



Knowledge Box Spring 2012

Convegno / Roma Martedì 8 Maggio 2012

**L'autonomia nella governance dei processi:
il caso dei Musei Vaticani**

Luca Della Giovampaola
Responsabile Ufficio Supporto Tecnologico
Direzione dei Musei Vaticani

L'autonomia nella governance dei processi il caso dei Musei Vaticani



- ◆ I Musei Vaticani:
- ◆ 5.078.004 di visitatori nel 2011 (5° posto mondiale, 3° musei a pagamento)
- ◆ 7 Km di gallerie, 18.729 opere esposte
- ◆ 620 dipendenti tra:
Curatori, Restauratori, Amministrativi,
Tecnici, Ausiliari e Custodi
- ◆ 250 postazioni informatizzate
- ◆ Active Directory, SQL, Office

**◆ Il Governatorato SCV****Costituito da Presidenza, Direzioni e Uffici****Le Direzioni forniscono servizi alle altre:****Direzione Servizi Tecnici****Direzione TLC****Ufficio Sistemi Informativi****Servizio Internet Vaticano****Etc..****◆ Per gestire la complessità normalmente si sviluppano applicazioni informatiche a supporto del lavoro quotidiano con verticalizzazioni più o meno spinte.****◆ Sistemi ERP, Documentali, Gestionali, Verticali****◆ Un problema = una applicazione****(Una volta era 1 problema = 1 piattaforma.....)**



◆ *“Sarebbe bello avere uno strumento che ci consentisse di disegnare i nostri processi e di implementarli mediante procedure informatizzate”*

◆ Visio + Windows Workflow Foundation?



◆ JOSH

L'incontro con IT Consult e Josh è nato dietro indicazione del nostro fornitore del sistema di turnazione del nostro Corpo di Custodia, Archimede s.r.l.

L'esperienza da loro fatta con le WWF presso un cliente era stata negativa e si erano quindi orientati su JOSH.

Nasce il rapporto.

**◆ OPPORTUNITA':**

1. Disegno dei Processi
2. Formalizzazione dei Processi
3. Raccolta e analisi di dati
4. Autonomia
5. Standardizzazione degli strumenti
6. Creazione di conoscenza
7. Condivisione
8. Tracciabilità delle istanze di processo



Museo etnografico

Sig.
Della Giovampala

Richiesta		
Sezione di partenza	Unità e Area	Divisione
Sezione di partenza	Unità e Area	Divisione

Si richiede una stanza per la
posizione dei nuovi protettori nel
Museo Etnografico

Observation: NON PREVISTE LA BILANCIA 2010

Sezione di servizio support

SEZIONE SERVIZIO SCIENTIFICO SEZIONE p. della Mappella

Il "fabbisogno"

◆ L'ATTACCO AL "FABBISOGNO"

Tutte le richieste all'interno dei Musei e verso le altre Direzioni utilizzavano il modulo di "fabbisogno".

Il modulo di "fabbisogno", con eventuali allegati, presentato in Segreteria di Direzione veniva protocollato (non sempre) e "smistato" a seconda delle richieste.

Ogni tanto si perdeva....

◆ Rompere il muro del fabbisogno:

- 1. Ha fatto il fabbisogno?**
- 2. Ha firmato il fabbisogno?**
- 3. Il fabbisogno è al protocollo?**
- 4. Il fabbisogno è in amministrazione?**
- 5. Dov'è il mio fabbisogno?**
- 6. Ma quanti sono i fabbisogni?**

Aiuto!!!!

**◆ RAZIONALIZZARE LE RICHIESTE**

Per incominciare ad utilizzare JOSH abbiamo usato i seguenti criteri

- 1. Partire dalle richieste più numerose**
- 2. Partire dalle richieste più trasversali**
- 3. Partire dalle richieste più semplici**

**◆ DOVE SI INSERISCE JOSH**

A. Josh è uno strumento di razionalizzazione del lavoro che si pone nelle fasi di processo precedenti agli strumenti informatici classici (ERP etc..)

B. Josh è uno strumento di supporto che ben si adatta ai processi decisionali in cui più attori sono coinvolti

◆ A. La richiesta di Movimentazione Opere d'Arte (MOA)

Con Josh è stato realizzato il processo di richiesta di Movimentazione delle Opere d'Arte che, una volta portato a termine nelle fasi di verifica, porta all'emissione del numero MOA tramite sistema verticale e alla comunicazione all'utente dell'avvenuta emissione tramite e-mail.

A questo punto l'opera si muove...

◆ B. richieste di intervento della squadra manutenzione

Con Josh viene gestita la raccolta delle richieste, l'autorizzazione all'intervento, la sua schedulazione, la creazione delle schede lavoro e la chiusura dell'intervento.

I dati raccolti sono utilizzati per la contabilizzazione delle ore lavorate

In futuro vorremmo chiudere gli interventi "in loco" via tablet Win8 collegati in 3G

**◆ B. richieste di intervento della squadra
manutenzione**

Presentato il processo ad un'altra
Direzione che normalmente esegue le
nostre richieste hanno voluto l'accesso a
Josh...

A breve al processo verranno aggiunti i
task relativi alle loro competenze.

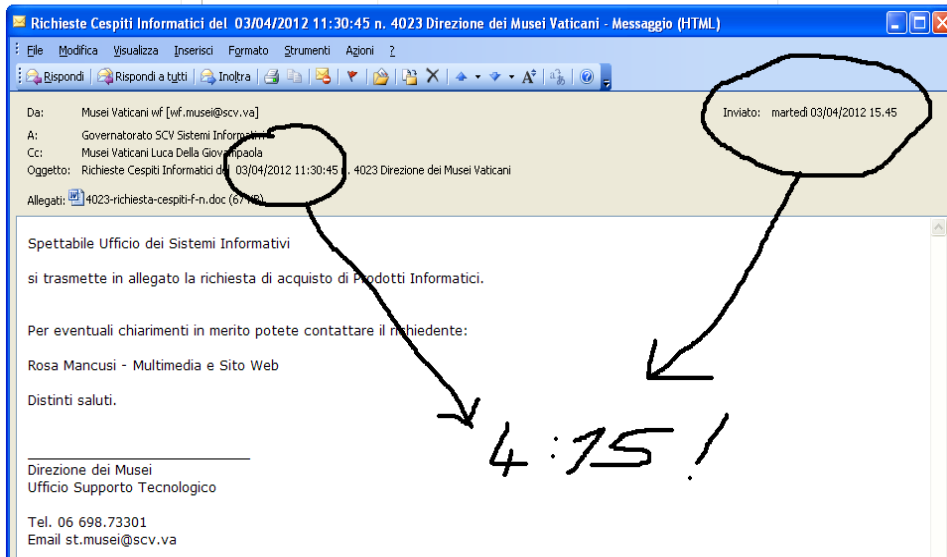
Uno dei vantaggi di Josh è la possibilità di
ridisegnare rapidamente i processi e
metterli in linea velocemente.

◆ Processi attivi

Richiesta Materiale Informatico
Richieste Manutenzione e Supporto
Richieste Squadra Manutenzione
Richiesta ore straordinario

◆ Processi in rilascio
Richiesta guardie custodia
Richiesta accesso per visitatori

◆ Processi in sviluppo
Richieste di acquisto materiali per i restauri

**◆ Vantaggi ottenuti****Rapidità e autonomia di sviluppo****Facile gestione degli utenti/ruoli/task con
Josh Mapper****Creazione della Intranet dei Musei****Creazione di raccolte documentali****Analisi dei dati raccolti tramite i processi****Drastica riduzione dei tempi di esecuzione**

Richieste Cespiti Informativi del 03/04/2012 11:30:45 n. 4023 Direzione dei Musei Vaticani - Messaggio (HTML)

Da: Musei Vaticani wf [wf.musei@scv.va]
A: Governatorato SCV Sistemi Informativi
Cc: Musei Vaticani Luca Della Giovanna Paola
Oggetto: Richieste Cespiti Informativi del 03/04/2012 11:30:45 - 4023 Direzione dei Musei Vaticani
Allegati: 4023-richiesta-cespiti-f-n.doc (67 KB)

Spettabile Ufficio dei Sistemi Informativi
si trasmette in allegato la richiesta di acquisto di Prodotti Informativi.

Per eventuali chiarimenti in merito potete contattare il richiedente:
Rosa Mancusi - Multimedia e Sito Web
Distinti saluti.

Direzione dei Musei
Ufficio Supporto Tecnologico
Tel. 06 698.73301
Email st.musei@scv.va

Inviato: martedì 03/04/2012 15:45

4:15!



◆ Analisi dei dati raccolti

Richieste per settore

Ore lavorate per Commessa

% Ripartizione richieste per Direzione

Ore di straordinario richieste per Settore

etc...



Richieste Supporto e Manutenzione - Tutti gli elementi - Windows Internet Explorer

http://intra.point.scv.va/ssi/mo/it/it/Requeste%20Supporto%20e%20Manutenzione%20emr.aspx

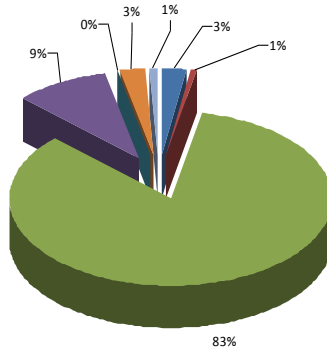
Richieste Supporto e Manutenzione - Tutti gli elementi

Manutenzione e Supporto • Richieste Supporto e Manutenzione • Tutti gli elementi

Richieste di intervento

Id richiesta	Stato	Richiesta	Direzione Esecutiva	Ufficio esecutore	Sezione Richiedente	Nome Richiedente	Cognome Richiedente	Email Richiedente	Conti
4-451	In corso		Direzione Esecutiva	Ufficio esecutore	Bookshop	Stefano	Pierangelini	stefano.pierangelini@scv.va	8.112
4-438	In corso		Direzione dei Servizi Tecnici	Falegnameria	Lab.Pal.materico	Martina	Brunori	labpalmaterico.musei@scv.va	
4-433	In corso		Segreteria Generale	Firenze	Bookshop	Stefano	Pierangelini	stefano.pierangelini@scv.va	8.112
4-423	In corso		Direzione dei Servizi Tecnici	Edilizia	Servizi in Appalto	Sergio	Mariani	sergio.mariani@scv.va	7324 910.6
4-419	In corso		Direzione dei Servizi Tecnici	Laboratorio Elettrotecnico	Servizi in Appalto	Fabrizio	Rossi	fabrizio.rossi@scv.va	7324 910.6
4-412	In corso								
4-411	In corso		Direzione della Telecomunicazioni	Centrale Telefonica	Manutenzione e Supporto	Fabio	Cristofani	supporto.musei@scv.va	
4-408	In corso		Direzione dei Servizi Tecnici	Laboratorio Elettrotecnico	GRS	Maurizio	Delle Rose	maurizio.dellerose@scv.va	8334

Fin



- COMPLETED (accettata) Direzione dei Servizi di Sicurezza e Protezione Civile
- COMPLETED (accettata) Direzione dei Musei
- COMPLETED (accettata) Direzione dei Servizi Tecnici
- COMPLETED (accettata) Direzione delle Telecomunicazioni
- COMPLETED (accettata) Direzione Ville Pontificie
- COMPLETED (accettata) Segreteria Generale
- COMPLETED (accettata) Servizi Generali



Grazie per l'attenzione!

Luca Della Giovampaola
st.musei@scv.va