

Report
Progetto Riorganizzazione Servizio IT
2023-2024

Introduzione	1
Obiettivi	1
Destinatari	1
Fasi	2
Interviste	2
Costruzione della matrice	2
Analisi dati 2023	4
Formazione '23	7
Analisi dati 2024	9
Formazione '24	11
Programmazione '25	13
Conclusioni	19

REV E DATA	REDAZIONE CREATION	VERIFICA REVIEW
Rev. 00 del 08/11/2023 Rev. 01 del 08/11/2024 Rev. 02 del 24/12/2024	Servizio Soluzioni Digitali e Infrastrutture IT	Servizio Soluzioni Digitali e Infrastrutture IT

Introduzione

Il prossimo rinnovamento generazionale vedrà negli anni 2026-2027 l'uscita di quattro componenti dal team del Servizio Soluzioni Digitali e Infrastrutture IT, tra cui l'attuale Responsabile del Servizio, i Responsabili operativi dell'Unità Infrastrutture IT e dell'Unità Supporto IT, e uno dei componenti di quest'ultimo.

Per questo motivo si è scelto di lavorare con largo anticipo ad un Piano di successione e riorganizzazione dell'intero Servizio. Lo scopo è quello di garantire un livello di efficienza all'altezza delle richieste degli utenti e di formare i componenti che rimarranno o subentreranno, assicurando continuità nelle mansioni di competenza.

Obiettivi

Nella volontà di rispettare il paradigma del Servizio, che prevede di lavorare *in modo sicuro, facilmente, da qualsiasi luogo, in ogni momento, con qualsiasi dispositivo, con le stesse modalità*, l'orientamento del Progetto deriva dalla volontà di aumentare il livello di efficienza ed efficacia dei metodi operativi. Esso imputa inoltre grande rilevanza al potenziamento ed alla semplificazione dei processi interni. L'avvicendamento nella gestione delle diverse attività e dei ruoli all'interno del Servizio, ha infatti determinato per i membri del team la necessità di una mappatura che definisca i flussi dei processi in carico, le implementazioni indispensabili per favorire l'inserimento di nuovo personale e le modalità di coordinamento con il gruppo. Sebbene il Servizio sia organizzato in due Unità, le quali svolgono funzioni complementari ma pur sempre differenziate, la mappatura è stata svolta a livello di singoli componenti del team complessivo. Questa misura è stata perciò ritenuta imprescindibile per favorire la combinazione e l'integrazione delle competenze di entrambe le Unità a vantaggio dell'intero Servizio.

Destinatari

L'attività svolta è dunque derivata da un'azione strategica di **vision**, che direttamente o indirettamente, impatterà sul lavoro degli utenti FBK che svolgono le proprie attività in correlazione con il Servizio. Per offrire loro la necessaria continuità e trasparenza nell'utilizzo degli strumenti, oltre che la stessa garanzia di controllo e pronto intervento all'occorrenza, si è scelto di fornire opportuna comunicazione in merito al passaggio di ruoli e consegne tramite pubblicazione della seguente relazione e degli aggiornamenti di Progetto sul portale dei servizi FBK *Howto*.

Destinatari diretti sono anche gli stessi colleghi del Servizio che, tramite formazione specifica, riceveranno in carico i processi dei membri in uscita, con conseguente trasferimento di conoscenze e competenze in ottica di arricchimento del team di lavoro.

Fasi

Interviste

La prima fase del Progetto, presentata nel “Piano di Lavoro 2023” definiva, secondo un preciso cronoprogramma, che nel periodo dall’1 marzo al 31 maggio 2023 venissero intervistati tutti i componenti del Servizio. Queste sessioni individuali sono state il presupposto su cui si è costituito l’intero Progetto, in quanto nel tempo previsto ogni componente del team ha potuto descrivere nel dettaglio le proprie mansioni ed expertise applicate a determinati processi; dunque una fase fondamentale per mappare tipologie, processi e modalità lavorative di ognuno, che in alcuni casi si è protratta durante più sessioni per permettere alle persone di approfondire meglio entità e procedure dei compiti loro in carico.

Costruzione della matrice

Questa analisi ha permesso di realizzare la “[Matrice processi/persona](#)”, un documento in Google Sheet che illustra i processi governati dal Servizio (colonna A) con relativa descrizione di dettaglio (colonna B), ed i membri dello stesso (colonne da C a N); per righe vengono assegnate ai relativi componenti le attività specifiche di cui sono responsabili.

The screenshot shows a Google Sheet interface with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Processi/Persone (O=owner, C=contributor, T=transfer)	Sotto-processo 1	Marco De Rosa	Roberto Flor	Mirco Vivaldi	Silvano Paoli	Francesco Gionghi	Matteo Rizzi	Chiara Cesareo	Giuseppe Mennella	Fabio Srednik	Nicola Lorenzi	Barbara Curro' Dossi	
2	Accesso a S1P (software dipendenti Provincia in FBK)	- richiesta accesso								O				
3	Accesso a S1P (software dipendenti Provincia in FBK)	- gestione del software sulle postazioni informatiche in HR								O				
4	Account in Active Directory	- inserimento account full R1				C				O	T	T		
5	Account in Active Directory	- inserimento account Eduroam R1				C				O	T	T		
6	Account in Active Directory	- inserimento account Ectstar da ticketing				C				O	T	T		
7	Account in Active Directory	- cancellazione manuale (eccezione)				C				O	T	T		

Le celle possono contenere i seguenti valori:



- O (Owner) = persona responsabile di un processo e che ne conosce tutte le procedure;
- C (Contributor) = persona non responsabile di un processo, ma che sa eseguire alcune sue procedure;
- T (Transfer) = persona che sta seguendo un training per diventare contributor di un processo;
- <cella vuota> = la persona non ha in carico il relativo processo.

	A	B	J	L	M
1	Processi/Persono (O=owner, C=contributor, T=transfer)	Sotto-processo 1	Giuseppe Mennella	Fabio Srednik	Nicola Lorenzi
6	Account in Active Directory	- inserimento account Ectstar da ticketing	O	T	T
7	Account in Active Directory	- cancellazione manuale (eccezione)	O	T	T
8	Account in Active Directory	- pulizia periodica	O		
9	Airwave e Switch Aruba	- installazione / configurazione Airwave			

Dall'1 giugno al 31 agosto 2023, la matrice è stata in primo luogo revisionata dall'intervistatore, Silvano Paoli, e dal Responsabile del Servizio Marco De Rosa, e successivamente messa a disposizione di tutti i membri: questo affinché il tema completo potesse visionarla, completare alcune informazioni ed eventualmente indicare, tramite commento, modifiche o correzioni necessarie.

Alla fine di questo accurato processo, la matrice è stata considerata "as is", ossia rispecchiava esattamente lo stato dei processi delle attività del Servizio al 31 agosto 2023. Il documento in questione, che elencava 255 voci, oltre a rappresentare lo strumento di partenza per definire i passaggi di ruoli, permetteva in prima battuta una visione d'insieme sulla distribuzione delle operazioni, consentendo secondariamente molteplici modalità di filtro per ulteriori analisi.

Analisi dati 2023

La parte di analisi e rielaborazione grafica dell'intero processo, soprattutto per evidenziare i Transfer, è stata sviluppata in una board ([Riorganizzazione Servizio IT al 15/12/23](#)) tramite la piattaforma Miro, uno spazio di lavoro condiviso nel formato di lavagna collaborativa, che offre al team un ulteriore strumento di pianificazione, per organizzare il flusso di lavoro anche in tempo reale.



Analisi della matrice, secondo numero di processi per persona (andamento del grafico al 15/12/23);
sopra totale (processi 1-10), sotto ingrandimento 1-5.

Visualizzazione grafica effettuata con Miro

Processi/ Persone	Sotto- processo	Marco De Rosa	Roberto Flor	Mirco Vivaldi	Silvano Paoli	Francesco Gionghi	Matteo Rizzi	Giuseppe Mennella	Gianni Fattore	Fabio Srednik	Nicola Lorenzi	Barbara Curro' Dossi
Assegnazione telefono	- assegnazione numero di telefono							O	C	C	C	C
	- consegna apparato							O	C	C	C	C
	- ritiro apparato							O	C	C	C	C

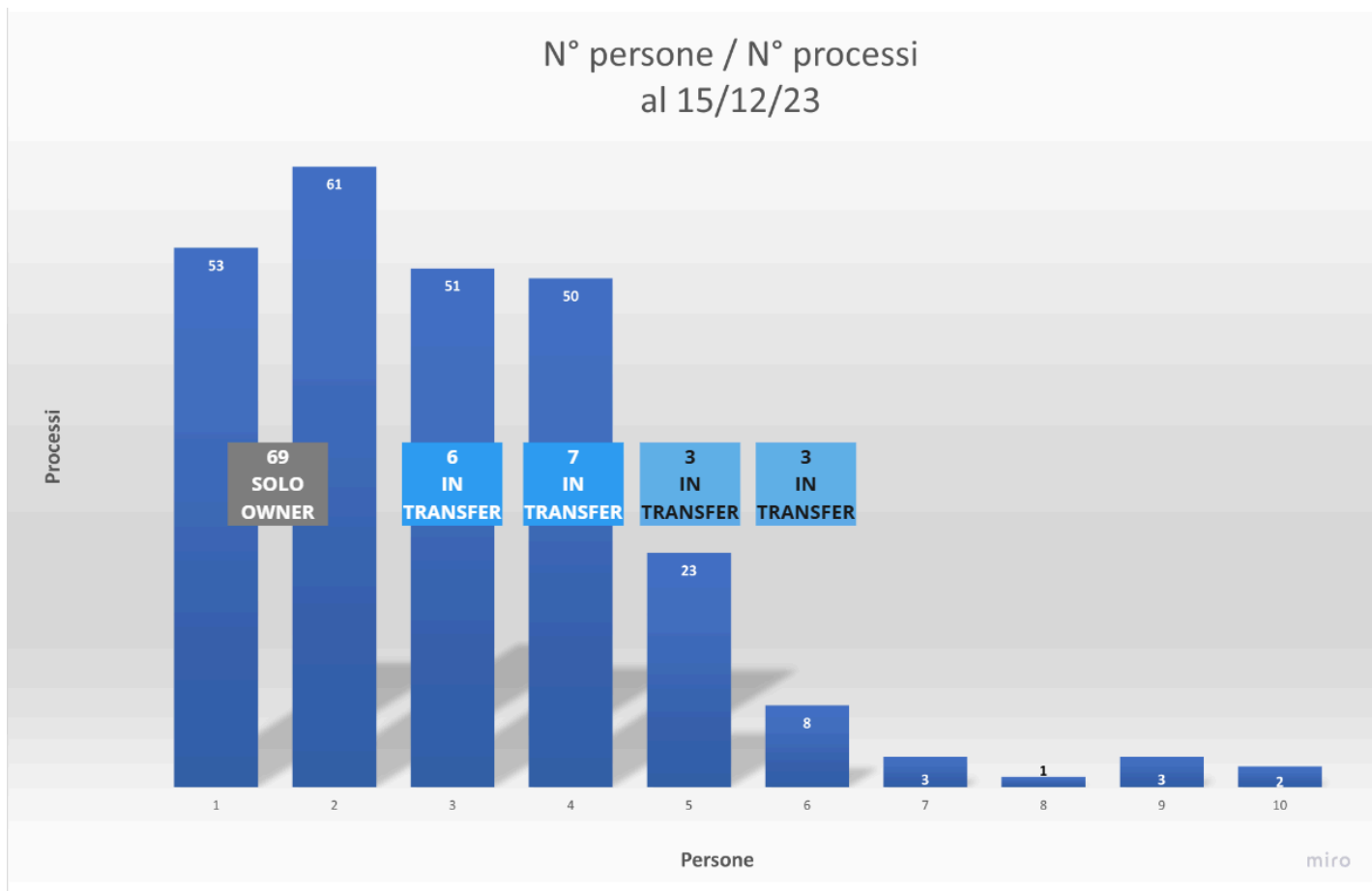
Analisi della matrice, secondo numero di processi per persona
 Visualizzazione grafica effettuata con Miro

3

Processi/ Persone	Sotto- processo	Marco De Rosa	Roberto Flor	Mirco Vivaldi	Silvano Paoli	Francesco Gionghi
Apple developer	- rinnovo sottoscrizione		O		T	T
	- abilitazione / rimozione utenti		O		T	T
Bastion	- installazione / configurazione			O		C
	- aggiornamento			O		C

Analisi della matrice nella sezione 3 processi, con indicazione di Transfer da Owner a nuovi Contributors
 Visualizzazione grafica effettuata con Miro

Primo aspetto di cui tenere conto: nel gruppo Supporto, in cui le attività sono distribuite in maniera più omogenea, i processi sono contemporaneamente associati a più persone, e dunque più facilmente controllabili, mentre in quello Infrastrutture sono maggiormente in carico ad una sola persona (maggiormente De Rosa per la parte amministrativa e Flor per quella tecnica). Ciò risulta evidente se si pensa che per sostenere il tasso di richieste degli utenti, più colleghi del Supporto devono saper applicare le stesse procedure, e per questo le attività sono meno verticali rispetto a quelle del gruppo Infrastrutture.



N° persone per attività / N° processi della matrice al 15/12/2023
Visualizzazione grafica effettuata con Miro

In generale, al 15 dicembre 2023, i processi con Owner unico risultavano 53, a cui se ne aggiungevano altri 16 con Owner doppio, per un totale di 69.

Il valore maggiore di processi si rilevava nella ripartizione dei ruoli tra 2 persone, seguito dal valore dei processi con 1 solo Owner e successivamente da attività gestite da 3 e 4 persone (in misura quasi equivalente, ossia 51 e 50).

Il numero di Transfer maggiore riguardava processi con 4 e 3 incaricati (in numero di 7 e 6), mentre per quelli da 5 e 6 i Transfer si attestavano sui 3 ciascuno.

Una notevole differenza si rilevava a partire dalle 5 unità in su: i processi in carico a 5 persone erano infatti meno della metà rispetto a quelli gestiti da 4 persone; e dimezzavano mano a mano che la condivisione aumentava (per attestarsi su una media di 2 processi in carico a 7-10 persone contemporaneamente).

Formazione '23

Dall'1 settembre al 31 dicembre 2023 è iniziata la terza fase: quella di definizione della formazione interna necessaria al conseguente trasferimento di conoscenze.

La tabella mostra la matrice filtrata per membri delle due Unità (Infrastrutture I e Supporto S), con indicazione sul numero di processi in carico (Owner), in collaborazione (Contributor), o in fase di trasferimento (Transfer) in entrata (in) o in uscita (out).

	Marco De Rosa	Roberto Flor	Mirco Vivaldi	Silvano Paoli	Francesco Gionghi	Matteo Rizzi	Giuseppe Mennella	Gianni Fattore	Fabio Srednik	Nicola Lorenzi	Barbara Curro' Dossi
O	21	93	65	47	15	9	44	1	4	5	1
C	7	49	67	59	78	7	19	25	36	51	27
T IN			5	5	8				10	10	
TOT	28	142	137	111	101	16	63	26	50	66	28
T OUT	1	11	3				10				miro

Analisi della matrice filtrata per membri delle due Unità (Infrastrutture I e Supporto S), con indicazione sul numero di processi in carico (Owner), in collaborazione (Contributor), o in fase di trasferimento (Transfer) in entrata (in) o in uscita (out)
Visualizzazione grafica effettuata con Miro

Innanzitutto Roberto Flor e Giuseppe Mennella, Responsabili operativi rispettivamente dell'Unità Infrastrutture e dell'Unità Supporto, in uscita secondo il Piano di rinnovamento generazionale, hanno illustrato ai colleghi le proprie attività.

Il metodo operativo e strumentale scelto per il passaggio di consegne è stato organizzato in un'agenda di riunioni svolte in presenza ed incontri in Google Meet ricorrenti, per utenti selezionati a seconda della tematica (ad esempio per il controllo del budget si sono confrontati De Rosa, Flor, Paoli e Vivaldi; per la gestione account Mennella, Srednik e Lorenzi).

Successivamente la formazione ha coinvolto per il **gruppo Supporto**: Giuseppe Mennella come Owner di alcuni processi, trasferiti a Fabio Srednik (nuovo Responsabile operativo designato) e Nicola Lorenzi (tra Supporto e Infrastruttura, a seguito del futuro pensionamento anche di Flor e De Rosa).

Nello specifico sono stati trasferiti i seguenti processi:

Processi	Sotto-processo
Account in Active Directory	inserimento account full R1
Account in Active Directory	inserimento account Eduroam R1
Account in Active Directory	inserimento account Ectstar da ticketing
Account in Active Directory	cancellazione manuale (eccezione)
Portale Google	creazione gruppi Google
Portale Google	modifica gruppi Google
Portale Google	cancellazione gruppi Google
Portale Google	creazione Shared Drive
Portale Google	modifica Shared Drive
Portale Google	cancellazione Shared Drive

Nel **gruppo Infrastrutture**, in modo analogo, Roberto Flor, come Owner, ha illustrato le relative attività a Mirco Vivaldi e Silvano Paoli (nuovi Responsabili operativi designati), Francesco Gionghi e Nicola Lorenzi.

Nello specifico sono stati trasferiti i seguenti processi:

Processi	Sotto-processo
Apple developer	rinnovo sottoscrizione
Apple developer	abilitazione / rimozione utenti
Budget	
Gestione laboratorio sala workstation	acquisto e gestione beni di consumo
Gestione laboratorio sala workstation	organizzazione e pulizia dello spazio
Login wi-fi guest	accesso via sms
Sito Aruba	registrazione prodotti
Sito Aruba	controllo licenze e garanzie hw/sw
Sito Aruba	download release software e firmware
Sito Aruba per Scuola Medicina	gestione PEC
Sito Aruba per Scuola Medicina	gestione dominio

Le persone sottoposte alla formazione sono diventate Contributors dei processi illustrati. Il trasferimento relativamente agli incarichi di un processo, è stato predisposto in maniera tale da ottenere sempre la combinazione di un referente principale con almeno una figura di backup in affiancamento. Questa programmazione è stata stabilita da Silvano Paoli, che ha supervisionato le fasi della formazione, fissando le varie sessioni, guidando e controllando la copertura di tutti gli argomenti. Al 31/12/2023 i trasferimenti dei processi sopra indicati risultavano dunque pienamente completati.

La programmazione definiva inoltre ulteriori scadenze per verificare che nel lasso di tempo prestabilito venissero spostati i processi scelti, da Owner a Contributor: l'analisi della matrice e le esperienze registrate nei processi di formazione effettuati durante il periodo di test di 3 mesi (da settembre a dicembre 2023), hanno infatti fissato un avanzamento su base semestrale. Questo paragrafo ne ha quindi riportato i principali esiti, per poi entrare a regime con il vero e proprio piano di migrazione nel 2024.

Analisi dati 2024

Di conseguenza anche la *Matrice processi/persona* è stata aggiornata semestralmente per rispecchiare tali passaggi di consegna. Le date di check point scelte per il controllo fino ad ora sono le seguenti: **Settembre 2023 (interno) - Gennaio 2024 (report su dati Dicembre 23) - Luglio 2024 (interno) - Gennaio 2025 (report su dati Dicembre 24)**; per il futuro: Luglio 2025 - Gennaio 2026 - Luglio 2026 - Gennaio 2027.

Le analisi fatte sulla matrice, alla data del 21/11/24 elenca quindi 254 voci (255 nel '23) in quanto sono stati cancellati 4 processi relativi a *VPN sslgate* causa passaggio su Azure, ed aggiunte le voci *Papercut* e *Sito Aruba per Scuola Medicina (2)*.

Nello specifico sono stati cancellati i seguenti processi:

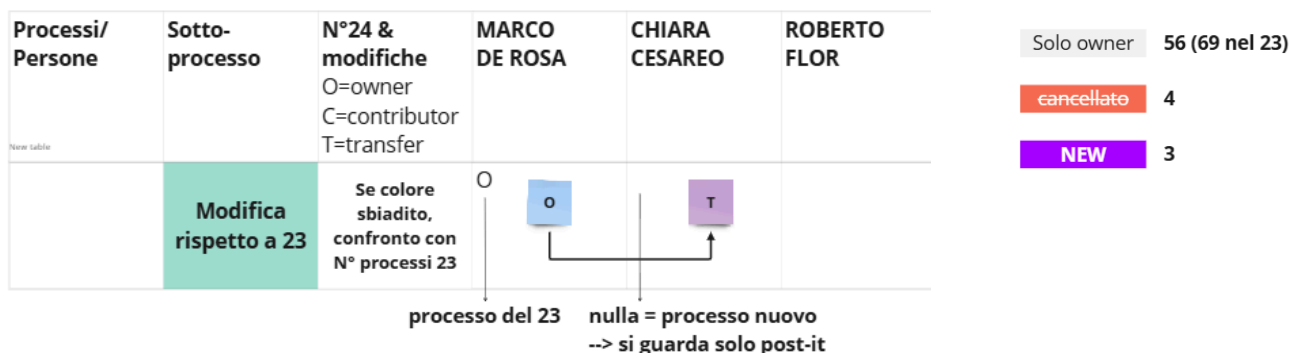
Processi	Sotto-processo
VPN sslgate	installazione / configurazione
VPN sslgate	aggiornamenti di sicurezza
VPN sslgate	abilitazione accessi di aziende esterne per manutenzione
VPN sslgate	abilitazione / rimozione utenti al servizio

Ed aggiunti:

Processi	Sotto-processo
Papercut	installazione, update e certificati
Sito Aruba per Scuola Medicina	gestione PEC
Sito Aruba per Scuola Medicina	gestione dominio

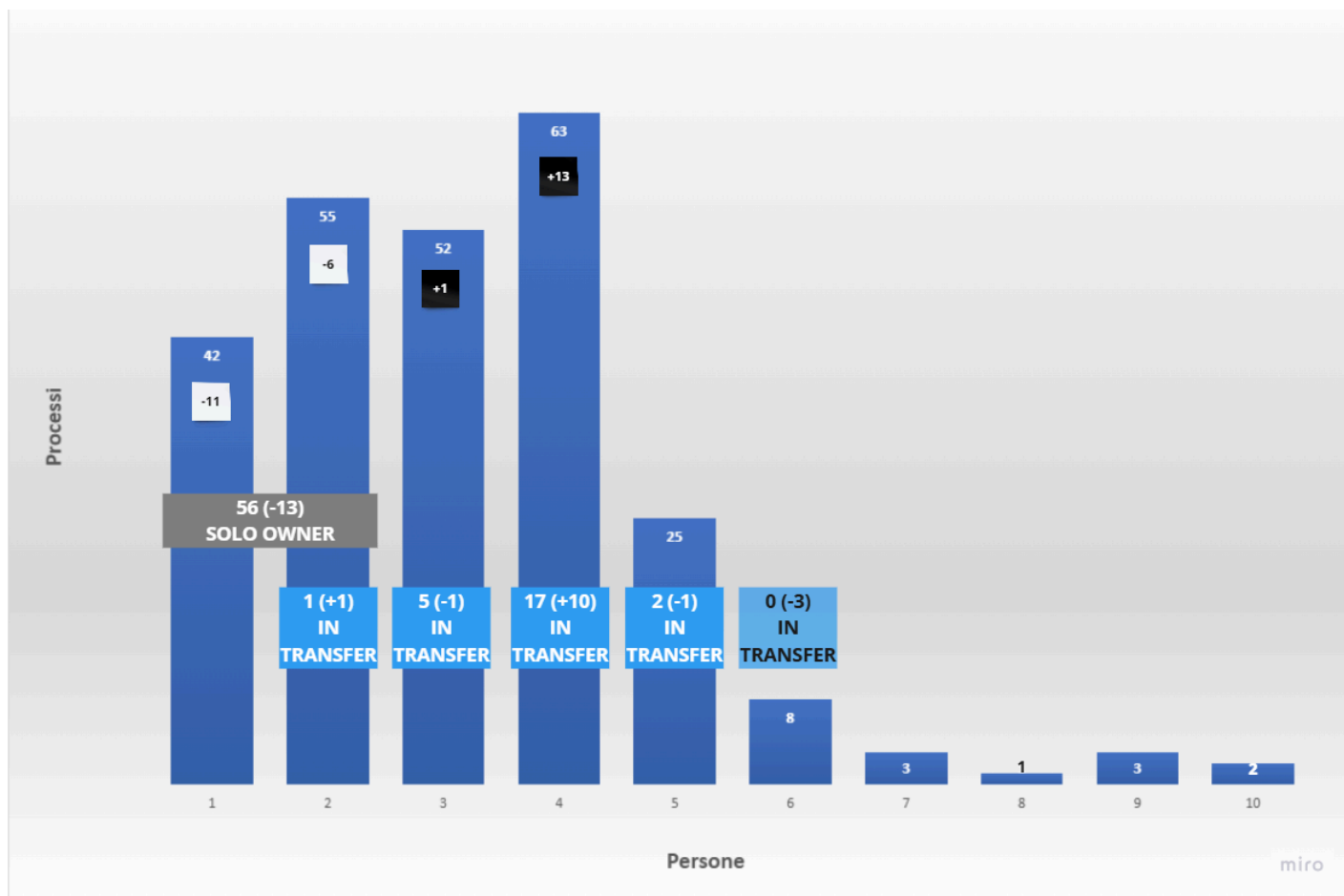
Inoltre l'assunzione di una nuova persona all'interno del gruppo Infrastrutture (Cesareo), ha visto un'ulteriore redistribuzione dei compiti.

Il processo di rielaborazione della matrice tramite lo strumento collaborativo Miro, permette di verificare in maniera visivamente immediata le modifiche rispetto allo scorso anno: nella board specifica creata ([Riorganizzazione Servizio IT al 21/11/24](#)), grazie all'utilizzo dei colori è infatti evidente quali siano i processi variati rispetto al '23 e viene riportato anche se il numero di processi sia cambiato (numero di processi precedente su sfondo con colore sbiadito) ed i passaggi di consegna (frecche e T marcati con post-it per azioni in corso, precedenti - se esistenti - nell'angolo in alto a sinistra su fondo bianco).



Legenda della matrice 24 con ingrandimento
Visualizzazione grafica effettuata con Miro

Il primo aspetto da sottolineare è che, seguendo le direttive dei Piani di successione, l'obiettivo si è spostato in maniera preponderante sul passaggio delle ownership, ed il risultato è evidente: da 69 processi in carico solo ad 1 o 2 persone come Owner, si è passati a 56 (-13), di cui 42 con Owner singolo (53 nel '23). Il valore più alto si attesta ora su attività in carico a 4 persone (+13) e con un Transfer in atto di 17 attività (+10). Il gran lavoro di formazione già svolto risulta evidente dal fatto che i Transfer in corso sono calati rispetto allo scorso anno (-1 per le attività in carico a 3 e 5 persone). Per quanto riguarda la ripartizione dalle 6 alle 10 competenze ciascuno, il numero di processi rimane invariato e non vi sono Transfer.



N° persone per attività / N° processi della matrice al 21/11/2024
 Visualizzazione grafica effettuata con Miro

Formazione '24

I Piano di successione prevedono che:

- negli anni 2024-25 debbano essere spostate le ownership dei processi di Roberto Flor e Giuseppe Mennella rispettivamente a Mirco Vivaldi, Francesco Gionghi, Nicola Lorenzi e Silvano Paoli (Flor) e Fabio Srednik e Nicola Lorenzi (Mennella);
- negli anni 2025-26 le ownership dei processi in carico a Marco De Rosa passino a Silvano Paoli e Mirco Vivaldi;
- Roberto Flor, Giuseppe Mennella e Marco De Rosa potranno rimanere Contributors finché rimarranno in FBK, mentre le persone diventate Contributors dei loro processi nel frattempo, passeranno allo stato di Owners.

Seguendo queste direttive, la tabella riporta il risultato di quanto già in corso di svolgimento, confrontando il numero di processi in carico nel 2023 e quelli effettivi nel 2024, alla data del 21/11/2024.

Coerentemente con il primo requisito, si evince che Flor e Mennella hanno, in maniera perfettamente coerente, già diminuito il numero delle proprie ownership (-11 ciascuno) e dunque effettuato la formazione ai propri colleghi e cambiato il proprio ruolo su vari processi (+9 collaborator). Il totale delle attività loro in carico risulta sempre molto alto, ma ne cambia la natura, con un graduale sgravio di responsabilità.

A riprova di ciò, per la parte di Supporto, si rileva che Srednik e Lorenzi hanno aumentato le proprie ownership (+10 ciascuno) e diminuito i Transfer in, in quanto gran parte del passaggio è già stata effettuata. Come collaborator i loro numeri rimangono invece invariati.

Per quanto riguarda la parte Infrastrutture, parallelamente Vivaldi e Paoli stanno recependo alcune ownership per cui si ritrovano a +11 ciascuno, mentre hanno leggermente diminuito le collaboration, in virtù di un avanzamento di carriera e di un passaggio di competenze a loro volta ad altri colleghi (Transfer out +10 per Vivaldi e +9 per Paoli). Un notevole impegno nella parte di passaggio di conoscenze è stato profuso verso il collega Gionghi (Transfer in +10).

	I	I	I	I	I	I	S/I	S	S	S	S	S/I	S							
	Marco De Rosa	Chiara Cesareo	Roberto Flor	Mirco Vivaldi	Silvano Paoli	Francesco Gionghi	Matteo Rizzi	Giuseppe Mennella	Gianni Fattore	Fabio Srednik	Nicola Lorenzi	Barbara Curro' Dossi								
O	21	-	82	-11	76	+11	58	+11	15	9	33	-11	1	14	+10	15	+10	1		
C	8	+1	5	58	+9	65	-2	55	-4	76	-2	7	28	+9	25	36	51	27		
T IN	-	1	-	3	-2	9	+4	18	+10	-	-	-	5	-5	5	-5	-	-		
TOT	29	+1	6	140	-2	143	+6	121	+10	109	+8	16	61	-2	26	55	+5	71	+5	28
T OUT	1	-	8	10	9	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Analisi della matrice per membri delle due Unità (Infrastrutture I e Supporto S), con indicazione sul numero di processi in carico (O), collaborazione (C), o in fase di Transfer in entrata (in) o uscita (out) e confronto con il 2023 (variazione positiva in post-it nero e negativa bianco)
 Visualizzazione grafica effettuata con Miro

I processi più significativi trasmessi sono stati:

Processi	Sotto-processo
Account in Active Directory	inserimento account full R1
Account in Active Directory	inserimento account Eduroam R1
Palo Alto firewall	installazione e configurazione
Palo Alto firewall	aggiornamento di release
Palo Alto firewall	modifica delle regole
Aruba Mobility Master e wi-fi	installazione /configurazione Aruba Mobility Master
Aruba Mobility Master e wi-fi	installazione / configurazione controller fisici
Aruba Mobility Master e wi-fi	aggiornamento release Aruba Mobility Master e controller fisici
Aruba Mobility Master e wi-fi	configurazioni reti wireless
Aruba Mobility Master e wi-fi	configurazioni access point

Di fondamentale importanza è stata anche la formazione interna condotta da consulenti scelti al gruppo Infrastrutture per i progetti di aggiornamento dei firewall Palo Alto, della wifi con Aruba Central e per l'implementazione di ntop, soluzione avanzata di monitoraggio, analisi e progettazione generativa.

Programmazione '25

La fine del 2024 ha visto varie modifiche ufficiali alla composizione del team: alla conferma delle date di pensionamento di De Rosa (dicembre '26), Flor e Mennella (dicembre '25 e gennaio '26), si è aggiunta la necessità di aprire una call per sostituire Francesco Gionghi (Area Infrastrutture) nel ruolo di Amministratore di Sistema. I colloqui si sono svolti nel mese di novembre ed è stato scelto il nuovo componente, Alberto Oliver Andrighetti, in arrivo a febbraio. A causa di quest'ultima variazione, i Transfer effettuati su Gionghi, in corso al momento dell'analisi (T in = 18), oltre alle ownership (15) e collaborations (76) acquisite durante i suoi due anni di servizio, dovranno essere spostati su Andrighetti.

Per recuperare questo gravoso gap nel minor tempo possibile è prevista una formazione specifica, in capo principalmente a Mirco Vivaldi.

=		
<	Francesco Gionghi	
>		
O	15	
C	76	-2
T IN	18	+10
TOT	109	+8

La programmazione generale per il 2025 prevede comunque, come da programma, il passaggio di competenze sui seguenti task fondamentali:

Processi	Sotto-processo
Router	installazione / configurazione
Router	modifica rotte BGP
Telefonia	installazione / configurazione Kalliope e Patton
Telefonia	interazione con il provider della telefonia
Telefonia	aggiornamento Kalliope

In particolare, secondo il Piano di rinnovamento, i **processi in carico (mappati in matrice)** per le relative figure di riferimento sono:

Fabio Srednik (Supporto)

Processi	Sotto-processo
Gestione computer scuole estive (T in)	verifica, consegna, ritiro
Licenze Ansys, Cadence, Mentor, Tanner e Autodesk (T in)	gestione server di licenze ed installazioni e disinstallazione licenze
Licenze Ansys, Cadence, Mentor, Tanner e Autodesk (T in)	preparazione pacchetti di installazione
Sito Howto (O)	
Account in Active Directory (O)	inserimento account full R1
Account in Active Directory (O)	inserimento account Eduroam R1
Account in Active Directory (O)	inserimento account Ectstar da ticketing
Account in Active Directory (O)	cancellazione manuale (eccezione)
Account in Active Directory (T in)	pulizia periodica
Device in Active Directory (T in)	cancellazione manuale (eccezione)
Fbk Academy (C)	preparazione corsi
Portale Google (O)	creazione Shared Drive
Portale Google (O)	modifica Shared Drive
Portale Google (O)	cancellazione Shared Drive

Nicola Lorenzi (Supporto)

Processi	Sotto-processo
Gestione computer scuole estive (T in)	verifica, consegna, ritiro
Licenze Ansys, Cadence, Mentor, Tanner e Autodesk (T in)	gestione server di licenze ed installazioni e disinstallazione licenze
Licenze Ansys, Cadence, Mentor, Tanner e Autodesk (T in)	preparazione pacchetti di installazione
Account in Active Directory (O)	inserimento account full R1
Account in Active Directory (O)	inserimento account Eduroam R1
Account in Active Directory (O)	inserimento account Ectstar da ticketing
Account in Active Directory (O)	cancellazione manuale (eccezione)
Account in Active Directory (T in)	pulizia periodica
Device in Active Directory (T in)	cancellazione manuale (eccezione)
Fbk Academy (C)	preparazione corsi
Portale Google (O)	creazione Shared Drive
Portale Google (O)	modifica Shared Drive
Portale Google (O)	cancellazione Shared Drive

Silvano Paoli (Infrastrutture)

Processi	Sotto-processo
Papercut (O)	installazione, update e certificati
Telefonia (T in)	aggiornamento Kalliope
Apple developer (O + T out)	rinnovo sottoscrizione
Apple developer (O + T out)	abilitazione / rimozione utenti
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	installazione /configurazione Aruba Mobility Master

Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	installazione / configurazione controller fisici
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	aggiornamento release Aruba Mobility Master e controller fisici
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	configurazioni reti wireless
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	configurazioni access point
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	rimozione access point
Budget (O)	
Router (T in)	installazione / configurazione
Router (T in)	modifica rotte BGP
Sito Aruba (O + T out)	registrazione prodotti
Sito Aruba (O + T out)	controllo licenze e garanzie hw/sw Aruba
Sito Aruba (O + T out)	download release software e firmware
Sito Aruba per Scuola Medicina (O + T out)	gestione PEC
Sito Aruba per Scuola Medicina (O + T out)	gestione dominio
Gestione laboratorio sala workstation (O + T out)	acquisto e gestione beni di consumo (cavi di rete, docking, batterie, borse, ...)
Gestione laboratorio sala workstation (O + T out)	organizzazione e pulizia dello spazio
Portale Google (C)	creazione Shared Drive
Portale Google (C)	modifica Shared Drive
Portale Google (C)	cancellazione Shared Drive

Mirco Vivaldi (Infrastrutture)

Processi	Sotto-processo
Telefonia (Tin)	aggiornamento Kalliope
Apple developer (O + Tout)	rinnovo sottoscrizione
Apple developer (O + Tout)	abilitazione / rimozione utenti
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	installazione /configurazione Aruba Mobility Master
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	installazione / configurazione controller fisici
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	aggiornamento release Aruba Mobility Master e controller fisici
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	configurazioni reti wireless
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	configurazioni access point
Aruba Mobility Master e wi-fi (T in)	rimozione access point
Budget (O)	
Router (T in)	installazione / configurazione
Router (T in)	modifica rotte BGP
Sito Aruba (O + T out)	registrazione prodotti
Sito Aruba (O + T out)	controllo licenze e garanzie hw/sw Aruba
Sito Aruba (O + T out)	download release software e firmware
Sito Aruba per Scuola Medicina (O + T out)	gestione PEC
Sito Aruba per Scuola Medicina (O + T out)	gestione dominio
Gestione laboratorio sala workstation (O + T out)	acquisto e gestione beni di consumo (cavi di rete, docking, batterie, borse, ...)

Gestione laboratorio sala workstation (O + T out)	organizzazione e pulizia dello spazio
Portale Google (O)	creazione Shared Drive
Portale Google (O)	modifica Shared Drive
Portale Google (O)	cancellazione Shared Drive

Inoltre le **attività in carico (mappate nella programmazione generale)** per le relative figure di riferimento sono:

Fabio Srednik (Supporto)

- Automazione gestione Account
- Powershell (interrogazione di Graph) per licenze
- Trasferimento licenze

Nicola Lorenzi (Supporto)

- Trasferimento licenze

Silvano Paoli (Infrastrutture)

- Progetto Data Center in Trentino Digitale
- Progetto APSS
- Progetto Trasferimento Crema a Rovereto
- Revoca MFA
- Spazio storage Microsoft
- Contabilità Azure
- Riorganizzazione Servizio IT
- RFI
- Licenziamento Defender
- Nuova configurazione Nutanix
- Cambiamento massivo indirizzi di posta
- Copilot Github

Mirco Vivaldi (Infrastrutture)

- Joint Lab
- Progetto Sicurezza Anno 2
- Formazione interna Intune
- File server e licenze SMB da PC gestiti
- Migrazione eHealth

- Gitlab vs GitHub
- ntop
- Piano triennale per azioni Patrimonio
- Upgrade Ubuntu 20

Rimangono in corso di implementazione gli obiettivi relativi agli assi strategici del “Piano di sostenibilità tecnica del CASSR” (inserito nel quadro del Piano di Mandato 2024 – 2027) A1 (Logistica ed infrastrutture degli strumenti necessari allo sviluppo degli algoritmi di intelligenza artificiale), A2 (Cyber Security) ed A3 (Architettura delle reti dati necessarie al controllo degli edifici e degli impianti).

Conclusioni

Il metodo proposto, testato ed applicato vanta già svariati risultati che validano l’efficacia dell’applicazione di **metodi previsionali alle scelte strategiche** nell’ambito di lavoro: **legittimazione ed empowerment** del personale emergono naturalmente se supportate da un percorso continuo che ha solide fondamenta nell’individuazione delle competenze di ogni componente del team rispetto ai processi, e si completa tramite una **formazione** studiata ad hoc, in base a propensioni, interessi ed inclinazioni personali. La prospettiva di lungo termine, inoltre, accompagna da un lato sviluppo e valorizzazione del singolo lavoratore, ma potenzia allo stesso tempo la missione del team che si rappresenta come un unicum, portatore e custode di conoscenze condivise, rafforza il concetto di **team building** e definisce un filo conduttore che regola il workflow del singolo all’interno di una visione universalmente riconosciuta.

L’obiettivo di correlare tramite mappatura entrambe le Unità è stato quindi pienamente raggiunto ed ha condotto ad esiti ancora più fruttuosi di quelli preventivati: esempio concreto è stato l’aver affrontato nel 2023 il problema del cambiamento nei Termini e Condizioni del contratto degli Shared Drive di Google che inizialmente prevedeva un’estensione illimitata dello spazio ed è successivamente stato ristretto e sottoposto a sottoscrizione a pagamento. La misura discussa, scelta e messa in campo tramite **l’azione congiunta dei due gruppi** (in capo a Paoli, Srednik e Lorenzi) è stata la costituzione del Progetto di spostamento degli archivi sugli Sharepoint di Microsoft. La relazione tra le due Unità si è rafforzata in quanto il processo è stato gestito contemporaneamente “a più mani”, con conseguente **tempestività** nella risoluzione del problema e **comunicazione interna continua**, che ha portato a soluzioni congiunte e

migliorate dal passaggio di idee e dall'integrazione delle competenze dei componenti, offrendo in definitiva una **risposta più completa e conveniente per l'utente**.

La necessità di validare una metodologia efficace per poter replicare e mettere a fattor comune esperienze proficue, si rende via via sempre più urgente. Questo approccio sarà quindi necessario anche in vista del **ricambio dei componenti del team** (in entrata ed uscita), per garantire un passaggio ragionato e programmato di conoscenze, oltre che per la **rinnovata collaborazione con il Centro per la Cybersecurity**: nel 2025 avverrà infatti la trasformazione del Living Lab, fondato nel 2022, in **Joint Lab**, un hub interno ma allo stesso tempo riconosciuto sul territorio, che permetterà di sperimentare molteplici metodi per incrementare incisività e proattività in materia di cybersecurity, e contemporaneamente fungere da banco di prova per un'ipotetica esportazione di questo stesso modello, nel giro di qualche anno, in forma di servizio da offrire ad altri enti provinciali ed al tessuto produttivo locale.

Questo progetto si inserisce quindi in un contesto sfidante, in quanto, a seguito dell'impostazione ed applicazione, la complessità della sua implementazione deriverà dall'aggiornamento e adattamento costante della mappatura e delle procedure, secondo un **work-in-progress in continua evoluzione**. Ciò rende evidente la mutevolezza e variabilità delle metodologie e ambiti di lavoro, e a maggior ragione dimostra il valore della formazione, della collaborazione e della necessità di stabilire criteri di base chiari per la verifica delle competenze, ma allo stesso tempo quella di renderli flessibili in maniera tale da poter ripensare ed adeguare i processi allo stesso ritmo con cui il contesto e le sue esigenze si trasformano.