



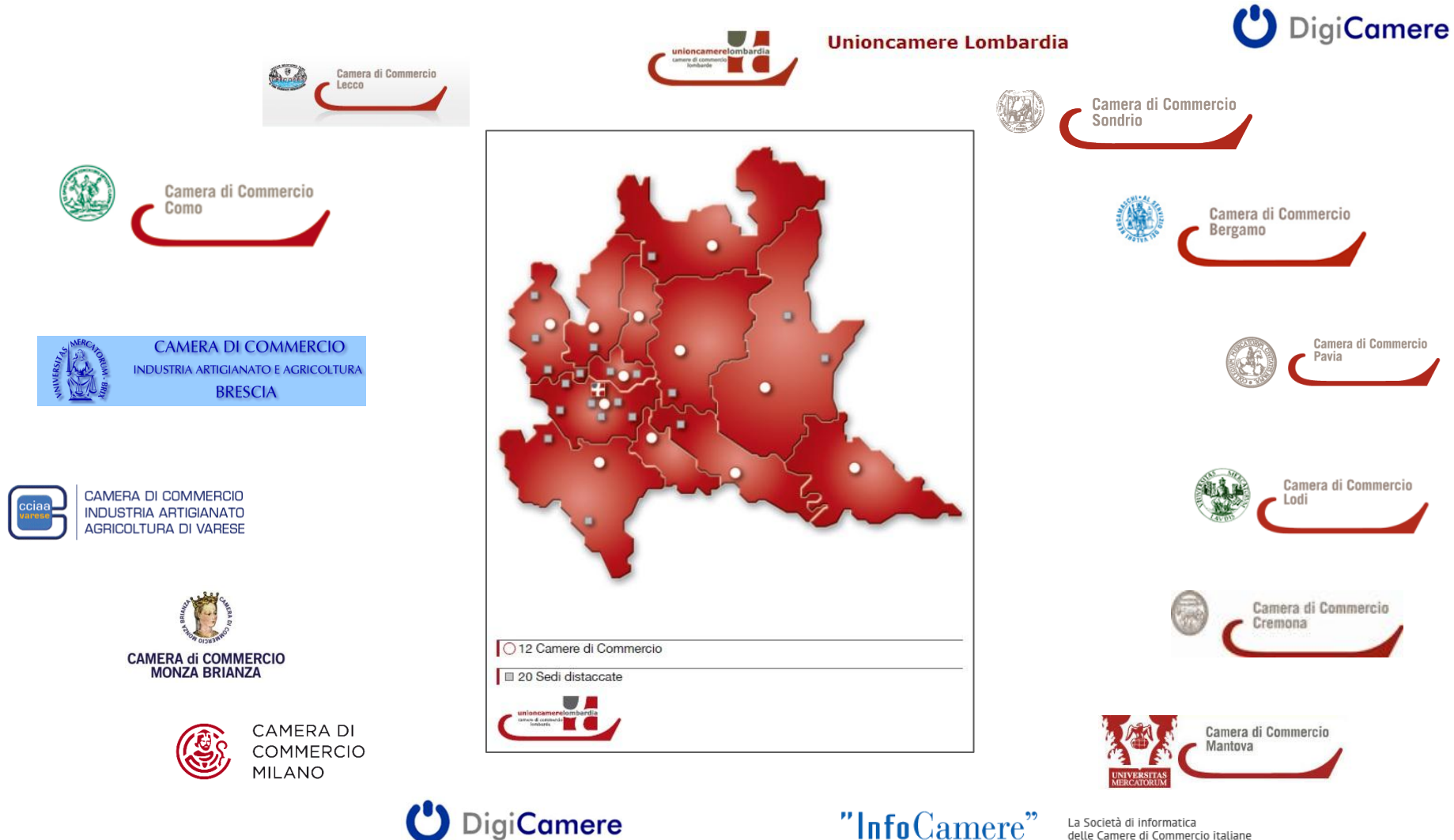
DigiCamere

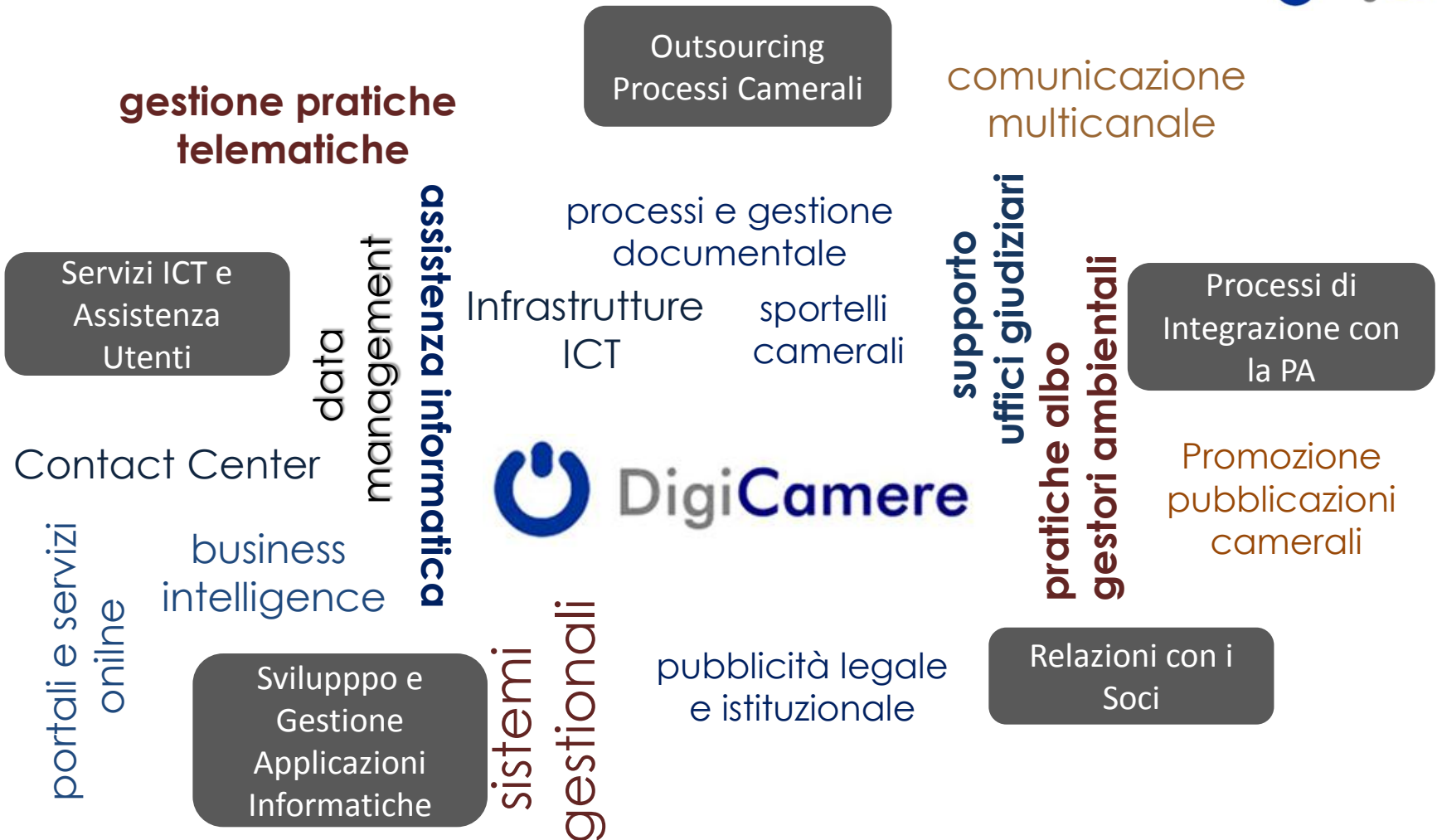
Via Viserba, 20
20126 Milano
Tel. 02 8515 5510

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

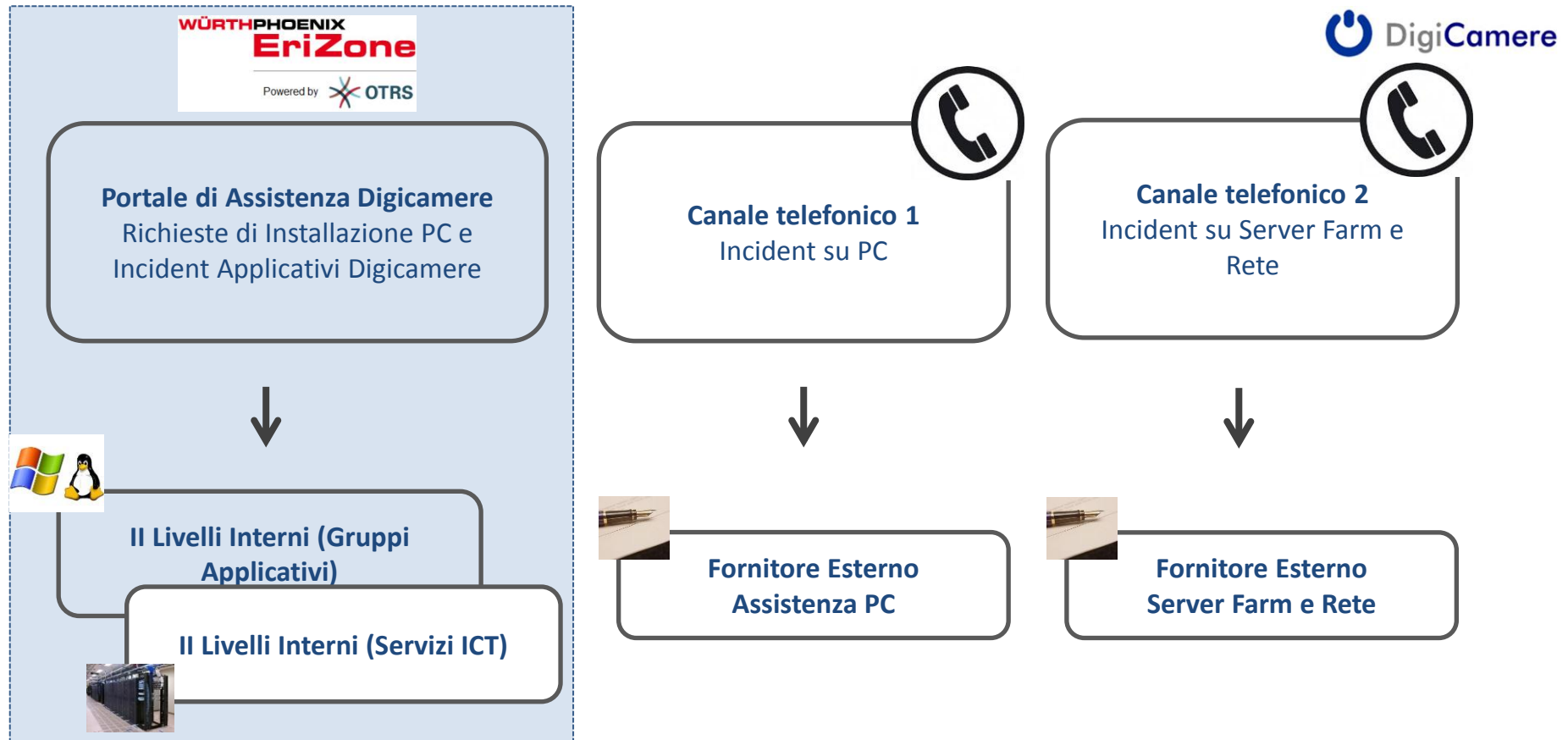
**Il caso reale di utilizzo in
DigiCamere**

Il Sistema Camerale Lombardo





Il Servizio di Assistenza Informatica fino al 2012



Principali Limiti:

- assenza di ownership nel farsi carico del problema
- Assenza di misurazione
- Nessuno SLA end-to-end
- Chiamate dirette agli specialisti da parte degli utenti

Incident Management



Portale di Assistenza DigiCamere
(utenti interni / esterni)



SPOC DigiCamere
(Risorse interne «part-time» su Milano e Varese)
Orario di Servizio 8.30 – 17.30 (Lun-Ven)



Il Livelli Interni (Gruppi Applicativi)



Il Livelli Interni (Servizi ICT)



Fornitore Esterno End-User Computing



Fornitori Esterni Applicativi



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



Portale di Assistenza DigiCamere
(utenti interni)



SPOC DigiCamere



Referenti Informatici Aziendali



Fornitore Esterno End User Computing

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



DigiCamere

Anno 2013

Totale Utenti: 1200

Totale Ticket gestiti: 7000



CAMERA
ARBITRALE
MILANO

Risoluzione delle
controversie



OSMI BORSA
IMMOBILIARE
MILANO

Servizi per il mercato
immobiliare



FORMAPER

Formazione e servizi
per l'imprenditorialità



Agrimercati

Agricoltura Territorio Ambiente e Mercati



FUTURIMPRESA

Avvio Assistenza Informatica Utenti Esterni



SPOC DigiCamere

WÜRTHPHOENIX
EriZone
Powered by OTRS

DigiCamere

Ass. Informatica
7000 ticket /anno



DigiCamere



Unioncamere Lombardia



CAMERA DI COMMERCIO MILANO



FORMAPER

Formazione e servizi per l'imprenditorialità



CAMERA ARBITRALE MILANO

Risoluzione delle controversie



PROMOS

Internazionalizzazione e marketing territoriale



OSMI BORSA IMMOBILIARE MILANO

Servizi per il mercato immobiliare



FUTURIMPRESA



Agrimercati

Agricoltura Territorio Ambiente e Mercati

Utenti Interni

Servizi on line

circa 500 ticket / anno



CAMERA DI COMMERCIO MONZA BRIANZA



Camera di Commercio Lodi



CAMERA DI COMMERCIO MILANO



Camera di Commercio Mantova

Catalogo Fornitori Expo

circa 3500 ticket / anno



MILANO 2015
NUTRIRE IL PIANETA
ENERGIA PER LA VITA



CAMERA DI COMMERCIO MILANO

Bandi on line

circa 1000 ticket /anno



CAMERA DI COMMERCIO MONZA BRIANZA



CAMERA DI COMMERCIO MILANO



Unioncamere Lombardia

Utenti Esterni

Integrazione Contact Center di Business (Assistenza Utenti Integrata)



ASSISTENZA UTENTI INTEGRATA



Ass. Informatica Circa 12000 ticket / mese



Servizi on line



Bandi



Catalogo Fornitori Expo



CONTACT CENTER di Business circa 200.000 ticket / anno



Camera di Commercio
Como



Camera di Commercio
Bergamo



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI VARESE



Camera di Commercio
Pavia



CAMERA DI COMMERCIO
MONZA BRIANZA



Camera di Commercio
Lodi



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



Camera di Commercio
Cremona



Assistenza Informatica - Le Principali Milestone 2012-2014



Fase 1



Formazione Operatori e Utenti

Formazione sul processo e procedure di assistenza (ott/nov 2012)

Test

Test servizio con numero ristretto di utenti (dic 2012)



Risponditore

Configurazione IVR, con code per argomento (gen 2013)



Integrazione Fornitori

Integrazione del nuovo fornitore per la gestione PdL, Rete e Server Farm (feb 2013)



Report e KPI

Statistiche servizio e indentificazione principali grandezze da misurare (feb 2013)



Change Mgmt

Gestione richieste interne di change applicativi (set 2013)



Catalogo Servizi

Definizione Servizi e Mappatura Assistenze (sett/ott 2012)



Configurazione OTRS

Creazione code, abilitazione utenti e agenti, interfaccia con LDAP, accesso esterni (sett 2012 -apr 2013)



Inventario /CMDB

Integrazione con i dati inventario relativi ai PC e relative periferiche (dic 2013)



SLA

Misurazione delle grandezze complessive dell'assistenza e individuazione di azioni di miglioramento mirate (dic 2013)

Fase 2



Assistenza informatica utenti esterni

Integrazione OTRS per le assistenze informatiche agli utenti finali (Bandi, SOL, EXPO) (Apr - Dic 2013)

Fase 3



Contact Center

Integrazione OTRS per la registrazione dei ticket telefonici del contact center (Gen 2014)



Uffici Camerali

Integrazione OTRS degli uffici camerali per gestione ticket di secondo livello (Dic 2014)

Assistenza Informatica - Alcuni Indicatori Misurati



Volumi Totali e per Azienda

Totale Ticket gestiti
Ticket / giorno
Ticket/utenteTotale
Totale Telefonate e Abbandoni

Ticket/Utenti/Aziende

% Ticket per Azienda



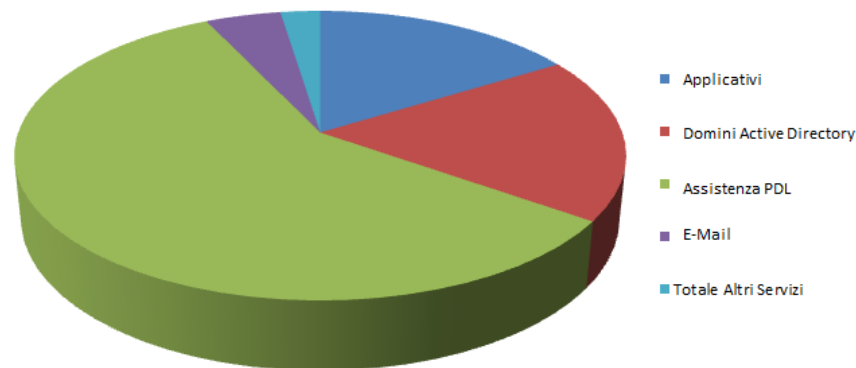
% Utenti per Azienda



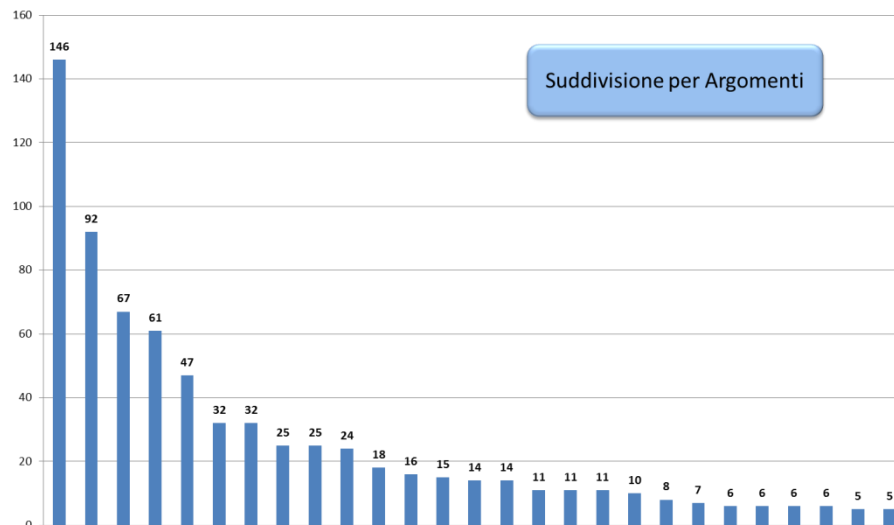
Ticket / Utente per Azienda



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@digicamere.it

DigiCamere

Via Viserba, 20
20126 Milano
Tel. 02 8515 5510

Grazie per l'attenzione