**(Slide 11 - Deliver & Support)**

Nella fase cruciale di Deliver & Support del nostro piano di decommissioning. Questa è fondamentale per garantire che la dismissione dei vecchi servizi e l'implementazione del nuovo avvengano senza intoppi, mantenendo alta la qualità del servizio per i nostri utenti. In questa fase, ci concentreremo su quattro processi chiave: Incident Management, Monitoring and Event Management, Release Management e Service Configuration Management.

1. Incident Management: Il nostro processo di Incident Management è stato attentamente strutturato per gestire efficacemente qualsiasi interruzione durante la transizione, minimizzando l'impatto sugli utenti finali. Ecco le fasi chiave:
   * a) Identificazione dell'incidente: Sono presenti molteplici canali per rilevare rapidamente qualsiasi anomalia. Il Service Desk gioca un ruolo cruciale in questa fase, essendo il punto di contatto principale per gli utenti.
   * b) Logging dell'incidente: Ogni segnalazione viene accuratamente registrata in un sistema di ticketing, e.g., Jira, in cui vengono catturati tutti i dettagli essenziali, inclusi orario, descrizione, impatto iniziale e utente coinvolto.
   * c) Categorizzazione: Gli incidenti sono classificati in base al loro impatto sul servizio Token Connectivity. Questo ci permette di gestire in modo prioritario gli incidenti che potrebbero compromettere la transizione.
   * d) Prioritizzazione: Assegniamo priorità in base all'urgenza e all'impatto, assicurando che i problemi critici ricevano attenzione immediata. Abbiamo definito una matrice di prioritizzazione specifica per questa fase di transizione.
   * e) Diagnosi iniziale: Il team di prima linea effettua una valutazione preliminare per determinare la natura dell'incidente. Questo permette di indirizzare rapidamente l'incidente al team più appropriato.
   * f) Escalation: Se necessario, l'incidente viene indirizzato a team specializzati per una risoluzione più approfondita. Abbiamo definito chiari percorsi di escalation per assicurare che gli incidenti complessi ricevano l'attenzione necessaria.
   * g) Indagine e diagnosi: Viene utilizzato un KEDB (Known Error Database) per identificare soluzioni note o workaround. Questo database viene costantemente aggiornato con le conoscenze acquisite durante la fase di transizione.
   * h) Risoluzione e ripristino: Implementiamo la soluzione, assicurandoci di ripristinare completamente il servizio. Ogni passo della risoluzione viene documentato per future reference.
   * i) Chiusura dell'incidente: Prima di chiudere formalmente l'incidente, verifichiamo la soddisfazione dell'utente. Questo ci permette di assicurarci che la soluzione sia stata efficace e di raccogliere feedback prezioso.
2. Monitoring and Event Management: È presente un sistema robusto che si integra perfettamente con il nostro nuovo servizio Token Connectivity. Questo permette di essere proattivi nella gestione del servizio, spesso identificando e risolvendo problemi prima che impattino gli utenti.
   * a) Aree monitorate:
     1. Performance della rete: Tracciamo costantemente latenza, throughput e stabilità della connessione. Questo è particolarmente cruciale durante la fase di transizione.
     2. Sicurezza: Monitoriamo attentamente tentativi di accesso non autorizzati e potenziali minacce alla sicurezza. La sicurezza è una priorità assoluta nel nuovo servizio Token Connectivity.
     3. Utilizzo del servizio: Seguiamo i pattern di utilizzo per ottimizzare le risorse. Questo ci permette di scalare il servizio in base alle reali necessità degli utenti.
     4. Disponibilità del sistema: Garantiamo che il servizio Token Connectivity sia sempre accessibile, monitorando costantemente lo stato del sistema.
   * b) Categorizzazione degli eventi: Il sistema presente categorizza gli eventi in tre livelli, permettendoci di gestire efficacemente ogni situazione:
     1. Informativi: Questi eventi vengono registrati per analisi future. Essi aiutano a identificare trend e potenziali aree di miglioramento.
     2. Avvisi: Richiedono attenzione ma non azione immediata. Questi permettono di anticipare potenziali problemi.
     3. Eccezioni: Triggerano risposte immediate e possono escalare in incidenti. Abbiamo definito procedure chiare per gestire queste situazioni critiche.
3. Release Management: Il nostro approccio al Release Management è fondamentale per il successo del piano di decommissioning. Abbiamo strutturato un processo in fasi che ci permette di gestire il rischio e mantenere la continuità del servizio durante la transizione:
   * a) Pianificazione: Definiamo chiaramente lo scope di ogni release, includendo sia il ritiro dei vecchi servizi che l'implementazione del nuovo. Ogni release è attentamente pianificata per minimizzare l'impatto sugli utenti.
   * b) Build e test: Ogni componente del servizio Token Connectivity viene sviluppata e testata rigorosamente. Utilizziamo un ambiente di staging che replica fedelmente il nostro ambiente di produzione per garantire test accurati.
   * c) Approvazione: Ogni release passa attraverso un processo di approvazione che coinvolge stakeholder chiave. Questo ci assicura che ogni cambiamento sia allineato con gli obiettivi aziendali e soddisfi i requisiti di tutti i dipartimenti coinvolti.
   * d) Comunicazione: Informiamo tutti gli utenti interessati sui cambiamenti imminenti. Abbiamo sviluppato un piano di comunicazione dettagliato per assicurarci che ogni utente sia consapevole e preparato per la transizione.
   * e) Implementazione: Eseguiamo il rollout in modo controllato, spesso iniziando con un gruppo pilota. Questo approccio ci permette di identificare e risolvere eventuali problemi prima di un'implementazione su larga scala.
   * f) Verifica post-implementazione: Monitoriamo attentamente il sistema dopo ogni release per assicurarne la stabilità. Conduciamo revisioni dettagliate, raccogliendo feedback dagli utenti e analizzando i dati di performance.
4. Service Configuration Management: Il Service Configuration Management è cruciale per mantenere una visione accurata della nostra infrastruttura in evoluzione. Il nostro CMDB (Configuration Management Database) traccia:
   * a) Hardware: Includiamo tutti i dispositivi utilizzati per accedere al servizio Token Connectivity. Questo ci permette di avere una visione chiara delle risorse hardware coinvolte nella transizione.
   * b) Software: Tracciamo tutte le applicazioni e i sistemi operativi supportati. Questo è fondamentale per garantire la compatibilità e l'integrazione con il nuovo servizio.
   * c) Documentazione: Manteniamo aggiornati manuali utente, procedure operative e accordi di livello di servizio. Questo assicura che tutte le parti coinvolte abbiano accesso alle informazioni più recenti.
   * d) Personale: Definiamo chiaramente ruoli e responsabilità nel supporto e nella gestione del nuovo servizio. Questo ci permette di avere una struttura organizzativa chiara durante e dopo la transizione. Aggiorniamo costantemente il CMDB man mano che ritiriamo i vecchi servizi e implementiamo il nuovo, assicurando che ogni cambiamento sia accuratamente documentato. Questo ci fornisce una base solida per la gestione degli asset e il supporto continuo.

Il nostro approccio integrato ci permette di:

* Mantenere alti standard di servizio durante tutto il processo di transizione
* Minimizzare le interruzioni per gli utenti finali
* Gestire efficacemente i rischi associati al decommissioning e all'implementazione del nuovo servizio
* Porre solide basi per l'evoluzione futura della nostra infrastruttura IT

**(Slide 12 – Metrics)**

Le metriche sono fondamentali per il successo del nostro piano di decommissioning e l'implementazione del nuovo sistema Token Connectivity. Partiamo dai fattori critici di successo (CSF), importanti per descrivere il livello di soddisfazione raggiungibile per la buona performance dell’attività progettuale, utilizzando degli indicatori chiave come misura. Ne dettagliamo vari:

* Inventario comprensivo di tutti gli asset, per essere sicuri che vi sia piena comprensione dello scopo e della dimensione di ciascun bene e delle sue dipendenze
* Comunicazione efficace tra gli stakeholder, analizzando il supporto fornito agli utenti finali, comprendendone aspettative e rispondendone alle critiche, adottando un approccio trasparente, reattivo e su misura
* Gestione del rischio robusta, coprendo i rischi e mitigando ogni possibile problema presente, riducendo la possibilità di occorrenza e di eventi avversi
* Transizione utente naturale, includendo un’azione pianificata ed includendo allenamento e preparazione per gli utenti e le risorse finali, minimizzando interruzioni e disservizi per il lavoro degli utenti, con approccio iterativo
* Aderenza alle policy di sicurezza e regolamenti, coprendo tutti gli aspetti progettuali, conformandosi agli standard applicabili e le guide, coinvolgendo la cooperazione di esperti e documentazione
* Gestione progetto efficace e con completamento limitato temporalmente, assicurandosi una consegna in tempo ed entro il budget/risorse progettuali
* Mantenimento della qualità progettuale, monitorando e valutando la risposta e garantendo livello di servizio accettabile ad ogni problema
* Gestione della conoscenza e trasferimento, documentando lezioni apprese e materiali di formazione

Per garantire una corretta misura delle metriche di cui sopra, vengono usati i KPI, target quantificabili in merito agli obiettivi di business raggiungibili da parte degli stakeholders e rispondendo correttamente alle metriche progettuali presenti. Di questi, ne esistono diverse categorie:

**(Slide 13 – Timeline)**

**(Slide 14 – Conclusions)**