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

Nella fase cruciale di Deliver & Support del nostro piano di decommissioning, ci concentriamo su quattro pratiche ITIL fondamentali che guideranno la transizione dai servizi Home Connectivity e USB Connectivity al nuovo sistema Token Connectivity.

Iniziamo con **l'Incident Management**. Come dettagliato nel nostro progetto, questo processo è strutturato in fasi chiare:

1. Identificazione dell'incidente: Utilizziamo vari canali, incluso il nostro Service Desk, per rilevare rapidamente qualsiasi anomalia.

2. Logging dell'incidente: Ogni segnalazione viene accuratamente registrata nel nostro sistema JIRA, catturando tutti i dettagli essenziali.

3. Categorizzazione: Classifichiamo gli incidenti in base al loro impatto sul servizio Token Connectivity.

4. Prioritizzazione: Assegniamo priorità in base all'urgenza e all'impatto, assicurando che i problemi critici ricevano attenzione immediata.

5. Diagnosi iniziale: Il nostro team di prima linea effettua una valutazione preliminare per determinare la natura dell'incidente.

6. Escalation: Se necessario, l'incidente viene indirizzato a team specializzati per una risoluzione più approfondita.

7. Indagine e diagnosi: Utilizziamo il nostro KEDB (Known Error Database) per identificare soluzioni note o workaround.

8. Risoluzione e ripristino: Implementiamo la soluzione, assicurandoci di ripristinare completamente il servizio.

9. Chiusura dell'incidente: Verifichiamo la soddisfazione dell'utente prima di chiudere formalmente l'incidente.

Questo processo ci permette di gestire efficacemente qualsiasi interruzione durante la transizione, minimizzando l'impatto sugli utenti finali.

Per quanto riguarda il Monitoring and Event Management, abbiamo implementato un sistema robusto che si integra con il nostro nuovo servizio Token Connectivity. Utilizziamo strumenti avanzati per monitorare:

1. Performance della rete: Tracciamo latenza, throughput e stabilità della connessione.

2. Sicurezza: Monitoriamo tentativi di accesso non autorizzati e potenziali minacce alla sicurezza.

3. Utilizzo del servizio: Seguiamo i pattern di utilizzo per ottimizzare le risorse.

4. Disponibilità del sistema: Garantiamo che il servizio Token Connectivity sia sempre accessibile.

Il nostro sistema categorizza gli eventi in tre livelli:

- Informativi: Registrati per analisi future.

- Avvisi: Richiedono attenzione ma non azione immediata.

- Eccezioni: Triggerano risposte immediate e possono escalare in incidenti.

Questa pratica ci permette di essere proattivi nella gestione del servizio, spesso identificando e risolvendo problemi prima che impattino gli utenti.

Il Release Management è fondamentale per il nostro piano di decommissioning. Abbiamo strutturato un approccio in fasi:

1. Pianificazione: Definiamo chiaramente lo scope di ogni release, includendo sia il ritiro dei vecchi servizi che l'implementazione del nuovo.

2. Build e test: Sviluppiamo e testiamo rigorosamente ogni componente del servizio Token Connectivity.

3. Approvazione: Ogni release passa attraverso un processo di approvazione che coinvolge stakeholder chiave.

4. Comunicazione: Informiamo tutti gli utenti interessati sui cambiamenti imminenti.

5. Implementazione: Eseguiamo il rollout in modo controllato, spesso iniziando con un gruppo pilota.

6. Verifica post-implementazione: Monitoriamo attentamente il sistema dopo ogni release per assicurarne la stabilità.

Questo approccio ci permette di gestire il rischio e mantenere la continuità del servizio durante la transizione.

Infine, il Service Configuration Management è cruciale per mantenere una visione accurata della nostra infrastruttura in evoluzione. Il nostro CMDB traccia:

1. Hardware: Inclusi i dispositivi utilizzati per accedere al servizio Token Connectivity.

2. Software: Le applicazioni e i sistemi operativi supportati.

3. Documentazione: Manuali utente, procedure operative e accordi di livello di servizio.

4. Personale: Ruoli e responsabilità nel supporto e nella gestione del nuovo servizio.

Aggiorniamo costantemente il CMDB man mano che ritiriamo i vecchi servizi e implementiamo il nuovo, assicurando che ogni cambiamento sia accuratamente documentato.

In conclusione, queste quattro pratiche ITIL lavorano in sinergia per garantire una transizione fluida dai servizi Home Connectivity e USB Connectivity al nuovo sistema Token Connectivity. Il nostro approccio integrato ci permette di mantenere alti standard di servizio, minimizzare le interruzioni per gli utenti e porre solide basi per l'evoluzione futura della nostra infrastruttura IT."

Questo script fornisce un livello di dettaglio significativamente maggiore, attingendo direttamente dal tuo progetto ITSM e integrando gli elementi che potrebbero essere stati discussi dai tuoi colleghi nelle altre sezioni del piano di decommissioning.

**(Slide 12 – Metrics)**

Le metriche sono fondamentali per il successo del nostro piano di decommissioning e l'implementazione del nuovo sistema Token Connectivity. Abbiamo identificato due categorie principali di metriche: i Fattori Critici di Successo (CSF) e gli Indicatori Chiave di Prestazione (KPI).

I CSF rappresentano gli elementi essenziali che devono essere raggiunti per garantire il successo del nostro progetto. Tra questi, abbiamo identificato la transizione efficace al Token Connectivity, che richiede una pianificazione attenta e un supporto costante agli utenti. La riduzione dei costi derivante dal decommissioning è un altro fattore critico, che misurerà l'efficienza finanziaria del nostro progetto. Abbiamo anche posto l'accento sul miglioramento della sicurezza e della scalabilità, aspetti cruciali considerando la natura sensibile delle operazioni bancarie. Infine, la soddisfazione degli utenti con il nuovo sistema è fondamentale per l'adozione a lungo termine e il successo complessivo del progetto.

Per misurare concretamente questi fattori di successo, abbiamo definito una serie di KPI. Questi indicatori ci permetteranno di monitorare in modo oggettivo il progresso del progetto. Per esempio, misureremo la riduzione dei costi operativi, confrontando i costi pre e post decommissioning. Monitoreremo attentamente il numero di incidenti di sicurezza, aspettandoci una diminuzione significativa con l'introduzione del Token Connectivity. Le prestazioni del sistema saranno valutate attraverso metriche come i tempi di risposta, l'uptime e la capacità di gestione del carico. Infine, la soddisfazione degli utenti sarà misurata attraverso sondaggi regolari e feedback diretto.

È importante sottolineare che questi KPI non sono statici. Adotteremo un approccio di miglioramento continuo, utilizzando il ciclo di Deming (Plan-Do-Check-Act) per rivedere e affinare costantemente le nostre metriche. Inoltre, applicheremo il modello di maturità ISO/IEC 15504-2 per valutare la nostra capacità di processo, mirando a progredire verso livelli superiori di maturità nel corso del tempo.

**(Slide 13 – Timeline)**

**(Slide 14 – Conclusions)**