

APPENDICE 4 AL CAPITOLATO TECNICO TOOL A SUPPORTO, ARCHITETTURE E PERSONALIZZAZIONI REALIZZATE



INDICE

1. PREMESSA	4
2. ELENCO DEI TOOL A SUPPORTO DEI PROCESSI	4
3. AMBIENTI	5
3.1 Ambiente di produzione	5
3.2 Ambienti di sviluppo e collaudo	7
4. INCIDENT MANAGEMENT - FUNZIONALITÀ REALIZZATE	9
4.1 History Tracking - INC001	9
4.2 Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - INC002	11
4.3 Chiusura d'ufficio Incident - INC003	14
4.4 Customer Satisfaction - INC004	15
4.5 Ricerche cliente/contatto su base indirizzo e-mail - INC005	16
4.6 Creazione incident "proattivo" - INC006	16
4.7 Notifica al front end di creazione incident "proattivo" - INC007	17
4.8 Controllo esistenza incident "proattivo" - INC008	18
4.9 Errata assegnazione - INC009	19
4.10 Creazione sollecito - INC010	20
4.11 Ulteriori campi necessari per creazione Incident - INC011	20
4.12 Creazione Incident di broadcast - INC012	21
4.13 Impostazione campo "origine riportata" - INC013	21
4.14 Modifiche layout dialog di "Ricerca utente" - INC014	22
4.15 Modifiche layout dialog di "Visualizzazione dettagli utente" - INC015	23
4.16 Disabilitazione settaggio campo Assegnatario in fase di sottomissione dell'incident - INC016	24
4.17 Modifiche Layout Incident - INC017	24
4.18 Configurazione Owner Incident - INC018	26
4.19 Assegnazione a Gruppo Distributore, Stato Pending - INC019	27
4.20 Conteggio Ticket link Incidenti Utente - INC020	27
4.21 Accesso dettaglio dati CI (utente) / Contratto - INC021	28
4.22 Link Ricerca CI per Serial Number - INC022	28
4.23 Recupero dati del CI - INC023	29
4.24 Modifiche Notifiche Standard Incident - INC024	29
5. PROBLEM MANAGEMENT FUNZIONALITÀ REALIZZATE	29
5.1 Chiusura d'ufficio Problem - PBM001	29
5.2 Ulteriori campi necessari per creazione Problem - PBM002	30
5.3 E-MAIL a chiusura dell'ultima TASK - PBM003	30
5.4 Modifiche Layout Problem - PBM004	31
5.5 Gruppo Distributore - PBM005	31
5.6 Mapping Informativo Incident → Problem - PBM006	32
5.7 Disabilitazione settaggio campo Assegnatario in fase di sottomissione del Problem - PBM007	33
5.8 Assegnazione Automatica a Problem Manager - PBM008	33
5.9 Assegnazione Manuale ad Owner del Problem - PBM009	34
6. ASSET MANAGEMENT - FUNZIONALITÀ REALIZZATE	34
6.1 Visualizzazione storico assegnazioni CI - AST001	34
6.2 Valorizzazione automatica data fine assegnazione - AST002	35
6.3 Modifica manuale data fine assegnazione - AST003	37
6.4 Valorizzazione automatica data inizio assegnazione - AST004	38
6.5 Modifica manuale data inizio assegnazione - AST005	39
7. SERVICE LEVEL MANAGEMENT - CONFIGURAZIONI EFFETTUATE	40
8. INTEGRAZIONI ITSM - TERZE PARTI - FUNZIONALITÀ REALIZZATE	40



8.1	Aggiornamento anagrafica utente	40
9.	BMC BLADELOGIC - ATTIVITÀ IMPLEMENTATE	43
9.1	Verifica Servizi Microsoft	43
9.2	Verifica Connettività Database Oracle - Applicazione PROTOCOLLO	43
9.3	Verifica Connettività Database SQL Server - Applicazione GAPE	43
9.4	Esecuzione script wlst SPRING	44
10.	REPORTISTICA	44
10.1	Report Incident Mngt	44
10.2	Report Asset Mngt	44
10.3	Distribuzione dei Report agli utenti	45



1. Premessa

Il presente documento contiene l'elenco dei tool utilizzati a supporto dei processi, le architetture e le principali funzionalità realizzate.

2. Elenco dei Tool a supporto dei processi

Di seguito vengono elencati i prodotti software in possesso dell'Amministrazione a supporto dei processi:

Elenco dei prodotti software
BMC ProactiveNet Performance Management Suite - Base License
BMC Event and Impact Management - License Add-on
BMC Server Monitoring and Analytics - License Add-on
BMC BladeLogic Automation Suite - Base License
BMC Middleware Automation - License Add-on
BMC Remedy IT Service Management Suite (Service Desk, Change, Asset, Service Level, IT Business Management) - Floating User License Add-on
BMC Atrium Dashboards and Analytics - Floating User License Add-on
BMC Remedy IT Service Management Suite
BMC Remedy IT Service Management Suite (Service Desk, Change, Asset, Service Level, IT Business Management) - User License Add-on
BMC Self-Service - User License Add-on 50-Pk Lsn
BMC Service Management Specialist - User License Add-on
BMC Atrium Orchestrator - Adapters License Add-on
BMC BladeLogic Automation Suite - Base License
BMC Atrium Orchestrator - Development Pack License Add-on
BMC Atrium Orchestrator - Adapters License Add-on
BMC Decision Support - Server Automation
BMC BladeLogic Automation Suite - Base License
BMC Atrium Discovery Solution (Discovery and Dependency Mapping, Client Discovery, Extended Data Pack) - License Add-on



3. Ambienti

3.1 Ambiente di produzione

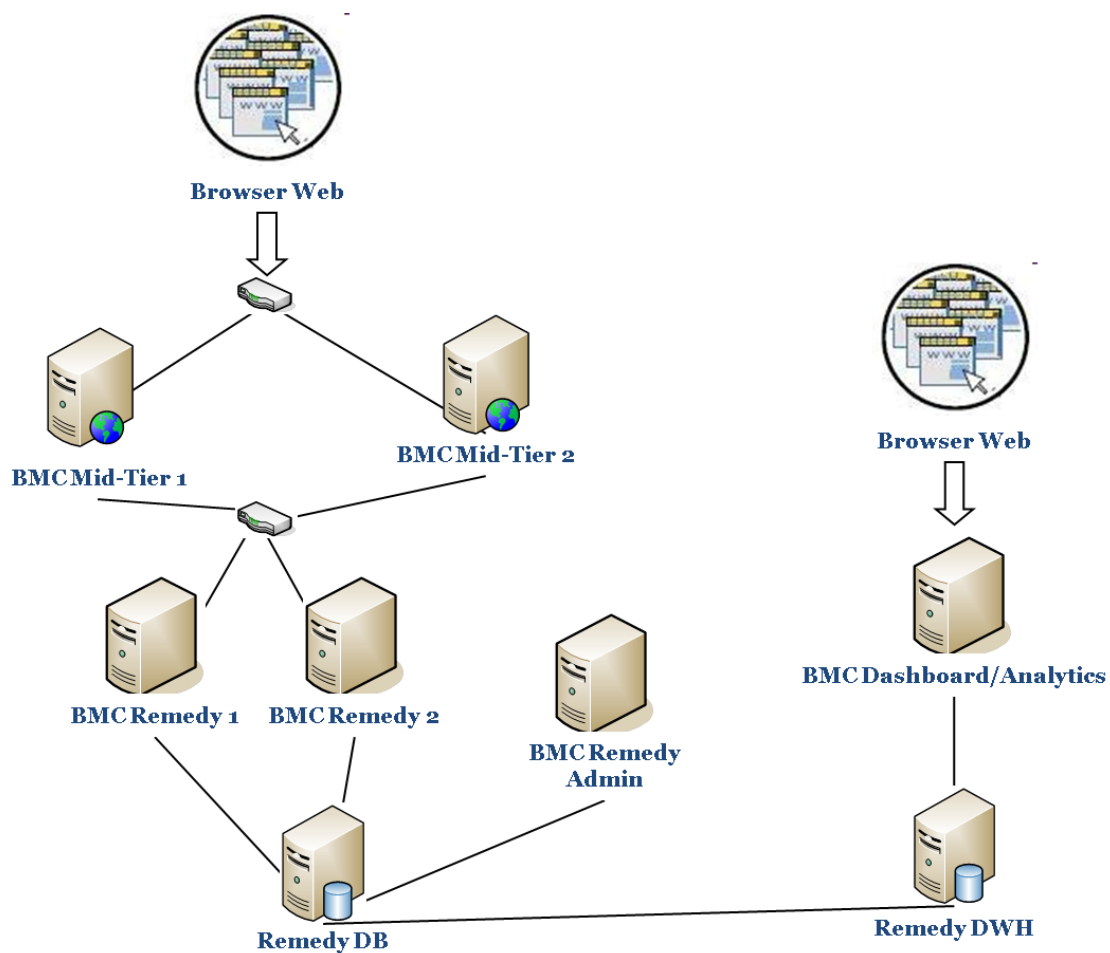


Figura 1 - Ambiente di produzione - ITSM Remedy ver 7.6.04 sp2

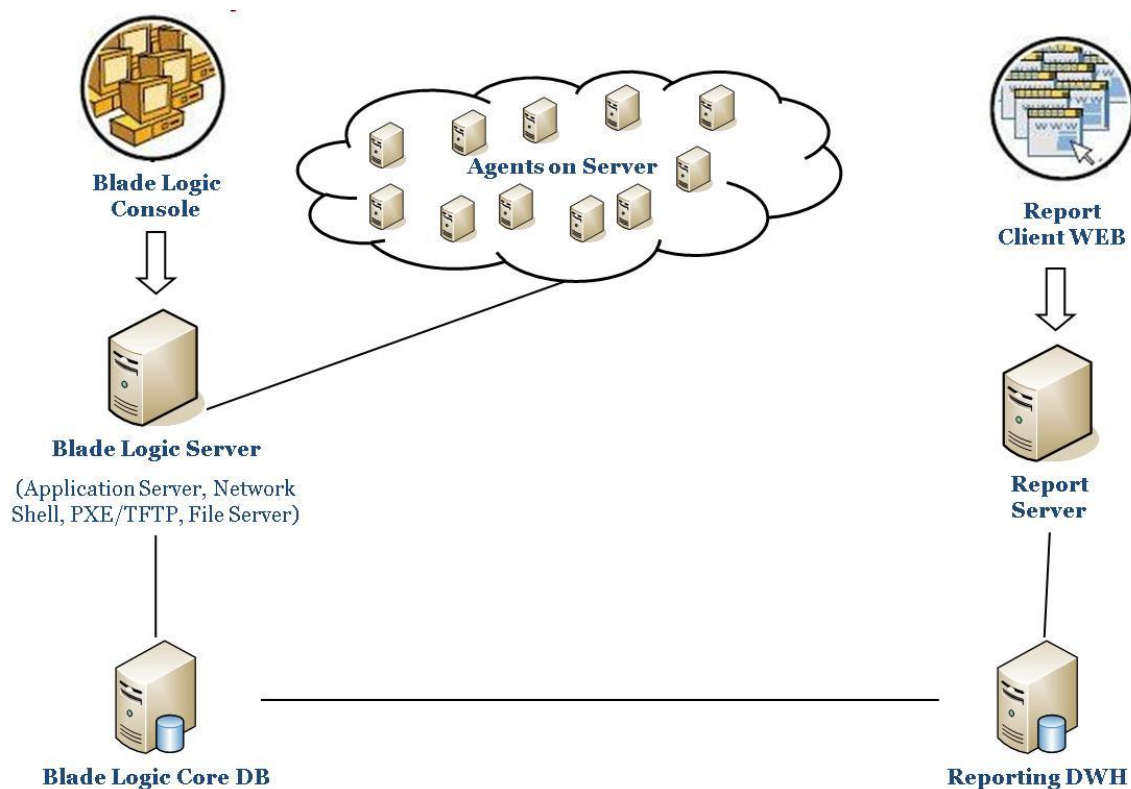


Figura 2 - Ambiente di produzione - Blade Logic ver 8.1.0.295

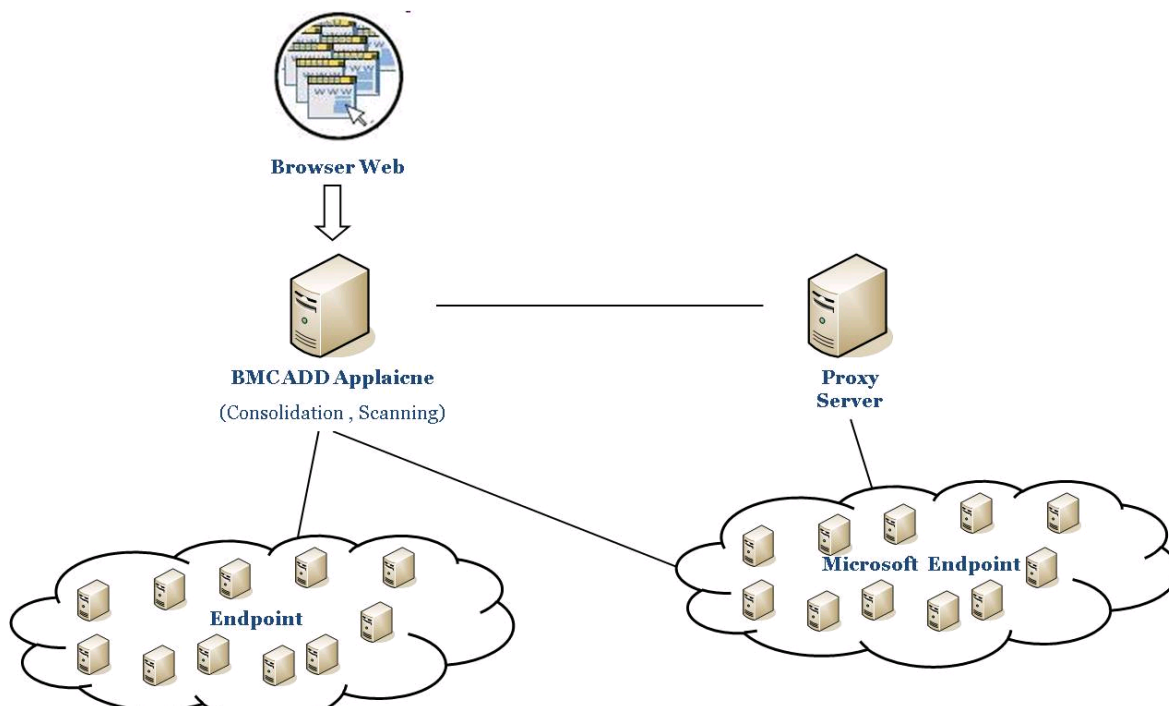


Figura 3 - Ambiente di produzione - ADDM ver 8.3 sp2 patch 2(8.3.2.2)



3.2 Ambienti di sviluppo e collaudo

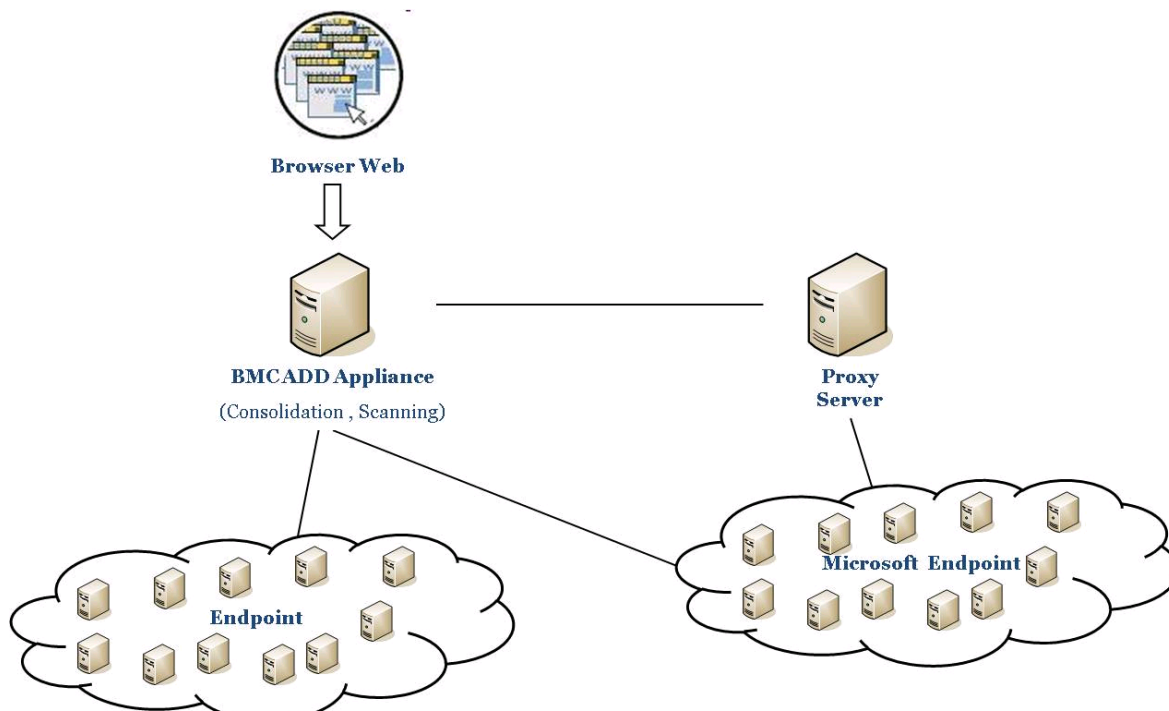


Figura 4 - Ambiente di sviluppo e collaudo - ADDM 8.3 sp2 patch2



Figura 5 - Ambiente di Sviluppo - ITSM Remedy ver 7.6.0.4 sp2

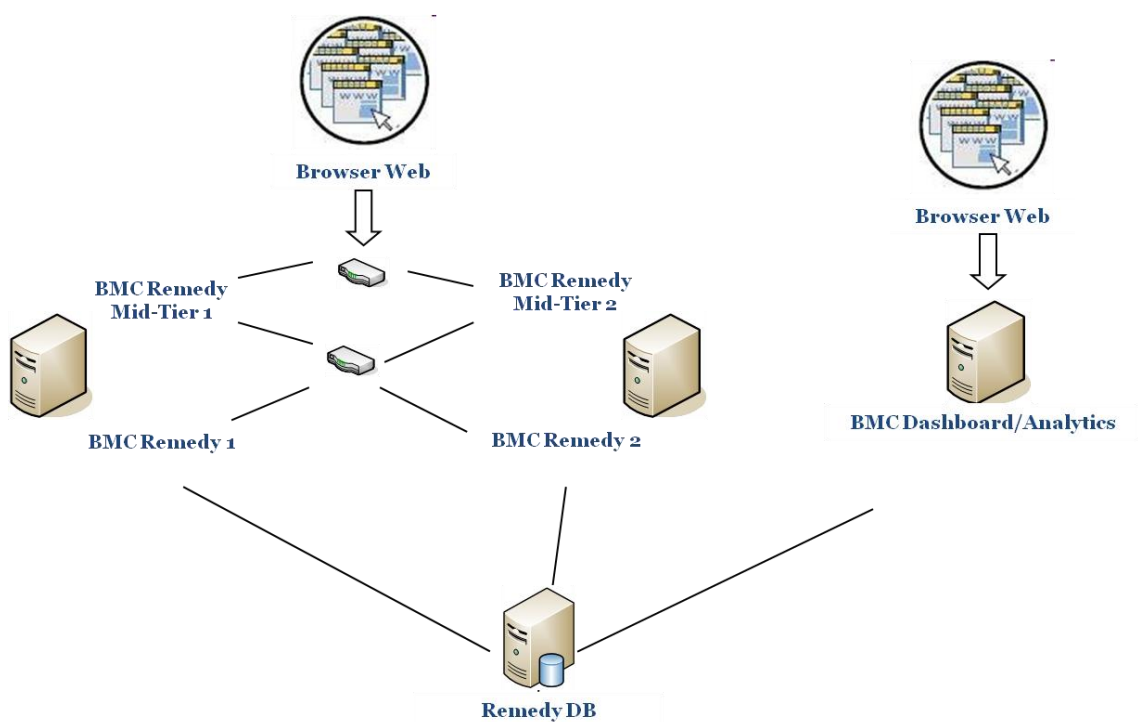


Figura 6 - Ambiente di collaudo - ITSM Remedy -ver 7.6.0.4 patch 2



4. Incident Management - Funzionalità Realizzate

Di seguito vengono elencate le funzionalità realizzate nel sistema BMC ITSM per l'Applicazione di Incident Management a supporto del processo di Service Desk di Corte dei Conti.

4.1 History Tracking - INC001

Descrizione

Tracciamento su una form Remedy ad hoc dei tempi di lavorazione sul singolo Incident o Task per ognuna delle seguenti azioni:

- Transizione di stato.
- Modifica gruppo assegnatario (a parità di stato).
- Assegnazione a gruppo distributore (stato = In pendente).

Tali tempi s'intendono effettivi, calcolati sulla base dell'orario di lavoro del CUS (dal lun al ven: 7.30-18.30) e dei calendari delle festività che si riferiscono alle varie sedi della Corte dei conti.

Soluzione Adottata

È stato implementato un nuovo schema di Tracking (HPD:INC:Activity Tracking_CUSTOM), non accessibile direttamente dall'utente, in cui vengono memorizzati tutti i cambi di stato sia dell'Incident che del Task e a parità di stato, la modifica del Gruppo Assegnatario oltre che dell'eventuale Gruppo Distributore.

I principali campi presenti nel nuovo schema sono:

- Incident/Task ID
- Nome schema (Incident o Task)
- Stato Di Partenza
- Stato Finale
- Motivo stato
- Dalla Data
- Alla Data
- Tempo
- Gruppo Assegnatario
- Gruppo Distributore
- Gruppo Assegnante

I dati memorizzati sono accessibili dallo schema dell'Incident per mezzo di un nuovo collegamento "Visualizza storico" posto nella barra di navigazione laterale a sinistra della form dell'Incident, sotto il link Collegamenti (cfr. **Figura 7**).

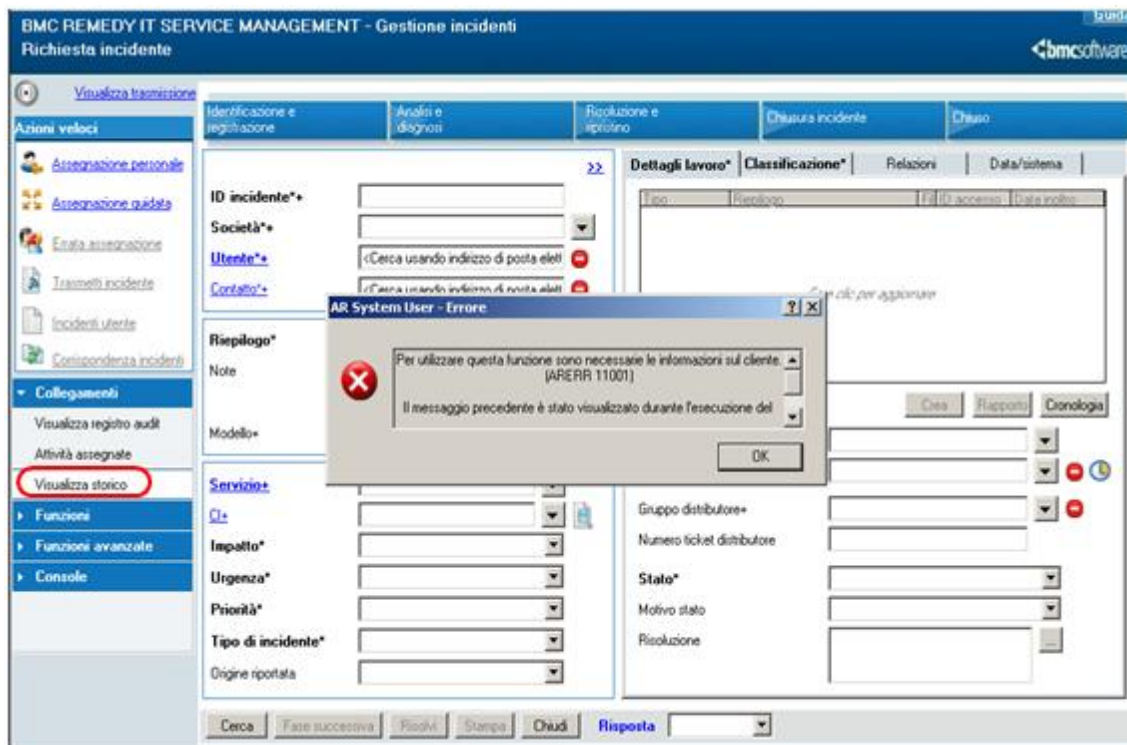


Figura 7 - IM - History Tracking - Visualizza Storico

Alla pressione del collegamento viene visualizzato un pop-up (cfr. **Figura 8**) che mostra all'utente una tabella con le informazioni presenti nella tabella del Tracking relative all'Incident (in blu) e ad eventuali Task correlati (in rosso).

HPD:INC:Activity Tracking_CUSTOM (cdcrm0-vm0028.corteconti.it)

Storico							
Incident/Task ID	Nome Schema	Stato Corrente	Stato Finale	Gruppo Assegnatario	Gruppo Distributore	Dalla Data A	Alla Data A
INC000000000294	Incident	Assegnato	In corso	SERVICE DESK FRONT END		24/11/2009 18.28.2	24/11/2009 18.28.4
INC000000000294	Incident	In corso	Risolto	SERVICE DESK FRONT END		24/11/2009 18.28.4	24/11/2009 18.28.5

Chiudi

Figura 8 - IM - History Tracking - Visualizza Storico - Pop-up.

Nel caso in cui non si sia selezionato alcun record nello schema dell'Incident, alla pressione del collegamento "Visualizza storico" viene mostrato un messaggio di errore che guida l'utente alla ricerca dell'entry (cfr. **Figura 7**).

Per motivi di reportistica è stata creata uno schema di tipo Inner Join fra la form HPD:Help Desk (tabella primaria) ed HPD:INC:Activity Tracking_CUSTOM (tabella secondaria) con criterio: 'Incident Number' (Incident) = 'Incident ID' (storico).

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti



I principali campi presenti in tale form sono:

- Incident ID (Incident)
- Stato di partenza (storico)
- Dalla data (storico)
- Stato finale (storico)
- Alla data (storico)
- Motivo stato (storico)
- Tempo (storico)
- Gruppo assegnante (storico)
- Gruppo assegnatario (storico)
- Gruppo distributore (storico)
- Riepilogo (Incident)
- Note (Incident)
- Urgenza (Incident)
- Livello 1 categoria operativa (Incident)
- Livello 2 categoria operativa (Incident)
- Livello 3 categoria operativa (Incident)

4.2 Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - INC002

Descrizione

Al salvataggio dell'Incident da parte dell'operatore nello stato Risolto, il sistema invierà un'email di notifica risoluzione al richiedente; tale email conterrà un link che permetterà di aprire il dettaglio del ticket. Il richiedente potrà a questo punto accettare o rifiutare la soluzione.

In caso di accettazione il sistema porterà automaticamente l'Incident nello stato Chiuso e inviterà il richiedente a compilare il modulo di Customer Satisfaction.

In caso di rifiuto il sistema modificherà automaticamente l'Incident nello stato Assegnato, confermando come gruppo assegnatario il gruppo che ha portato l'Incident nello stato Risolto.

Soluzione Adottata

È stata implementata una funzionalità di "Customer Satisfaction" come descritto di seguito.

Sul modulo Incident l'operatore lavora il ticket ponendo lo stato in Risolto. Al salvataggio del ticket il sistema invia un'email al richiedente per notificarne la soluzione. L'email non viene inviata se l'anagrafica dell'utente non è completa di account di posta elettronica.

Dopo aver ricevuto l'email, l'utente, cliccando sul collegamento presente nel corpo dell'email ricevuta, visualizzerà una videata (cfr. **Figura 9**) in cui potrà scegliere se accettare, rifiutare la soluzione oppure annullare l'operazione chiudendo la finestra e rieseguirlo in un momento successivo.



Gentile Cliente,
per accettare la soluzione per la Sua problematica,
selezioni il tasto Accetta.
In caso contrario, selezioni il tasto Rifiuta.

Se non desidera procedere in questo momento,
selezioni il tasto Annulla per chiudere la finestra.

Numero Incidente: INC000000000289
Risoluzione: test

Figura 9 - IM - Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - Pop-up

Nel caso in cui l'utente preme il tasto "Accetta", gli verrà proposta una videata (cfr. **Figura 10**) in cui potrà confermare se accettare la soluzione oppure chiudere la finestra premendo il tasto "Annulla".

E' certo di voler proseguire?

In caso affermativo selezioni il tasto Si,
se vuole chiudere la finestra preme Annulla.

Figura 10 - IM - Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - Pop-up Conferma

Nel caso in cui l'utente preme il tasto "Si", gli verrà chiusa la finestra e gli verrà mostrata una pop-up con un messaggio che lo avviserà dell'accettazione della soluzione e della relativa chiusura dell'Incident collegato (cfr. **Figura 11**).

Dopo aver premuto nella pop-up su "OK", il sistema porterà infatti automaticamente l'Incident nello stato Chiuso.

Gentile Cliente,
per accettare la soluzione per la Sua problematica,
selezioni il tasto Accetta.
In caso contrario, selezioni il tasto Rifiuta.

Se non desidera procedere in questo momento,
selezioni il tasto Annulla per chiudere la finestra.

Numero Incidente: INC000000000289
Risoluzione: test

Utente di BMC Remedy - Nota -- Web Page Dialog

La soluzione relativa all'incident nro:
INC000000000289 è stata da Lei accettata
(ARNOTE 11002)

Figura 11 - IM - Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - Conferma Accettazione.



A questo punto il richiedente sarà invitato a compilare il modulo di Customer Satisfaction (cfr. Figura 12).

Gentile Cliente,
la preghiamo di inserire i dati relativi al Livello di soddisfazione
e premere il pulsante Conferma.
Se desidera chiudere la finestra, prema il pulsante Annulla.

Numero Incidente: INC000000000289
Risoluzione: test

Livello di soddisfazione cliente

Livello soddisfazione

☐ Molto soddisfacente
☐ Soddisfacente
☐ Abbastanza soddisfacente
☐ Poco soddisfacente
☐ Insoddisfacente

Motivazione *(obbligatorio nel caso di livello Insoddisfacente della soluzione)*

Figura 12 - IM - Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - Soddisfazione Cliente.

Nel caso in cui l'utente abbia selezionato il valore di livello di soddisfazione di tipo Insoddisfacente sarà obbligato ad inserire una motivazione: in caso contrario sarà mostrato a video un messaggio di errore.

Solo dopo aver compilato anche la motivazione, con valore di livello di soddisfazione di tipo Insoddisfacente, l'utente potrà concludere l'operazione cliccando sul tasto "Conferma".

Nel caso in cui l'utente provi a riaccedere tramite il link dell'email ricevuta in precedenza dopo aver già accettato la soluzione che ha portato il ticket nello stato Chiuso, gli verrà visualizzata una videata che indica all'utente che l'Incident è già chiuso (cfr. Figura 13). Premendo il tasto "Annulla", verrà chiusa la finestra.

Gentile Cliente,
l'incidente è già stato chiuso.

Numero Incidente: INC000000000289
Risoluzione: test

Figura 13 - IM - Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - Incident Chiuso



Nel caso in cui l'utente preme il tasto "Rifiuta", in maniera analoga a quanto accade per il tasto "Accetta", sarà mostrata una videata in cui l'utente potrà premere "Sì" oppure "Annulla".

Nel caso in cui l'utente preme il tasto "Sì", gli verrà chiusa la finestra e gli verrà mostrata una pop-up con un messaggio che lo avviserà del rifiuto della soluzione (cfr. **Figura 14**).

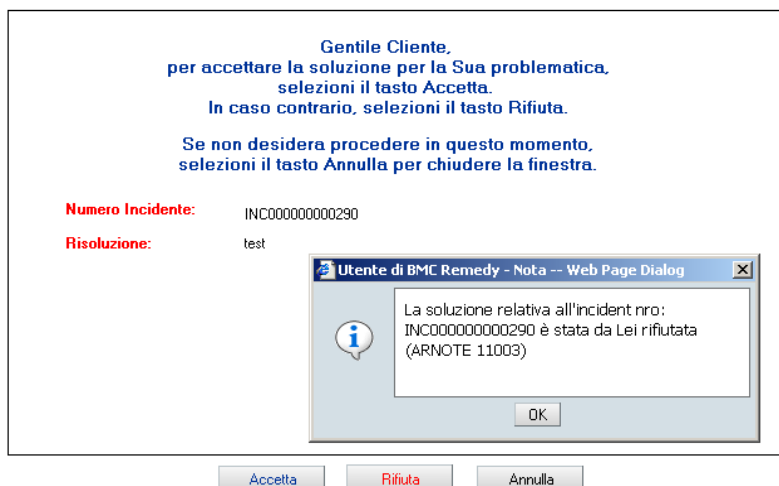


Figura 14 - IM - Accettazione/Rifiuto Soluzione Incident - Conferma Rifiuto.

Dopo aver premuto nella pop-up su "OK", il sistema porterà infatti automaticamente l'Incident nello stato Assegnato confermando come gruppo assegnatario il gruppo che ha portato l'Incident nello stato Risolto.

4.3 Chiusura d'ufficio Incident - INC003

Descrizione

Nel caso l'utente non proceda né all'accettazione né al rifiuto della soluzione il sistema, allo scadere degli 8 (otto) giorni solari dalla data di ultima risoluzione, porterà automaticamente l'Incident nello stato Chiuso.

Soluzione Adottata

Per la Configurazione dei parametri d'invio notifica allo scadere degli 8 giorni solari, è stato modificato il parametro 'Chiusura automatica risolti' da 15 ad 8 giorni (cfr. Figura 15).



BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Gestione incidenti

Guida

bmcsoftware

Regole incidenti

Società* Descrizione

Data riportata modificabile* ☒ Sì ☐ No I rapporti cronologici possono risultare imprecisi se si modificano le date.

Data risposta modificabile* ☒ Sì ☐ No

Data risoluzione modificabile* ☒ Sì ☐ No

Crea richiesta all'invio* ☐ Sì ☒ No

Richiedi CI servizio all'invio* ☐ Sì ☒ No

Richiedi CI alla risoluzione* ☐ Sì ☒ No

Chiusura automatica risolti* (in giorni)

Integrazione motore assegnazione* ☒ Sì ☐ No

Processo di assegnazione

Risoluzione incidente con attività aperte ☐ Nessuna azione ☐ Messaggio di avvertenza ☒ Messaggio di errore

Richiedente* Data inizio Stato* ☐ Proposto ☒ Attivo

Autore ultima modifica Data ultima modifica ☐ Non in linea ☐ Obsoleto

ID regola ☐ Archiviato ☐ Eliminato

Salva Chiudi

Figura 15 - IM - Chiusura d'ufficio Incident - Conferma Rifiuto.

4.4 Customer Satisfaction - INC004

Descrizione

La risposta alla Customer Satisfaction da parte del richiedente verrà registrata in una tabella Remedy ad hoc; in caso di risposta negativa il richiedente sarà obbligato ad inserire una motivazione.

Soluzione Adottata

Per l'implementazione della funzionalità di "Customer Satisfaction" è stato definito un nuovo schema di memorizzazione contenente il livello di soddisfazione dell'utente e le eventuali motivazioni. La memorizzazione dei dati viene effettuata nel nuovo schema per successive elaborazioni e/o estrazioni report a valle della Conferma da parte dell'utente (cfr. **Figura 16**).

Livello di soddisfazione cliente

ID incidente*+ Richiedente

Livello soddisfazione ☐ Molto soddisfatto ☐ Abbastanza soddisfatto ☐ Soddisfatto ☐ Poco soddisfatto ☒ Insoddisfatto

Motivazione

ID richiesta Data data Assegnato a

Modificato da Data modifica Breve descrizione Stato

Figura 16 - IM - Customer Satisfaction - Schema di Memorizzazione



4.5 Ricerche cliente/contatto su base indirizzo e-mail - INC005

Descrizione

Il criterio OOTB utilizzato, per la ricerca del cliente sul modulo di Incident, consiste nella ricerca in LIKE "<stringa inserita>%".

E' richiesta l'estensione della modalità di ricerca come: LIKE "%<stringa>%".

Soluzione Adottata

È stata modificata la condizione di ricerca sull'email nel modulo di Incident, per la ricerca del cliente/Contatto sulla form CTM:People.

Dopo tale modifica il sistema ricerca le persone per indirizzo email contenente la stringa inserita nel campo "Cliente*+" con il criterio: 'indirizzo email' LIKE "%<stringa>%"

Se il criterio di ricerca ha come output più clienti il sistema visualizza in un pop-up l'elenco delle ricorrenze (cfr. Figura 17).

Nome	Cognome	Numero di telefono	Posta elettronica	Stato prof	Organizzazione	Reparto	Sede	Tipo Contatto
P	B	###	pi	Attivato	S	U		Primary
A	B	###	ar	Attivato	U	S		Primary
A	B	###	ar	Attivato	S	S		Secondary
A	B	###	ar	Attivato	S	U		Secondary
M	B	###	m	Attivato	S	S		Primary

Figura 17 - IM - Ricerche cliente/contatto su base indirizzo e-mail - Pop-up

La stessa funzionalità è stata implementata anche per il campo "Contatto+". Nel caso in cui l'utente inserisca nei campi Utente e/o nel campo Contatto il maiuscolo, il sistema non mostra alcun messaggio bloccante che gli impedisca la ricerca (utente non trovato) ma effettuata una trasformazione da maiuscolo in minuscolo, permettendo la prosecuzione della funzionalità di ricerca.

Non è stata estesa la funzionalità di ricerca nel caso in cui si faccia il return sul campo "Cliente*+" vuoto. In questo caso il sistema presenta un pop-up dove si possono impostare condizione di ricerca più avanzate (funzionalità OOTB).

4.6 Creazione incident "proattivo" - INC006

Descrizione

Solo un sottoinsieme di gruppi di secondo livello deve essere abilitato alla creazione di un incident (definito per questo come proattivo); tale lista di gruppi verrà gestita dal sistema in modo parametrico.

Soluzione Adottata



La funzionalità OOTB permette di sottomettere Incident solo a chi possiede i seguenti ruoli funzionali:

- Incident User
- Incident Submitter
- Incident Master

La funzionalità OOTB non permette di definire regole di sottomissione dipendenti dal gruppo di appartenenza.

Per permettere la sottomissione degli incidenti in base al gruppo di appartenenza è stato creato un nuovo form che permette di definire regole di gestione dinamica del workflow. Una di queste regole è la definizione dei gruppi proattivi.

Il form creato si chiama “CFG:Configure Rule Application” (cfr. Figura 18). In questo form è possibile definire uno o più Gruppi Proattivi. È cura del personale di Amministrazione del sistema inserire i gruppi corretti di secondo livello abilitati alla creazione di ticket “proattivi”.

Figura 18 - IM - Creazione Incident “proattivo” - CFG:Configure Rule Application

Dopo tale implementazione solo le persone che appartengono ai seguenti gruppi possono creare incidenti:

- Help Desk
- Secondo livello (configurate nella form CFG:Configure Rule Application).

Nel caso in cui la persona che appartenga solo a uno o più gruppi di secondo livello, di cui nessuno definito come proattivo, tenterà di aprire il form Incident in modalità di creazione il sistema visualizzerà un messaggio di errore come segue:

Attenzione! Non hai i permessi per creare incident. Contatta l'amministratore del sistema.

Sul form HPD:Help Desk è stato aggiunto un nuovo campo Ticket Proattivo (nascosto, valore di default = “No”). Tale campo viene settato con valore “Si” nel caso in cui il ticket venga aperto da un gruppo definito come Proattivo sul form “CFG:Configure Rule Application”.

4.7 Notifica al front end di creazione incident “proattivo” - INC007

Descrizione

Nel caso di un Incident aperto da un gruppo di secondo, livello il sistema deve inviare una notifica (email o alert remedy) al gruppo di front end di apertura incident”proattiva”.



Soluzione Adottata

È stata implementata una nuova funzionalità che alla creazione di un incident di tipo “Proattivo” invia una notifica a tutti i membri del gruppo che ha ruolo funzionale di Help Desk.

Data di notifica	Metodo di notifica	Evento di notifica	Crea	Crea per	Persona notificata	Testo notifica
02/12/2009 16:24	Avviso	Ticket proattivo	No			E' stato creato l'incidente INC000000000344 di tipo pro
02/12/2009 16:24	Avviso	Ticket proattivo	No			E' stato creato l'incidente INC000000000344 di tipo pro
02/12/2009 16:24	Avviso	Ticket proattivo	No			E' stato creato l'incidente INC000000000344 di tipo pro
02/12/2009 16:24	Avviso	Assegnazione	No			L'incidente INC000000000344 è stato assegnato al giu
02/12/2009 16:24	Avviso	Assegnazione propri	No			incident INC000000000344 ownership has been set to
02/12/2009 16:24	Avviso	Assegnazione propri	No			La proprietà dell'incidente INC000000000344 è stata as
02/12/2009 16:24	Avviso	Assegnazione propri	No			La proprietà dell'incidente INC000000000344 è stata as
02/12/2009 16:24	Avviso	Assegnazione propri	No			La proprietà dell'incidente INC000000000344 è stata as
02/12/2009 16:24	Avviso	Ticket proattivo	No			E' stato creato l'incidente INC000000000344 di tipo pro
02/12/2009 16:23	Posta elettronica	Conferma ricezione i	No			Conferma ricezione incidente.

Figura 19 - IM - Notifica al front end di creazione incident “proattivo”

Nella Figura 19 è mostrato che sono generate delle notifiche di tipo “Ticket proattivo” visualizzabili nella sezione ‘Audit di notifica’ della funzionalità OOTB: ‘Visualizza registro audit’.

La notifica viene generata per tutti i membri del gruppo di front end (ruolo funzionale Help Desk).

4.8 Controllo esistenza incident “proattivo” - INC008

Descrizione

In fase di creazione incident, alla selezione del terzo livello della categoria operativa, il sistema deve controllare l’esistenza d’incident “proattivi” NON chiusi con la stessa categoria operativa; in caso di controllo positivo il sistema mostrerà un pop-up di warning con la lista degli incident “proattivi” recuperati dal precedente controllo.

Soluzione Adottata

È stata implementata una funzionalità che in fase di creazione di un Incident rende visibile e obbligatoria la categoria operativa, controllando in fase di selezione del terzo livello l’esistenza degli Incidenti proattivi.

Per la nuova funzionalità è stato reso visibile il tab “Classificazione”, che nella soluzione OOTB è visibile solo in ricerca, e sono stati impostati come obbligatori i tre livelli della categoria operativa.

E’ stato definito inoltre un nuovo schema che permette di visualizzare il warning e la lista dei ticket proattivi ancora aperti con la stessa categoria operativa (cfr. Figura 20).

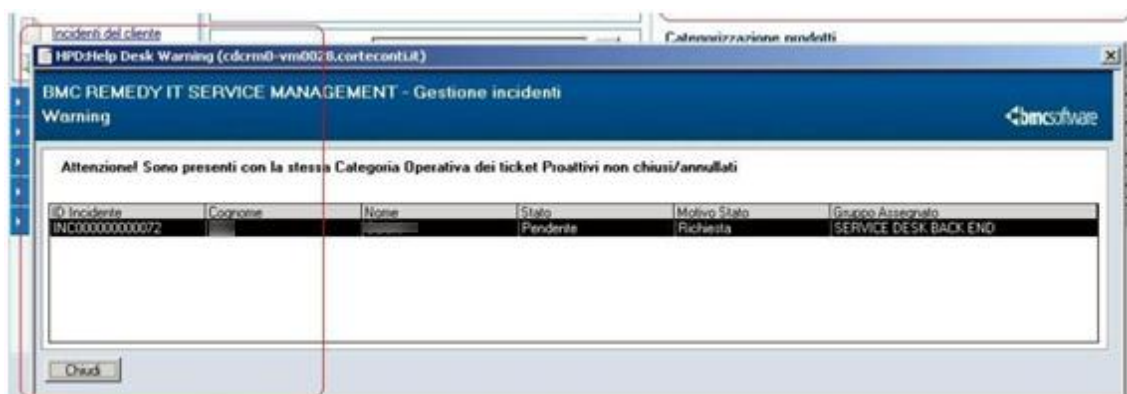


Figura 20 - IM - Controllo esistenza Incident "proattivo".

Dalla lista degli incident proattivi non è possibile aprire il dettaglio. Sono visibili solo le seguenti informazioni:

- ID Incident
- Cognome
- Nome
- Stato
- Motivo Stato
- Gruppo Assegnato

4.9 Errata assegnazione - INC009

Descrizione

È richiesta la possibilità di riassegnare un ticket direttamente al gruppo assegnatario precedente.

Soluzione Adottata

È stata modificata la sezione 'Azioni veloci' nella maschera principale dell'Incident aggiungendo un nuovo collegamento che permette di riassegnare il ticket direttamente al gruppo assegnatario precedente (cfr. Figura 21).

Il nuovo collegamento, denominato 'Errata Assegnazione', permette di valorizzare il campo 'Gruppo assegnatario' con il nome del 'Gruppo assegnante' registrato nel record di storico più recente e di svuotare il campo 'Assegnatario' (cfr. Figura 21).

La nuova funzionalità non effettuerà il salvataggio automatico della modifica. Sarà l'utente che dovrà selezionare il tasto 'Salva' per confermare l'azione eseguita. In caso contrario sarà ignorata dal sistema.

Il nuovo collegamento è disponibile solo quando lo stato dell'Incident è posto "In corso".



Figura 21 - IM - Errata assegnazione.

4.10 Creazione sollecito - INC010

Descrizione

Nel caso in cui un richiedente effettua un sollecito ad un'Incident precedentemente aperto, l'operatore provvede alla creazione di una Info Lavoro di tipo "sollecito" correlata all'Incident.

Alla creazione di un'Info Lavoro di tipo "sollecito" il sistema invierà una notifica ai manager dei gruppi assegnatario e proprietario dell'Incident.

Soluzione Adottata

Sono state implementate le seguenti funzionalità:

- Nuova info lavoro di tipo "Sollecito"
- Nuovo evento di notifica "Sollecito"
- Nuova notifica verso gli Incident Manager dei gruppi Assegnatario e Proprietario del ticket.

È possibile creare un Sollecito, selezionando la nuova info lavoro, solo nei seguenti casi:

- Incidenti non risolti, senza SLA associate
- Incidenti con almeno un KPI di risoluzione con Stato 'Missed' o 'Missed Goal'.

In tutti gli altri casi se l'utente prova a inserire un Sollecito il sistema visualizza un messaggio di errore.

Ogni qualvolta un utente crea un'info lavoro di tipo "Sollecito" il sistema invia una notifica agli "Incident Manager".

E' stata definita una nuova notifica il cui testo può essere modificato in qualsiasi momento.

La notifica inviata è visibile nel "Visualizza registro Audit".

4.11 Ulteriori campi necessari per creazione Incident - INC011

Descrizione

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti

Appendice 4 al Capitolato tecnico



Per la creazione di un nuovo Incident sono necessarie le seguenti informazioni (oltre a quelle OOTB):

- Categorizzazione operativa (a tre livelli, valorizzati nei Foundation data)

Soluzione Adottata

È stata modificata la vista “Best Practice” del modulo dell’Incident per permettere in fase di sottomissione/modifica di un Incident di visualizzare i seguenti campi:

- Livello 1*+ (Categorizzazione Operativa)
- Livello 2* (Categorizzazione Operativa)
- Livello 3* (Categorizzazione Operativa)

Inoltre i campi visualizzati sono stati resi obbligatori in modo che il sistema visualizzi un messaggio di errore bloccante nel caso in cui uno dei campi non sia valorizzato in fase di Creazione o Modifica di un Incident.

4.12 Creazione Incident di broadcast - INC012

Descrizione

E’ richiesto che i task di tipo “Personalizzato” e di tipo “Modello gruppo attività” devono ereditare dall’incident il maggior numero di campi significativi per la lavorazione dei task, in particolare:

- Riepilogo
- Note
- Sede
- i campi della Categorizzazione operativa
- i campi della Categorizzazione prodotto

Nel caso in cui ci siano Incident cosiddetti “di confine”, in cui non è chiara la responsabilità, è necessario attivare un task template composto da n task (1 task per ogni gruppo di assistenza in ambito Conduzione); alla creazione in parallelo degli n task il sistema invierà una notifica al gruppo assegnatario di ogni singolo task per l’attività di verifica da eseguire sull’incident.

Soluzione Adottata

Per quanto riguarda i task di tipo “Personalizzato”, è previsto il passaggio dei campi precedentemente menzionati dall’incident al task con la possibilità da parte dell’operatore di modificare i valori prima di confermare la creazione del task.

Per i gruppi di task, ossia per la tipologia di task “Modello gruppo attività”, è stata implementata una funzionalità che recupera i campi menzionati durante la sottomissione dei record, quindi per ciascun task.

4.13 Impostazione campo “origine riportata” - INC013

Descrizione

Il campo ‘Origine riportata’ non ha alcuna impostazione di default a seguito della funzione ‘Nuovo Incident’ invocata sulla console di incident.

Impostare l’attributo ‘Telefono’.



Soluzione Adottata

È implementata una funzionalità che imposta il valore di default “Telefono” sull’apertura del form Incident (HPD:Help Desk) in modalità creazione (cfr. **Figura 22**).

The screenshot shows the 'Richiesta incidente' (Incident Request) form in BMC Remedy IT Service Management. The form is divided into several sections. On the left, there is a sidebar with 'Azioni veloci' (Quick Actions) and a 'Collegamenti' (Links) section. The main area is titled 'Incidente (Nuovo)' and 'BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Gestione incidenti'. The form is divided into tabs: 'Identificazione e registrazione', 'Analisi e diagnosi', 'Risoluzione e ripristino', 'Chiusura incidente', and 'Chiuso'. The 'Identificazione e registrazione' tab is active. It contains fields for 'Ticket Proattivo' (No/Si), 'ID incidente*', 'Società*', 'Utente*' (with a search button), 'Contatto*' (with a search button), 'Riepilogo*', 'Note*', 'Modello+', 'Servizio+', 'CI+', 'Impatto*', 'Urgenza*', 'Priorità*', 'Tipo di incidente*' (set to 'Ripristino servizio utente'), and 'Origine riportata' (set to 'Telefono'). The 'Origine riportata' field is highlighted with a red box. On the right, there is a 'Dettagli lavoro*' section with a 'Classificazione*' dropdown and a 'Relazioni' section. Below this, there is a 'Visualizza' section with buttons for 'Crea', 'Rapporto', and 'Crea'. The 'Visualizza' section contains fields for 'Gruppo assegnatario*', 'Assegnatario+', 'Gruppo distributore+', 'Numero ticket distributore', 'Stato*' (set to 'Nuovo'), 'Motivo stato', and 'Risoluzione'.

Figura 22 - IM - Impostazione campo “origine riportata”

4.14 Modifiche layout dialog di “Ricerca utente” - INC014

Descrizione

Nella table field presente nella form di dialogo ‘Ricerca persone’, aperta a seguito dell’azione di ricerca cliente sul campo Utente*+, devono essere nascoste alcune colonne ed aggiunte altre:

Colonne da nascondere:

- Secondo nome
- Società
- ID aziendale
- Numero di telefono (da nascondere)
- Nascondere anche il bottone ‘Crea’.

Colonne da aggiungere

- Organizzazione (label: Direzione)
- Reparto (label: Ufficio)
- Sede
- Tipo contatto
- Posizione (label: Qualifica)
- Scambiare fra di loro la posizione delle colonne Nome e Cognome.



Soluzione Adottata

È stato modificato il layout del pop-up di ‘Ricerca Persone’ con tutti dettagli indicati rendendo possibile la selezione e visualizzazione di ciascun record (cfr. **Figura 23**).

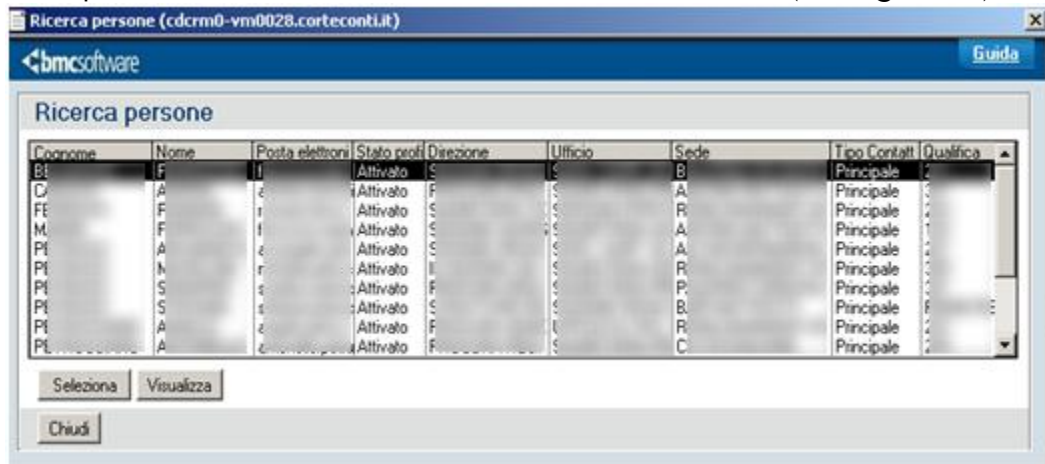


Figura 23 - IM - Modifiche layout dialog di “Ricerca utente”

4.15 Modifiche layout dialog di “Visualizzazione dettagli utente” - INC015

Descrizione

Nella form di dettaglio utente, aperta a seguito della selezione del link Utente*+, devono essere nascosti alcuni campi ed aggiunti altri:

Campi da nascondere:

- Secondo nome
- Società
- ID aziendale
- Tipo di cliente
- Numero di telefono
- Personale di assistenza
- Riservatezza...
- VIP
- Campi da aggiungere
- Posizione (label: Qualifica)
- Da modificare le label dei seguenti campi:
- Organizzazione (label: Direzione)
- Reparto (label: Ufficio)

Aggiungere inoltre una table field che punta alla form CTM:People Telefoni CUSTOM; le colonne visibili nella table field saranno ‘Numero Telefono’ e ‘TipoTelefono’; all’apertura della dialog il sistema eseguirà il refresh della table field, mostrando tutti i telefoni associati all’utente sul sistema SIAP.

Soluzione Adottata

È stato modificato il layout del pop-up “Visualizzazione Dettagli Incidenti” con le informazioni richieste (cfr. **Figura 24**).



Figura 24 - IM - Modifiche layout dialog di “Visualizzazione dettagli utente”

4.16 Disabilitazione settaggio campo Assegnatario in fase di sottomissione dell'incident - INC016

Descrizione

In fase di sottomissione di un Incident la funzionalità OOTB del sistema setta secondo la regola 'Round Robin' l'assignee appartenente al gruppo settato nel ticket. Tale funzionalità deve essere disabilitata.

Soluzione Adottata

In fase di sottomissione di un Incident, la soluzione OOTB, setta automaticamente secondo una regola 'Round Robin' il campo Assignee sul ticket.

Tale azione è stata disabilitata configurando opportunamente i dati di Foundation.

4.17 Modifiche Layout Incident - INC017

Descrizione

Lista modifiche layout incident (vista 'Best Practice View - it')

- Modificare label icona 'Errata assegnazione'
- link Cliente*+ => Utente*+
- Campo Riepilogo* prima del campo Note
- label Note => Note* (in bold) --> (Per ora lasciarlo così, non obbligatorio)
- Nascondere icona Nuovo Cliente
- Nascondere icona Nuovo Contatto
- Label tab 'Dettagli lavoro' => 'Dettagli lavoro*' (in bold, evidenzia all'operatore che il tab contiene almeno un campo obbligatorio)
- Rendere visibile tab 'Ricerche avanzate' e rinominarlo 'Classificazione' (in bold)
- Tab Classificazione: nascondere i campi della sezione Cliente, spostare in alto quelli relativi alla categorizzazione operativa/prodotto
- label Livello 1+ => Livello 1*+ (in bold)
- label Livello 2 => Livello 2* (in bold)
- label Livello 3 => Livello 3* (in bold)



Sulla vista BestPractice - it della form di incident rendere visibile e read/only il campo Assigned Support Organization (id 1000000014), inserirlo sopra il campo Gruppo assegnatario (eventualmente riducendo opportunamente l'altezza della table field delle Info lavoro) e modificare la label in 'Ambito'.

Tale campo dovrebbe essere automaticamente valorizzato OOTB, una volta selezionato il gruppo assegnatario, con il livello superiore del gruppo (Organizzazione).

Soluzione Adottata

In Figura 25 è riportato il nuovo layout dello schema Incident della vista 'Best Practice View - it'.

The screenshot displays the 'Incident' form in the 'Best Practice View - it'. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links such as 'Assegnazione personale', 'Assegnazione guidata', 'Email assegnazione', 'Trasmetti incidente', 'Incidenti utente', 'Corrispondenza incidenti', 'Stato SLM', 'Dettagli...', 'Collegamenti', 'Funzioni', 'Funzioni avanzate', 'Crea altre richieste', and 'Console'.
- Main Form Area:**
 - Top Section:** Fields for 'ID incidente*' (INC000000000294), 'Società*' (Corte dei Conti), 'Utente*', and 'Contatto*'. There are also buttons for 'Riepilogo*' and 'Note'.
 - Middle Section:** Fields for 'Modello+', 'Servizio+', 'Impatto*' (1-Vasto/diffuso), 'Urgenza*' (1-Critica), 'Priorità*' (Critica), 'Tipo di incidente*' (Ripristino servizio utente), and 'Origine riportata' (Telefono).
 - Right Section:** Titled 'Dettagli lavoro*', it includes tabs for 'Classificazione*', 'Relazioni', and 'Data/sistema'. It features 'Categorizzazione operativa' (Livello 1*: DISPOSITIVI NETWORK, Livello 2*: COMPONENTI HARDWARE, Livello 3*: ASSISTENZA (ALTRO)), 'Categorizzazione prodotti' (Livello 1, Livello 2, Livello 3, Nome prodotto+, Modello/versions, Produttore), and an 'Azzerà' button.
- Bottom Bar:** Contains buttons for 'Salva', 'Fase successiva', 'Risolvi', 'Stampa', 'Chiudi', 'Risposta', and a dropdown menu.

Figura 25 - IM - Modifiche Layout Incident - 'Best Practice View - it'

In **Figura 26** è riportato il layout dello schema Incident, della vista 'Best Practice View - it', relative alle modifiche riportate nell'ultima parte del requisito.



Figura 26 - IM - Modifiche Layout Incident - 'Best Practice View - it' - Dettagli lavoro*

4.18 Configurazione Owner Incident - INC018

Descrizione

Configurare il gruppo SERVICE DESK come Owner per tutti gli Incident creati.

Soluzione Adottata

È stata configurata l'applicazione in modo che in fase di sottomissione dell'incident l'owner sia SERVICE DESK.

E' stata quindi inserita una regola nel form "Configurazione Assegnazione" del tipo 'Incident Owner' = "SERVICE DESK" (cfr. Figura 27).



Figura 27 - IM - Configurazione Owner Incident

4.19 Assegnazione a Gruppo Distributore, Stato Pending - INC019

Descrizione

In fase di modifica dell'incident, nel caso di selezione di un gruppo distributore, lo stato passerà automaticamente a Pendente e Motivo Stato = Richiesta azione distributore terzo. Questo automatismo deve scattare ad ogni cambiamento del Gruppo Distributore ed ogni volta che lo Stato è diverso da Pendente.

Soluzione Adottata

È stata implementata una funzionalità che, al momento del salvataggio dell'Incident, imposta lo Stato a Pendente ed il Motivo Stato a 'Richiesta azione distributore terzo' se l'utente ha selezionato il Gruppo Distributore.

Inoltre, nel caso in cui l'utente cerchi solamente di modificare il Motivo Stato selezionando dalla lista un altro Motivo, il sistema riporta automaticamente il Motivo Stato del ticket in 'Richiesta azione distributore terzo'.

4.20 Conteggio Ticket link Incidenti Utente - INC020

Descrizione

La funzionalità OOTB del Link "Incidenti Utente" conteggia il numero dei ticket aperti dall'utente correntemente selezionato in base al Person ID. Si richiede la modifica di tale funzionalità affinché il criterio di conteggio sia rispetto al Codice Fiscale.

Soluzione Adottata

È stata modificata la funzionalità associata al Link "Incidenti Utente", visibile nella colonna azioni veloci di un Incident in visualizzazione, in modo che gli incidenti vengano contati filtrando sulla base del codice fiscale dell'utente connesso presente nella form CTM:People

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti



(campo Nick Name) anziché sul Person ID. Analogamente anche la lista visualizzata una volta selezionato il link 'Incidenti utente' è stata modificata filtrando per Codice Fiscale e non per Person ID.

4.21 Accesso dettaglio dati CI (utente) / Contratto - INC021

Descrizione

La funzionalità prevede un nuovo Link CI → Contratto che consenta di accedere immediatamente ai dati di dettaglio che legano un contratto a un CI (correlato all'utente).

Soluzione Adottata

La funzionalità di visualizzazione del/dei Contratti legati al CI del richiedente si attiva mediante una prima selezione delle voci-menu campo CI/Contratto e successiva pressione del link "CI→Contratto" in oggetto. Il sistema aprirà una finestra di dialogo contenente tutti i dati tra loro correlati (cfr. **Figura 28**).

The screenshot shows a web application window titled 'AST-Contract Detail CUSTOM [cdcrmo-wm0028.certecanti.it]'. The window is divided into several sections:

- CI Section:** Contains fields for 'None CI' (61308), 'Descrizione' (HARD DISK ESTERNO), 'Serial Number', 'Sede' (ROMA), and 'Ufficio'. There is also a 'Note Info lavoro' field.
- Contratto Section:** Contains fields for 'ID contratto' (833), 'Descrizione' (HARD DISK ESTERNO), 'Data scadenza garanzia', 'Nome fornitore', and 'Dettagli fornitore'. There is also a 'Note Info lavoro' field with the text 'SCADENZA GARANZIA'.
- Console:** Located at the bottom, it contains a dropdown menu for 'CI: CI -> Contratto' (61308), a 'Prodotto' field (LADIE), and a 'Serial Number' field. There are also buttons for 'Urgenza*', 'Impatto*', 'Priorità*', 'Tipo di incidente*' (Ripristino servizio utente), and 'Origine riportata' (Telefono).

Figura 28 - IM - Accesso dettaglio dati CI (utente) / Contratto - Pop-Up

4.22 Link Ricerca CI per Serial Number - INC022

Descrizione

Modifica criterio di ricerca pulsante 'Ricerca CI', funzionalità OOTB, che prevede sul pulsante una ricerca per SerialNumber basata su un EQUAL "<stringa>" dei caratteri imputati. Si modifica il criterio con LIKE "<stringa>%".

Soluzione Adottata

È stata modificata la funzionalità di ricerca che utilizza il campo 'Numero di Serie' facendo effettuare la ricerca al sistema utilizzando il criterio LIKE "<stringa>%".

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti



4.23 Recupero dati del CI - INC023

Descrizione

Recupero dati CI all'interno dell'incident: caricamento a seguito della selezione del CI dei seguenti dati: Categoria Prodotto (tre livelli) Nome prodotto, Produttore, Serial Number.

Soluzione Adottata

Il sistema eseguirà il mapping richiesto alla selezione del CI a seguito della pressione link CI → Contratto (cfr. **Figura 29**).

Figura 29 - IM - Recupero dati del CI

4.24 Modifiche Notifiche Standard Incident - INC024

Descrizione

È richiesto l'inserimento del campo Nome Completo nell'invio delle notifiche previste dall'Incident Mngt. È richiesto inoltre la possibilità di formattare in HTML le notifiche inviate dal sistema.

Soluzione Adottata

È stata modificata il motore di Notifiche dell'Incident per permettere la gestione del campo Nome Completo.

Inoltre sono stati opportunamente modificati i testi delle Notifiche inserendo tag HTML.

5. Problem Management Funzionalità realizzate

5.1 Chiusura d'ufficio Problem - PBM001

Descrizione



Nel caso l'utente non proceda né all'accettazione né al rifiuto della soluzione il sistema, allo scadere degli 8 (otto) giorni solari dalla data di ultima risoluzione, porterà automaticamente il Problem nello stato Chiuso.

Soluzione Adottata

Per la Configurazione dei parametri di invio notifica allo scadere degli 8 giorni solari, è stato modificato il parametro 'Chiusura automatica risolti' da 15 ad 8 giorni (cfr. **Figura 30**).

Figura 30 - PM - Chiusura d'ufficio Problem

5.2 Ulteriori campi necessari per creazione Problem - PBM002

Descrizione

Per la creazione di un nuovo Problem sono necessarie le seguenti informazioni (oltre a quelle OOTB):

- Categorizzazione operativa

Soluzione Adottata

È stato adeguato il workflow in modo da rendere obbligatoria la tripletta.

5.3 E-MAIL a chiusura dell'ultima TASK - PBM003

Descrizione

Alla chiusura dell'ultimo task anziché portare lo stato del Problem in completato, sarà inviata una e-mail di notifica al Problem group manager quando si chiude l'ultimo task di uno specifico lotto.

Soluzione Adottata

È stata implementata una funzionalità che provvede a portare il Problem nello stato "Completato" quando tutte le attività (task) associate al Problem vengono chiuse. Tale funzionalità è valida sia per i task di tipo Personalizzato che quelli tramite template (Modello attività e Modello gruppo attività).



5.4 Modifiche Layout Problem - PBM004

Descrizione

Modifiche layout Problem alla vista user it di default.

Soluzione Adottata

Di seguito è riportato il nuovo layout dello schema Problem.

Rinominata la label del campo 'Organizzazione di assistenza' in Ambito (analogamente al campo dell'Incident) in:

- Tab Richiedente (cfr. **Figura 31**)

Figura 31 - PM - Modifiche Layout Problem - Tab Richiedente

- Tab Assegnazione (cfr. **Figura 32**)

Figura 32 - PM - Modifiche Layout Problem - Tab Assegnazione

5.5 Gruppo Distributore - PBM005

Descrizione

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti

Appendice 4 al Capitolato tecnico



Nel modulo Problem, nel campo 'Nome distributore' deve essere visualizzato lo stesso menu del campo corrispondente presente sull'Incident

Soluzione Adottata

E' stata inserito nel campo 'Nome distributore' la stessa lista valori presenti nell'Incident (cfr. **Figura 33**).

Richiedente | Classificazione | Info lavoro | Attività assegnate | Assegnazione | Distributore | Relazioni | Data/sistema

Informazioni sul distributore

Nome distributore:

Numero ticket distributore:

Contratto distributore:

Telefono distributore:

Posta elettronica Internet:

APPLICATIVI - BIBLIOTECA
APPLICATIVI - CONOSCO
APPLICATIVI - DOCSPA
APPLICATIVI - LIVELINK COLL SERVER
APPLICATIVI - SICR
APPLICATIVI - SIQUEL
APPLICATIVI - SIRFE
APPLICATIVI - SIRTOL
APPLICATIVI - SITO WEB
INFRASTRUTTURE
MANUTENZIONE HARDWARE
SERVIZI

Figura 33 - PM - Gruppo Distributore

5.6 Mapping Informativo Incident → Problem - PBM006

Descrizione

In fase di creazione di un Problem da un Incident deve essere ampliato il mapping dei dati dal primo modulo al secondo.

Soluzione Adottata

È stata modificata la funzionalità di creazione di un Problem a partire da un incident (funzionalità 'Crea altre richieste' -> 'Crea problema') in modo che vengano passati i seguenti campi presenti nell'incident (cfr. **Figura 34**):

- Sezione comune
- Note
- Tab Richiedente
- Società richiedente*
- Ambito
- Nome gruppo assistenza*
- Tab Distributore
- Nome distributore
- Numero ticket distributore



ID problema*+ PB100000000181

Stato flusso del processo

Identificazione e classificazione Revisione Analisi e diagnosi Risoluzione e ripristino Chiuso

Informazioni principali

Riepilogo* TEST SLA

Note TEST SLA

Stato* Revisione in corso

Motivo stato

Impatto* 2-Significativo/grande

Priorità* Basso

Urgenza* 4-Bassa

Peso* 5

Richiedente Classificazione Info lavoro Attività assegnate Assegnazione Distributore Relazioni Data/sistema

Richiedente

Società richiedente* Corte dei Conti

Nome* 14

Secondo nome

Cognome*

Numero di telefono+

Ambito SERVICE DESK

Nome gruppo di assistenza* SERVICE DESK

Azzera

Informazioni località problema

Società* Corte dei Conti

Regione Lazio

Gruppo sedi LAZIO

Sede+ ROMA

Indirizzo VIA Roma, Italy

Azzera

Figura 34 - PM - Mapping Informativo Incident -> Problem

5.7 Disabilitazione settaggio campo Assegnatario in fase di sottomissione del Problem - PBM007

Descrizione

In fase di sottomissione nell'OOTB il sistema setta secondo la regola 'Round Robin' l'assignee appartenente al gruppo settato nel ticket. Tale funzionalità deve essere disabilitata.

Soluzione Adottata

In fase di sottomissione di un Problem, la soluzione OOTB, imposta automaticamente secondo una regola 'Round Robin' il campo Assignee sul ticket. Tale azione è stata disabilitata configurando la Foundation opportunamente.

5.8 Assegnazione Automatica a Problem Manager - PBM008

Descrizione

Il Problem creato da un Incident deve essere assegnato in automatico al gruppo 'Problem Manager'.

Soluzione Adottata

E' stata creata una regola di assegnazione per cui al salvataggio del Problem il campo 'Gruppo assegnato' viene valorizzato in maniera statica a 'Problem Manager' (cfr. **Figura 35**).



Configurazione assegnazione

Assegnazione gruppo

Dettagli eventi

Evento* Problem - Manager
Descrizione
Stato* Attivato Ordinalmento

Assegnazione

Società di assistenza* Corte dei Conti
Organizzazione di assistenza* CONDUZIONE
Gruppo assegnato* PROBLEM MANAGER
ID gruppo assistenza* SGP000000000291
Azzerà

Ordine routing

Ordine 1 - Organizzazione

Società contatto* Corte dei Conti
Organizzazione
Reparto
Azzerà

Ordine 2 - Località

Società*+ Corte dei Conti
Regione
Gruppo sedi

Ordine 3 - Categorizzazione operativa

Livello 1
Livello 2
Livello 3
Azzerà

Ordine 4 - Categorizzazione prodotti

Livello 1
Livello 2
Livello 3

Sistemi disponibili

Sistemi supportati ☒ Azzerà

Gestione incidenti ☐ Si
Ripristino servizio utente ☐ Si
Richiesta servizio utente ☐ Si
Ripristino infrastruttura ☐ Si
Evento infrastruttura ☐ Si
Gestione problemi ☒ Si
Configurazione/Asset Management ☐ Si
Change Management ☐ Si
Richiesta di acquisto ☐ Si

Figura 35 -PM - Assegnazione Automatica a Problem Manager

5.9 Assegnazione Manuale ad Owner del Problem - PBM009

Descrizione

Il Problem creato da un Incident deve essere assegnato in automatico al gruppo 'Problem Manager'.

Soluzione Adottata

E' stata creata una regola di assegnazione per cui il gruppo assegnatario è impostato staticamente a Problem Manager.

6. Asset Management - Funzionalità realizzate

Per la gestione dell'Asset Management sono stati utilizzate le seguenti funzionalità OOTB:

- Gestione Inventario/Magazzino
- Contratti
- Relazioni CI / Contratto

Di seguito vengono elencate le funzionalità realizzate nel sistema BMC ITSM per l'Applicazione di Asset Management a supporto del processo di Service Desk di Corte dei Conti.

6.1 Visualizzazione storico assegnazioni CI - AST001

Descrizione

All'interno delle informazioni di dettaglio del CI deve essere visualizzata la lista dello storico delle assegnazioni del CI, compresa l'assegnazione corrente (ad utente e/o ufficio).

Lo storico dovrà visualizzare almeno le informazioni relative alla data di inizio e fine assegnazione (se presente), oltre al nominativo dell'utente o al nome dell'ufficio.

Soluzione Adottata



All'interno del tab 'Persone' presente nella form di dettaglio del CI è stata inserita una nuova tabella (cfr. **Figura 36**) che visualizza le informazioni di storico delle assegnazioni relative al CI (Storico relazioni tra persone, organizzazioni e gruppi di assistenza).

The screenshot shows a software interface for 'Informazioni CI'. At the top, there are fields for 'Nome CI*' and 'Descrizione di CI*' (PC - SIEMENS - SCENICO P320). Below these are various input fields for 'ID CI+', 'Numero tag', 'Numero di serie', 'Numero parte', 'Supportato', 'Società+', 'Capacità principale', 'Elenco delle caratteristiche supportate', 'Ruolo sistema', 'Stato*', 'Motivo stato', 'Corte dei Conti', 'Desktop', 'Distribuito', 'Impatto', 'Urgenza', 'Priorità', 'Utenti interessati', and 'Ulteriori informazioni'. A tabbed interface at the bottom includes 'Generale', 'Dati tecnici', 'Info lavoro', 'Contratti', 'Persone', 'Relazioni', 'Dettagli relazione', 'Dati finanziari', 'Guasti', and 'Aree interessate'. The 'Relazioni' tab is active, showing a table titled 'Relazioni correnti tra persone, organizzazioni e gruppi di assistenza'. Below this, a red box highlights a table titled 'Storico relazioni tra persone, organizzazioni e gruppi di assistenza'.

Nome	Cognome	Organizzazione	Ufficio	Data Inizio	Data Fine
F.	N.	L.	S.	03/04/2006	
F.	N.	L.	S.	14/02/2005	02/04/2006
N.D.	N.D.	MAGAZZINO	MAGAZZINO	14/02/2005	14/02/2005

Figura 36 - AM - Visualizzazione storico assegnazioni CI

Queste informazioni sono registrate all'interno della form custom AST:Storico Assegnazioni CI CUSTOM; quest'ultima contiene inizialmente lo storico di tutte le assegnazioni registrate nel vecchio sistema di TT - HERMES.

6.2 Valorizzazione automatica data fine assegnazione - AST002

Descrizione

All'atto della rimozione di un'assegnazione il sistema dovrà modificare automaticamente il relativo record presente all'interno dello storico valorizzando la data di fine assegnazione con la data di sistema.

Soluzione Adottata

A valle del workflow di rimozione di un'assegnazione è stato inserito un nuovo controllo che, nel caso di conferma di avvenuta rimozione, valorizza per default la 'Data fine' assegnazione del relativo record di storico con la data di sistema nel formato gg/mm/aaaa (cfr. **Figura 37**).



Figura 37 - AM - Valorizzazione automatica data fine assegnazione

NOTA:

Non è ammessa la prima valorizzazione manuale della Data Fine assegnazione (cfr. **Figura 38**).

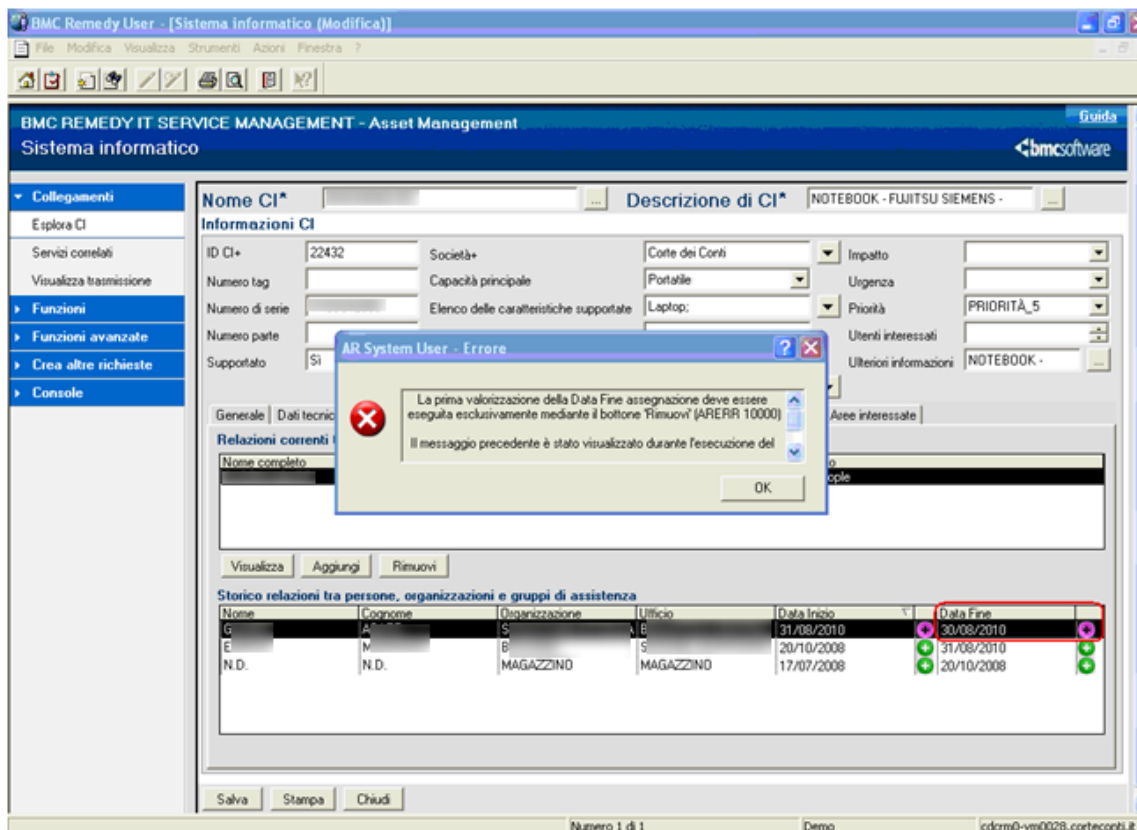



Figura 38 - AM - Valorizzazione automatica data fine assegnazione

6.3 Modifica manuale data fine assegnazione - AST003

Descrizione

Dovrà essere possibile la modifica manuale della data di fine assegnazione.

Soluzione Adottata

La colonna 'Data Fine' presente all'interno della nuova tabella di storico assegnazioni è editabile. Modificando la data e premendo il tasto  alla sua destra il sistema effettua un controllo mostrando un messaggio di errore nei seguenti casi:

La data è minore del 01/03/2010 (data di dismissione del vecchio sistema di TT - HERMES).

La 'Data Fine' sia minore della 'Data Inizio'.

La data è consolidata nel vecchio sistema di TT HERMES (cfr. **Figura 39**).

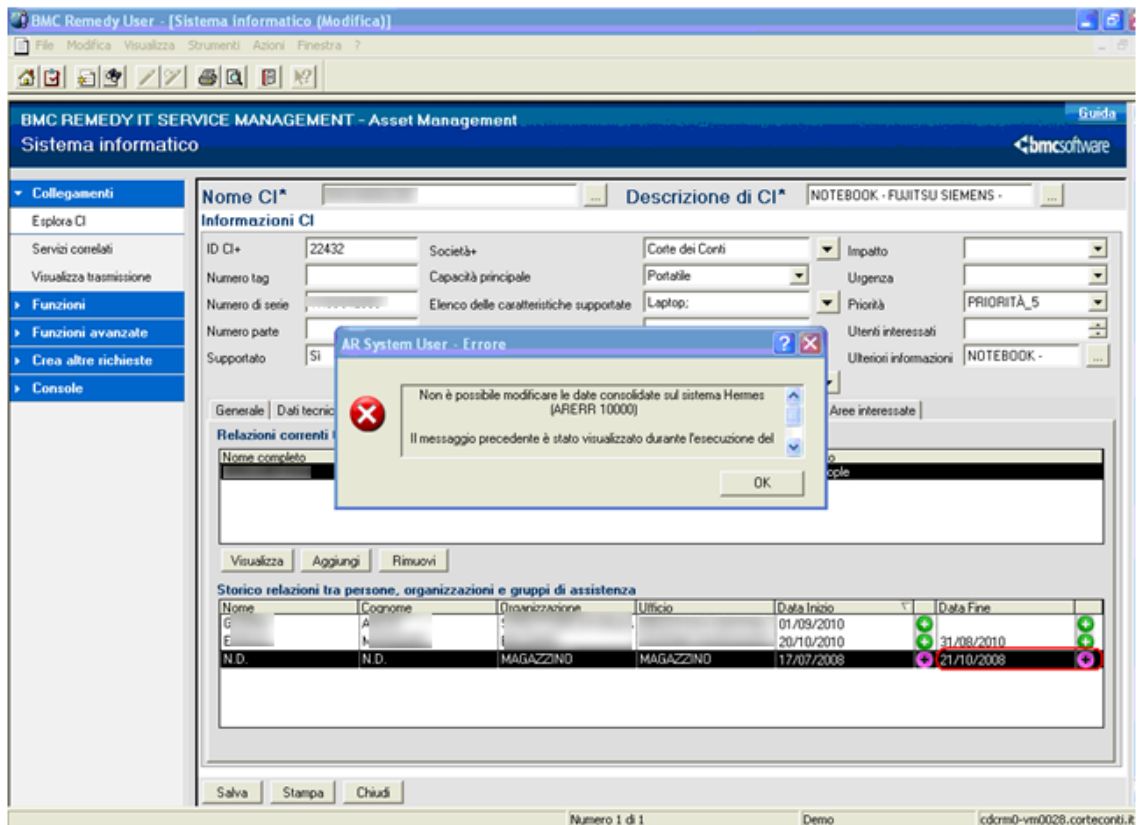


Figura 39 - AM - Modifica manuale data fine assegnazione - Date Consolidate

6.4 Valorizzazione automatica data inizio assegnazione - AST004

Descrizione

All'atto della creazione di una nuova assegnazione il sistema dovrà creare automaticamente il relativo record all'interno dello storico valorizzando la data di inizio assegnazione con la data di sistema.

Soluzione Adottata

A valle del workflow di creazione di un'assegnazione è stato inserito un nuovo controllo che, nel caso di conferma della nuova relazione, crea un record nella form di storico con le seguenti informazioni:

- Nome (nel caso di relazione Utente-CI)
- Cognome (nel caso di relazione Utente-CI)
- Organizzazione (nel caso di relazione Utente-CI e Reparto-CI)
- Ufficio (nel caso di relazione Utente-CI e Reparto-CI)
- Data Inizio (valorizzata per default con la data di sistema, nel formato gg/mm/aaaa)




Figura 40 - AM - Valorizzazione automatica data inizio assegnazione

6.5 Modifica manuale data inizio assegnazione - AST005

Descrizione

Dovrà essere possibile la modifica manuale della data di inizio assegnazione.

Soluzione Adottata

La colonna 'Data Inizio' presente all'interno della nuova tabella di storico assegnazioni è editabile. Modificando la data e premendo il tasto  alla sua destra il sistema effettua un controllo mostrando un messaggio di errore nei seguenti casi:

La data è minore del 01/03/2010 (data di dismissione del vecchio sistema di TT -HERMES).

La 'Data Fine' sia minore della 'Data Inizio'.

La data è consolidata nel vecchio sistema di TT - HERMES (cfr. **Figura 41**).

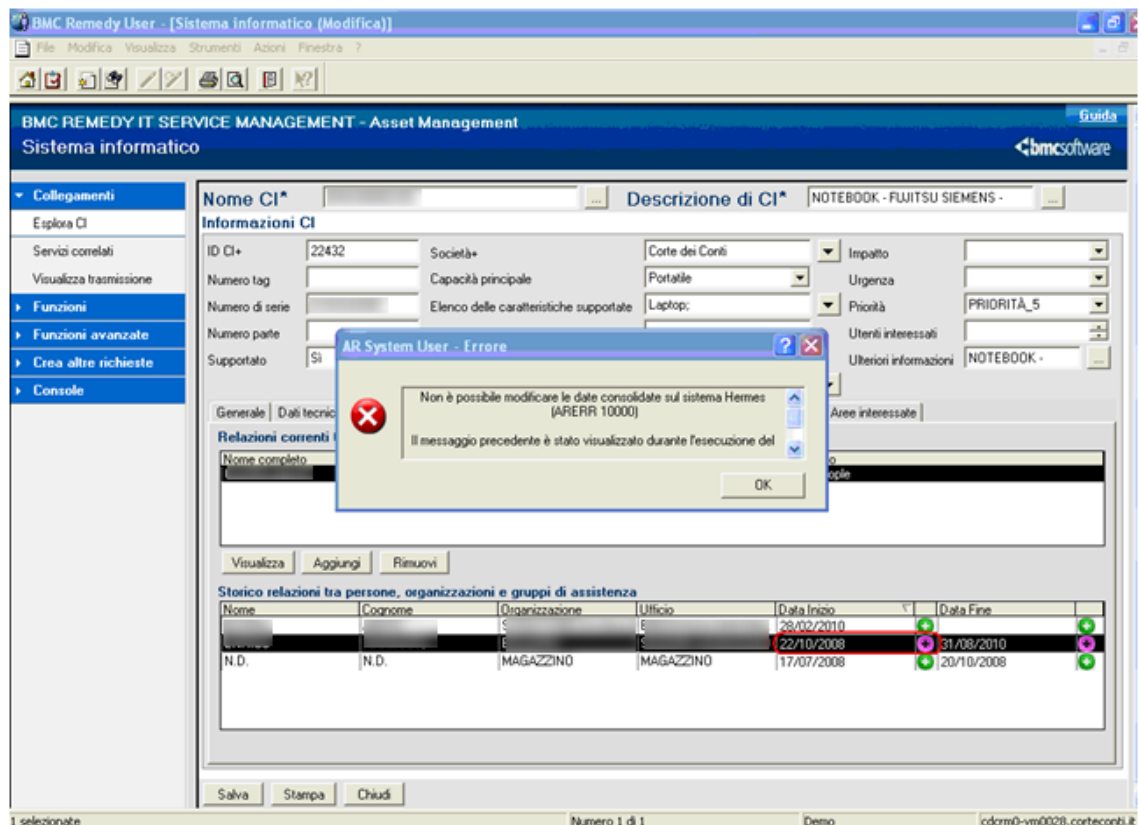


Figura 41 - AM - Modifica manuale data inizio assegnazione - Date Consolidate

7. Service Level Management - Configurazioni effettuate

I principali obiettivi del servizio configurati sul sistema ITSM di Corte dei conti possono essere raggruppati in tre categorie:

- Livelli di servizio 'Service Desk'
- Livelli di servizio dei gruppi di 'Conduzione'
- Livelli di servizio dei 'Fornitori'

Utilizzando i dati di SLM, sono stati realizzati dei report Analytics per la verifica del rispetto dei livelli di servizio.

8. Integrazioni ITSM - Terze parti - Funzionalità Realizzate

Di seguito vengono elencate le integrazioni realizzate nel sistema BMC ITSM a supporto del processo di Service Desk di Corte dei Conti.

8.1 Aggiornamento anagrafica utente

Descrizione

Allineamento dell'anagrafica utente Remedy alla base dati ufficiale dei dipendenti di Corte dei conti gestita dal sistema SIAP.

Tale allineamento consiste nell'aggiornamento delle informazioni sensibili correlate all'utente, come ad esempio:

- Qualifica
- Ufficio
- Sede



- Telefoni

L'interazione tra SIAP e Remedy non sarà diretta, punto-a-punto, ma mediata da un "hub di integrazione", implementato utilizzando l'infrastruttura SOA messa a disposizione dal progetto SOLe.

In tale scenario, per passare i dati relativi alle due entità da trattare (persone e unità organizzative), l'hub metterà a disposizione del SIAP due Web Services (WS) che il SIAP potrà invocare, in modo sincrono, ogni qualvolta vi sia una variazione di tali dati.

Sarà poi compito dell'hub di integrazione provvedere all'elaborazione dei dati forniti da SIAP e alla successiva invocazione di uno dei tre Web Service sincroni messi a disposizione da Remedy, a seconda del tipo di variazione dati promossa da SIAP (variazione assegnazione utente, variazione telefono utente, variazione unità organizzativa).

Soluzione Adottata

La soluzione adottata prevede l'utilizzo di un un "hub di integrazione", implementato utilizzando l'infrastruttura SOA messa a disposizione dal progetto SOLe (Servizi On Line) , che di fatto si interpone fra i sistemi SIAP e Remedy.

SIAP fornisce all'hub due insiemi di dati:

- Anagrafica Persone
- Anagrafica Unità Organizzative

L'Anagrafica Persone, oltre a contenere i dati anagrafici dell'utente CdC, contiene anche informazioni correlate all'utente stesso, quali:

- Ufficio (assegnazione)
- Livello superiore ufficio
- Qualifica (Posizione giuridica)
- Telefoni

L'Anagrafica Unità Organizzative, oltre a contenere i dati identificativi dell'ufficio, contiene anche informazioni correlate all'ufficio stesso, quali:

Ubicazione (Sede, Indirizzo, Comune, Provincia e CAP)

Livelli gerarchici superiori

Remedy, per mezzo di opportuni web service, espone verso l'hub tre form di gateway, una per ogni tipo di insieme di dati forniti da SIAP:

- CTM:People SIAP CUSTOM
- CTM:People Telefoni SIAP CUSTOM
- CTM:PeopleOrg SIAP CUSTOM

Ogni variazione su SIAP relativa ad uno dei due insiemi di dati viene trasmessa all'hub che a sua volta, dopo aver eseguito un'eventuale elaborazione del dato, invoca il relativo web service esposto da Remedy; il risultato di questa operazione è la creazione di un nuovo record all'interno della form di gateway.

Una volta creato il record all'interno della form di gateway inizia il workflow Remedy che si occupa dell'elaborazione finale del dato per poi passare all'aggiornamento finale della form Remedy oggetto dell'operazione di allineamento con la base dati SIAP.

Dalla form di gateway preposta alla gestione degli aggiornamenti dell'anagrafica utenti Remedy (CTM:People SIAP CUSTOM) è essere possibile (in linea di massima):

Creare una nuova assegnazione nel caso l'interrogazione della CTM:People sulla base dei campi Nickname (Codice fiscale) e Department (Ufficio) non restituisca alcuna assegnazione

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi professionali per l'attuazione dell'ITSM in Corte dei conti



attiva; tale tipo di ricerca deve essere eseguita solo se la Data cessazione sulla gateway è NULL

Modificare il tipo di assegnazione (da Principale a Secondario e/o viceversa) nel caso l'interrogazione della CTM:People sulla base dei campi Nickname (Codice fiscale) e Department (Ufficio) restituisca un'assegnazione attiva e il Contact Type sulla gateway risulti diverso dal Contact Type registrato sulla CTM:People

Rendere obsoleta un'assegnazione attiva relativa ad un utente nel caso di Data Inizio Assegnazione e Data Fine Assegnazione sulla gateway entrambe diverse da NULL

Rendere obsolete tutte le assegnazioni attive relative all'utente nel caso di Data cessazione sulla gateway diversa da NULL

Modificare la qualifica dell'utente su tutti i record di assegnazione relativi all'utente nel caso l'interrogazione della CTM:People sulla base del campo Nickname (Codice fiscale) restituisca almeno un'assegnazione attiva e il JobTitle (Qualifica) sulla gateway risulti diverso dal JobTitle registrato sulla CTM:People

Dalla form di gateway preposta alla gestione degli aggiornamenti dei telefoni associati all'utente (CTM:People Telefoni SIAP CUSTOM) è possibile (in linea di massima):

Creare un nuovo numero di telefono associato all'utente nel caso l'interrogazione della CTM:People Telefoni CUSTOM sulla base dell'ID telefono non restituisca alcun record

Modificare un numero di telefono associato all'utente nel caso l'interrogazione della CTM:People Telefoni CUSTOM sulla base dell'ID telefono restituisca un record

Dalla form di gateway preposta alla gestione degli aggiornamenti dell'anagrafica unità organizzative (CTM:PeopleOrg SIAP CUSTOM) è possibile (in linea di massima):

Creare una nuova unità organizzativa nel caso l'interrogazione della CTM:People Organization sulla base del campo Department (Ufficio) non restituisca alcun record attivo; tale ricerca può essere eseguita solo se la Data Fine Validita sulla gateway risulta uguale a NULL; il campo Organization (Livello Superiore Ufficio) deve essere valorizzato con la Descrizione Unità Organizzativa relativa al Livello = LivelloUO - 1

Creare una nuova ubicazione (Sede, Indirizzo, Comune, Provincia e CAP) nel caso l'interrogazione della SIT:Site sulla base del campo Site Name (Ubicazione) non restituisca alcun record attivo

Modificare un'ubicazione attiva nel caso l'interrogazione della SIT:Site sulla base del campo Location ID (CodUbicazione) restituisca un record attivo; tale ricerca può essere eseguita solo se la Data Fine Validita sulla gateway risulta uguale a NULL; successivamente si passerà a controllare se almeno una delle informazioni correlate all'ubicazione (Sede, Indirizzo, Comune, Provincia e CAP) registrate sulla gateway siano diverse da quelle registrate sulla SIT:Site; in tal caso verranno aggiornate le relative informazioni sulla SIT:Site; infine, nel caso di modifica del campo Site Name (Sede), verrà allineato il campo Sede per tutti i record della CTM:People associati alla vecchia Sede.

Il risultato finale di tale soluzione è l'assoluta trasparenza da parte dell'operatore rispetto a variazioni dell'anagrafica utente; in altre parole, ad ogni azione di "Ricerca utente" sulla form di incident il sistema restituirà all'operatore il dato allineato con la base dati SIAP.

Applicazione di Service Level Management

Nei seguenti paragrafi saranno descritti i Livelli di Servizio implementati nel modulo di Service Level Management.



9. BMC Bladelogic - Attività implementate

9.1 Verifica Servizi Microsoft

Descrizione

La procedura deve automatizzare il controllo dei servizi su Sistemi Microsoft per i server periferici di Corte dei Conti.

Soluzione adottata

Il tool BMC Bladelogic è stato configurato per eseguire su un elenco finito di Server e servizi Microsoft il controllo che i servizi indicati siano attivi. Il controllo viene effettuato tramite esecuzione di script NSH e batch MS-DOS. In caso negativo provvede a riavviare il servizio.

9.2 Verifica Connettività Database Oracle - Applicazione PROTOCOLLO

Descrizione

La procedura deve automatizzare il controllo di connettività dell'applicazione "PROTOCOLLO" verso il database Oracle.

Soluzione adottata

Sul server target è stata definita una directory che contiene uno script batch che verifica la raggiungibilità della base dati dall'Application Server di "PROTOCOLLO", eseguendo i seguenti test

- Test tramite tool Oracle "*tnsping*" tramite alias presente su tnsnames.ora per la raggiungibilità via rete.
- Connessione al database tramite utenza Oracle.

Il test di connessione al database avviene tramite utenza Oracle predisposta, con privilegi minimi (CREATE SESSION).

Il tool BMC Bladelogic è stato configurato per eseguire lo script batch presente sul server target.

9.3 Verifica Connettività Database SQL Server - Applicazione GAPE

Descrizione

La procedura deve automatizzare il controllo di connettività dell'applicazione "GAPE" verso il database SQL Server.

Soluzione adottata

Sul server target è stata definita una directory che contiene uno script batch che verifica la raggiungibilità della base dati dall'application Server di "GAPE", eseguendo il test

- Connessione al database SQL Server, tramite utenza con metodo di autenticazione Microsoft.

Il test di connessione al database avviene tramite l'utenza di sistema operativo appositamente predisposta, con privilegi minimi (solo il permesso di accesso al database senza nessun privilegio su Database/oggetti).

Il tool BMC Bladelogic è stato configurato per eseguire lo script batch presente sul server target.



9.4 Esecuzione script wlst SPRING

Descrizione

La procedura deve automatizzare l'esecuzione in sequenza degli script per il deployment dell'applicazione "Spring".

Soluzione adottata

Il tool BMC Bladelogic è stato configurato per eseguire tramite script NSH e shell unix, una serie di scripts Python, predisposti da Corte dei Conti. Tali script eseguono in sequenza i seguenti passi :

- Undeploy Web, webservices e webservlets
- Deploy della nuova applicazione Web, webservices e webservlets
- Restart del cluster Web

Per ogni script eseguito viene controllato il codice di ritorno per verificare che il passo sia andato a buon fine.

10. Reportistica

10.1 Report Incident Mngt

Descrizione

Definizione di Report a supporto del processo di Incident Mngt.

Soluzione adottata

Per l'implementazione dei Report è stato utilizzato il tool BMC Analytics. I Report implementati sono i seguenti:

- Dettagli lavorazione Incidenti Distributore
- Dettagli lavorazioni Incidenti Gruppi II Livello
- Tempi Attivazione II Livello
- Tempi Lavorazione Incidenti
- Tempi Presa In Carico Incidenti

I report sono stati implementati per la verifica del processo e per la verifica rispetto dei livelli di servizio. I dati utilizzati sono quelli di BMC SLM Mngt e del Incident Mngt.

10.2 Report Asset Mngt

Descrizione

Definizione di Report che indichi il dettaglio delle Assegnazioni Asset

Soluzione adottata

Per l'implementazione dei Report è stato utilizzato il tool BMC Analytics. I Report implementati sono i seguenti:

- Asset assegnati ad Ufficio
- Asset assegnati ad Utente



10.3 Distribuzione dei Report agli utenti

Descrizione

Distribuzione di una selezione di report mediante accesso HTML

Soluzione adottata

È stata configurata una schedulazione Settimanale, Mensile, Trimestrale di una opportuna selezione di report implementati in formato interattivo su BMC Analytics ed un salvataggio delle relative estrazioni in formato excel su predefinite directory del Server (cfr. Figura 42).

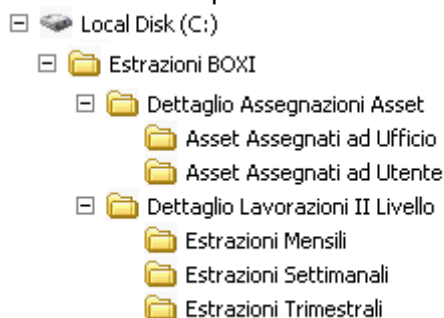


Figura 42 - Report - Cartelle Report Schedulati

È stata implementata una applicazione Web (cfr. Figura 43) che regola l'accesso alle cartelle come segue:

- Accesso libero ai report di Dettaglio Lavorazione Incidenti a tutti gli utenti che accedono alla pagina HTML
- Accesso limitato ai report di Dettaglio Assegnazione Asset al solo Gruppo di Utenti "User_CC_IIS" (opportunamente configurato sul WebServer)



Figura 43 - Report - Applicazione Web