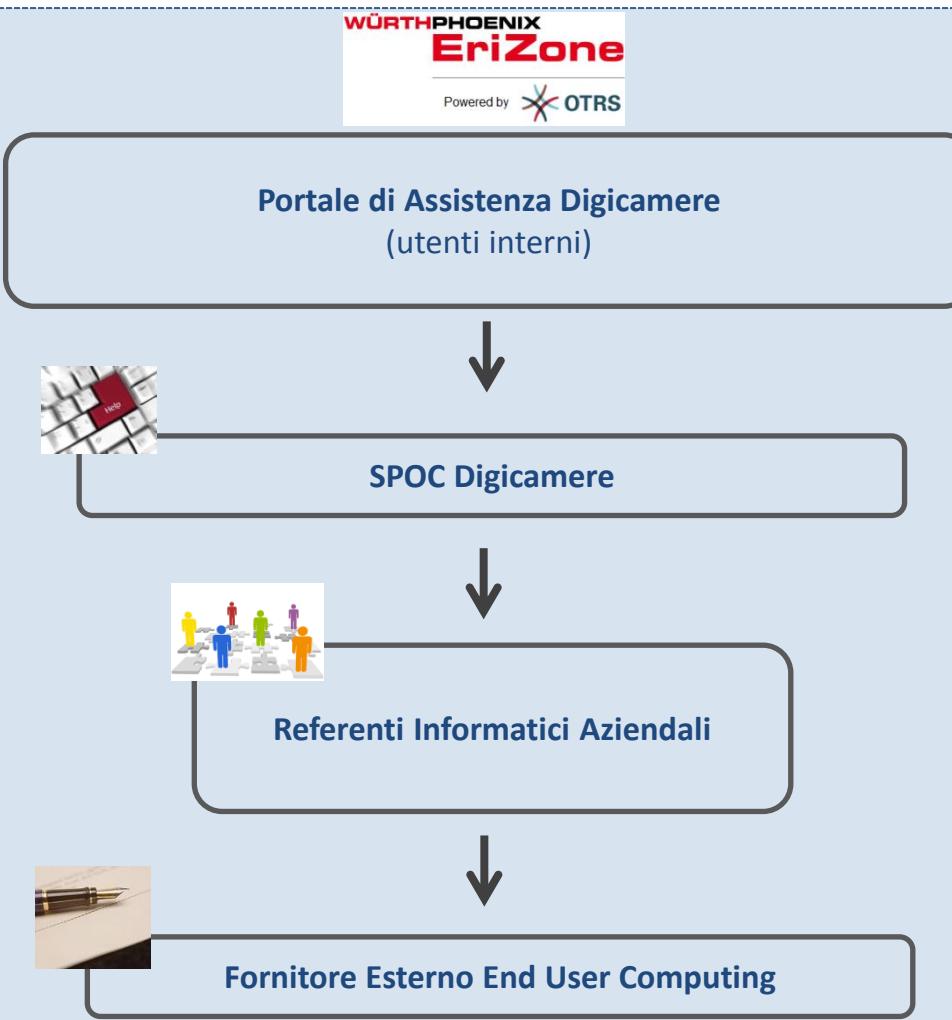
Accesso telefonico limitato ai soli casi urgenti o bloccanti

Analisi, classificazione, risoluzione (ove possibile) e assegnazione

Monitoraggio SLA, Solleciti, Escalation

Risoluzione

Request Fulfillment (EUC)



Richiesta/Rimozione abilitazione applicativi

Installazione/Rimozione software e hardware

Abilitazioni varie (utenze di dominio, accessi cartelle file server, applicativi ecc. ecc.)

Analisi, classificazione e assegnazione

Verifiche fattibilità, autorizzazioni, predisposizione

Esecuzione

Avvio Assistenza Informatica Utenti Interni



SPOC Digicamere



INNOVHUB
STAZIONI
SPERIMENTALI
PER L'INDUSTRIA

Innovazione e ricerca



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



PROMOS

Internazionalizzazione
e marketing territoriale



Unioncamere Lombardia



Anno 2013

Totale Utenti: 1200

Totale Ticket gestiti: 7000



CAMERA
ARBITRALE
MILANO

Risoluzione delle
controversie



FORMAPER

Formazione e servizi
per l'imprenditorialità



Agrimercati

Agricoltura Territorio Ambiente e Mercati

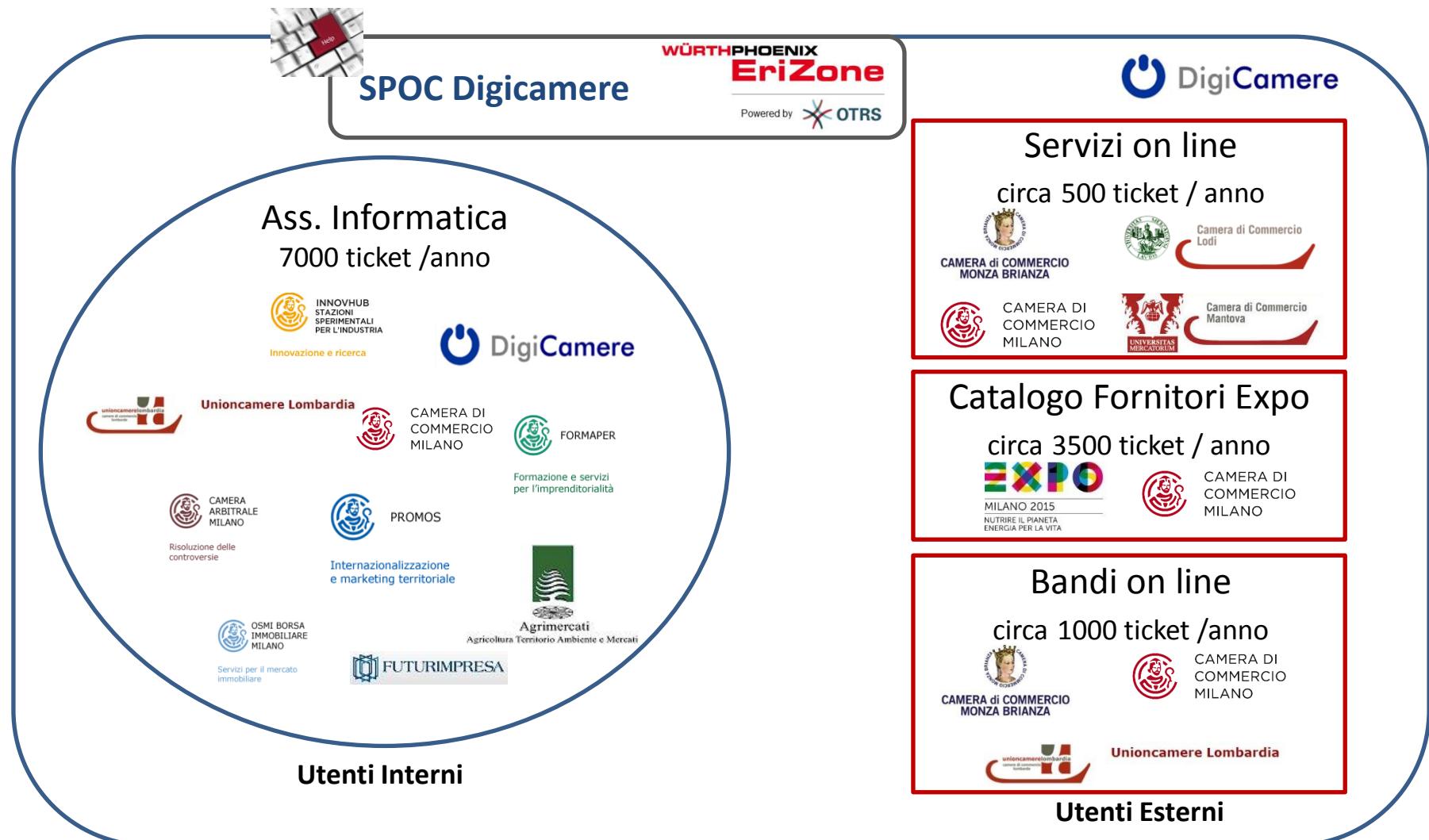


OSMI BORSA
IMMOBILIARE
MILANO

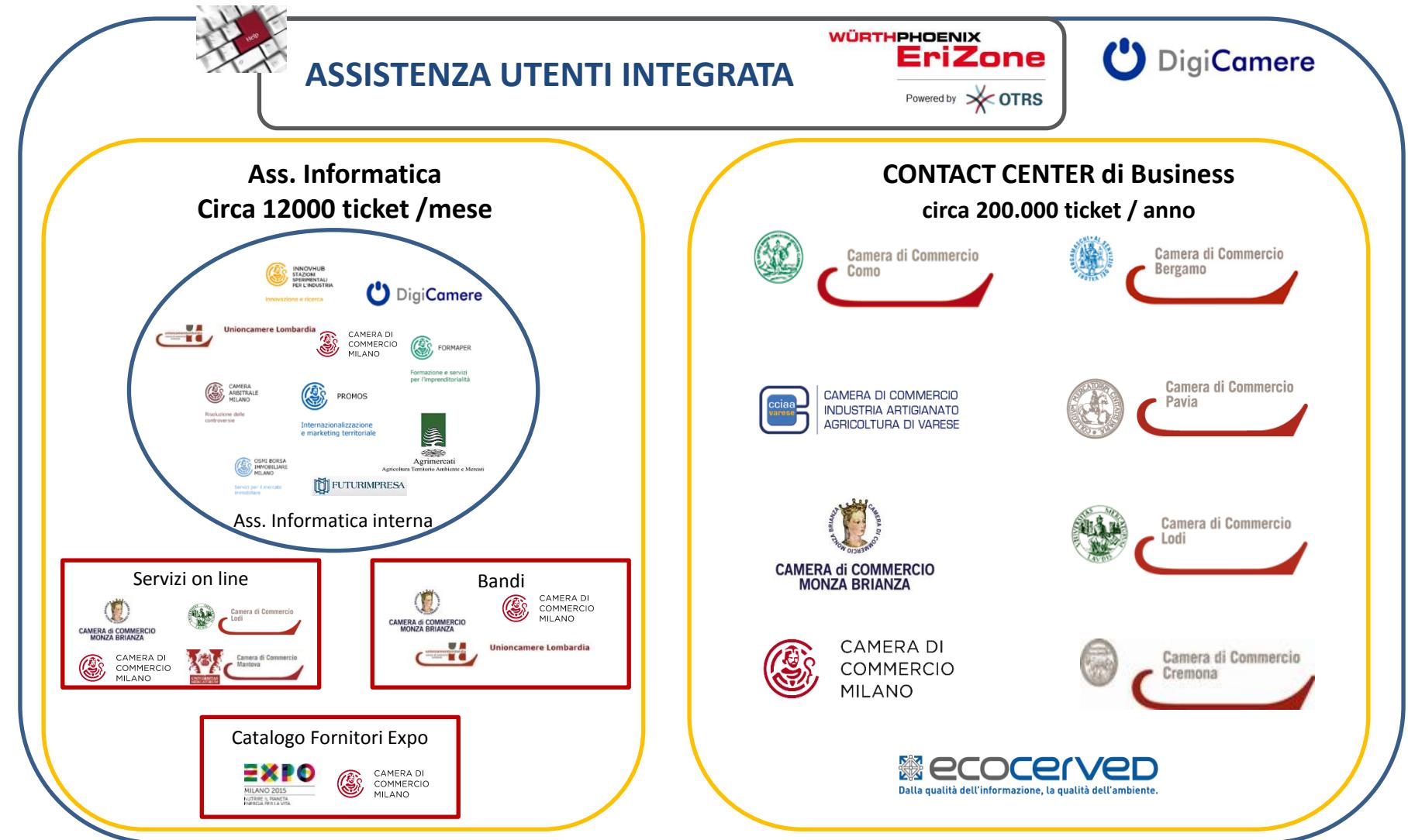
Servizi per il mercato
immobiliare



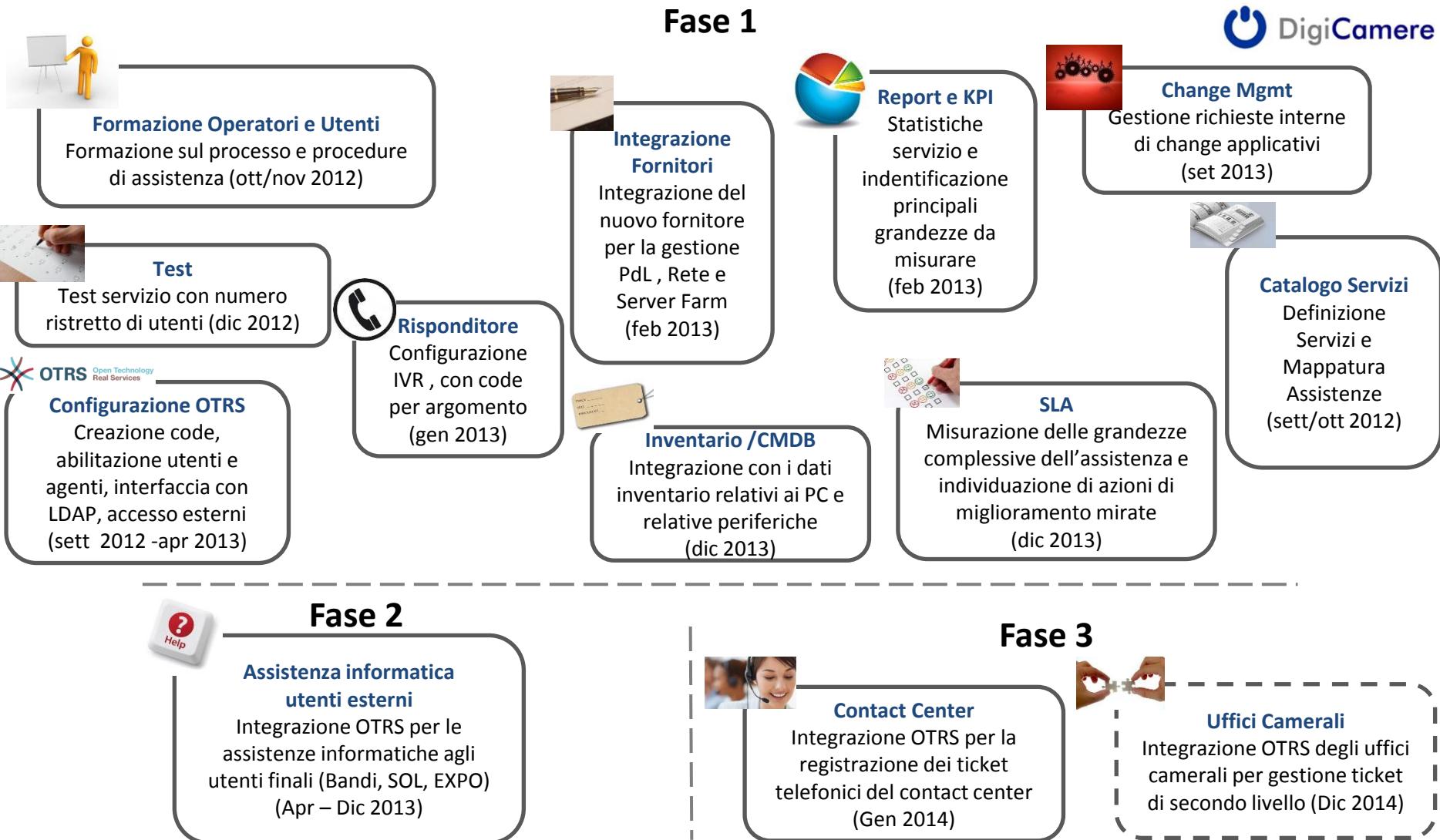
Avvio Assistenza Informatica Utenti Esterni



Integrazione Contact Center di Business (Assistenza Utenti Integrata)



Assistenza Informatica - Le Principali Milestone 2012-2014



Assistenza Informatica - Alcuni Indicatori Misurati



Volumi Totali e per Azienda

Totale Ticket gestiti

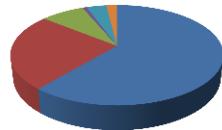
Ticket / giorno

Ticket/utente Totale

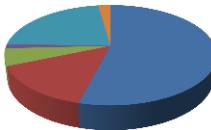
Totale Telefonate e Abbandoni

Ticket/Utenti/Aziende

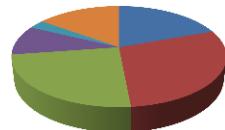
% Ticket per Azienda



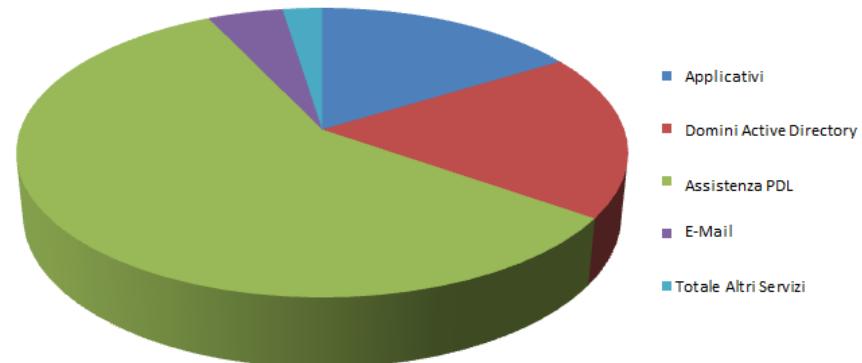
% Utenti per Azienda



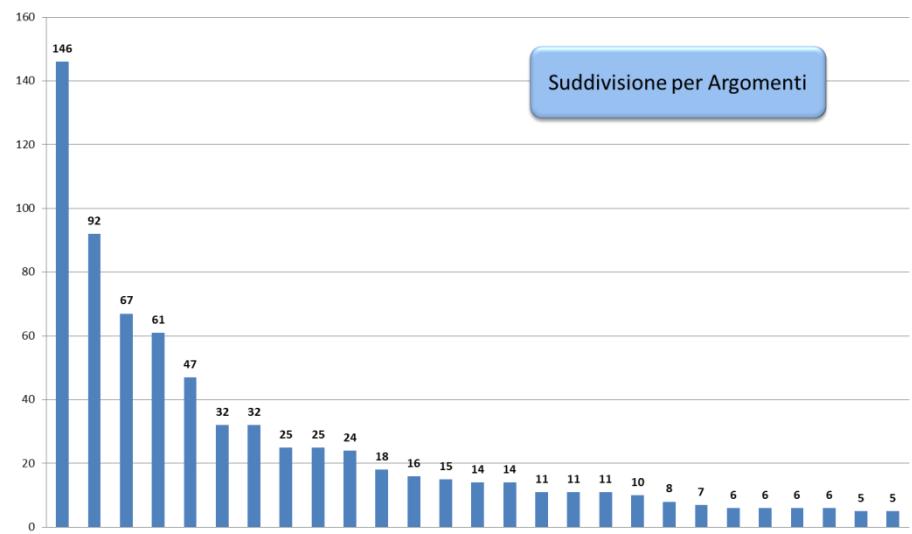
Ticket / Utente per Azienda



Suddivisione per aree



Suddivisione per Argomenti



Attività in corso:

- **Riduzione contatti telefonici** non tracciati con gli utenti
- **Incremento deleghe applicative** operative al primo livello
- **Integrazione knowledge base** (in OTRS)
- **Integrazione con uffici camerali** per supporto specialistico
- Riduzione canale telefonico inbound vs **web form integrati in OTRS**



Alessio Cuppari
Responsabile Servizi ICT e Assistenza Utenti

Email: alessio.cuppari@digidigitale.it

DigiCamere

Via Viserba, 20
20126 Milano
Tel. 02 8515 5510

Grazie per l'attenzione