



## ELENCO DELLE FIGURE

## ELENCO DELLE TABELLE

### Elenco delle figure

1	La gerarchia della banca . . . . .	7
2	Il service value system . . . . .	11
3	Service Value Chain . . . . .	13
4	Modello per la gestione del change enablement . . . . .	22
5	Diagramma di Gantt . . . . .	23
6	RACI Matrix . . . . .	35
7	Architettura Cloud . . . . .	36
8	Home Connectivity Service DB . . . . .	37
9	Token Connectivity Service DB . . . . .	37
10	Le fasi per la definizione del sistema di IT monitoring . . . . .	51

### Elenco delle tabelle

1	Tabella riassuntiva dei prodotti coinvolti per i servizi di lavoro da remoto . . . . .	45
2	Esempio di incident durante la dismissione usando il template proposto. . . . .	54
3	Esempio di analisi del problema. . . . .	55

### Prefazione

Nel contesto dell'insegnamento di "IT Service Management" realizzato dal Prof. F. Clabot durante l'anno accademico 2022-2023 all'Università degli Studi di Padova (Corso di Laurea in Computer Science), abbiamo avuto l'opportunità di riflettere sul caso studio di una banca che intende implementare un processo di decommissioning per alcuni servizi relativi al lavoro da remoto. In questo documento, realizzato come progetto d'esame, abbiamo analizzato il caso in oggetto secondo gli strumenti forniti dal framework ITILv4 al fine di proporre un piano per il decommissioning di questi servizi.

Nel capitolo introduttivo, abbiamo analizzato le caratteristiche di ITIL legate al caso studio, focalizzandoci sullo stato attuale dell'ITSM nell'istituto bancario. Analizzando gli obiettivi aziendali, la strategia e i servizi attualmente offerti, abbiamo potuto definire come il processo di cessazione di alcuni servizi potesse essere integrato nel contesto aziendale. Successivamente, abbiamo analizzato la richiesta di decommissioning e definito il piano effettivo per l'implementazione di queste modifiche.

Nel secondo capitolo, partendo dal Service Value System responsabile per la gestione dei servizi di lavoro da remoto, abbiamo definito il value stream per il decommissioning dei servizi richiesti dal testo. Questa fase è stata

## Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
1.1	Scopo del progetto	4
1.2	Contesto del caso studio	4
1.2.1	Obiettivi aziendali	5
1.2.2	Strategia	5
1.2.3	I servizi offerti	6
1.2.4	L'organizzazione aziendale ed il ruolo dell'IT	6
1.2.5	Governance	7
1.3	Descrizione del problema	9
<b>2</b>	<b>Piano di decommissioning</b>	<b>11</b>
2.1	Opportunities / Demand	13
2.2	Engage	15
2.2.1	Change Enablement	16
2.2.2	Supplier Management	20
2.3	Plan	21
2.3.1	Change Enablement	22
2.3.2	Risk Management	25
2.3.3	Service Financial Management	26
2.3.4	Availability Management	28
2.3.5	Service Level Management	29
2.3.6	Workforce Management	31
2.4	Design and Transition	33
2.4.1	Architecture Management	35
2.4.2	Supplier Management	41
2.4.3	Change Enablement	41
2.4.4	Risk Management	43
2.4.5	IT Asset Management	44
2.5	Deliver and Support	46
2.5.1	Service Desk	47
2.5.2	Service Level Management	49
2.5.3	Incident Management	52
2.5.4	Problem Management	54
2.6	Value	55
<b>3</b>	<b>Conclusioni</b>	<b>58</b>