**(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:

* **Transizione riuscita verso il Token Connectivity:** Garantire che la migrazione avvenga senza interruzioni, minimizzando i disservizi per gli utenti e garantendo l’inventario asset sia comprensivo e ben gestito
* **Riduzione dei costi di decommissioning:** Questo include l'eliminazione delle infrastrutture obsolete, ottimizzando le risorse e riducendo le spese.
* **Miglioramento della sicurezza e della scalabilità:** Assicurare che il nuovo sistema non solo sia più sicuro, ma possa anche crescere per soddisfare future necessità. I rischi devono essere gestiti in modo robusto ed attento, rispondendo alle critiche o ai feedback, così adottando un approccio trasparente, reattivo e su misura
* **Soddisfazione degli utenti e comunicazione efficace tra gli stakeholder :** È fondamentale garantire che gli utenti finali siano soddisfatti del nuovo sistema, con particolare attenzione all’esperienza d’uso e alla transizione.

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 per ciascuno dei KPI previsti:

* **Riduzione dei costi:** Monitoreremo l'effettiva diminuzione delle spese legate al decommissioning rispetto alle previsioni.
* **Incidenza degli incidenti di sicurezza:** Il numero di incidenti di sicurezza dovrebbe diminuire, grazie all'adozione di misure di protezione più avanzate.
* **Miglioramento delle prestazioni del sistema:** Verificheremo che il nuovo sistema risponda più velocemente e sia più affidabile rispetto a quello precedente.
* **Soddisfazione degli utenti:** Sarà monitorata tramite sondaggi e feedback continui, per assicurarci che le esigenze degli utenti siano sempre soddisfatte.
  + Qui, si considera la percentuale di utenti migrati al servizio Token Connectivity, considerando il relativo numero di ticket risolti e di incidenti gestiti, specie in ambito sicurezza determinandone l’allineamento con procedure di sicurezza e politiche varie
* **Costi di progetto e allontanamento dai costi desiderati**, determinando la percentuale di disponibilità del servizio ed il tempo medio di risposta, basandosi sul feedback dei clienti
* **Percentuale di completamento del progetto**, in base a personale allenato, nuovi processi e strumenti

Basandosi sul meccanismo di feedback loop incorporato all’interno del framework ITIL, al fine di mantenere coerenza con la presentazione, questionari oppure meeting di review sono incorporati all’interno di monitoraggi automatici, per rendere il meccanismo più gestibile e ramificato. Il processo di revisione continua con delle reviews oppure degli assessment, realizzati mensilmente oppure ad ogni incremento, verificando partendo da review settimanali, fino a review mensili ed annuali, l’efficacia di quanto realizzato. Con queste si vuole misurare il grado di maturità del progetto

**(Slide 13 – Timeline)**

Ora discuteremo in dettaglio della timeline implementata, segmentando in modo iterativo e modulare i singoli pezzi di tempo. Ad ogni fase, vengono eseguite delle review e delle fasi di controllo (checkpoints), assicurando una buona gestione del rischio, garantendo in questo modo una buona distribuzione nel tempo e dando spazio a correzioni/modifiche sulla base dei meccanismi di feedback presenti. I ruoli secondo la struttura gerarchica dell’organizzazione interverranno per le singole attività, garantendo controllo e precisione.

Per determinare l’effettivo raggiungimento di queste fasi progettuali, vi sono delle milestone definite di settimana in settimana all’interno di ogni fase, al fine di stabilire una baseline sicura. Le milestone rappresentano punti consecutivi nel tempo da raggiungere, potendo così controllare modularmente la riuscita effettiva di un progetto.

Andiamo quindi più in dettaglio delle singole fasi, determinando milestones e baselines:

**1. Initiation and Planning (Gennaio - Febbraio 2024 – 6 settimane)**

* Questa fase segna l'inizio del progetto, in cui vengono definiti gli obiettivi principali e si iniziano le attività di pianificazione strategica.
* **Obiettivi principali**:
  + Definizione degli scopi e degli obiettivi chiave.
  + Raccolta delle esigenze delle parti interessate.
  + Assegnazione delle risorse iniziali e creazione di un piano preliminare, definendo precisamente risorse e comunicazione
* **Milestone e baseline**:
  + Approvazione del piano progettuale e assessment sui rischi condotto precisamente
  + Approvazione del pino progettuale e del piano di sviluppo
  + Introduzione di software di management e di controllo, determinando il raggiungimento sicuro degli obiettivi
  + Formazione dei team di sviluppo e formazione degli utenti finali
  + Le baseline identificato percentuali di raggiungimento nella gestione dei rischi e nella transizione degli utenti

È fondamentale ottenere approvazioni formali in questa fase e garantire che tutte le parti siano allineate sugli obiettivi del progetto.

**2. Design and Preparation (Marzo - Aprile 2024 – 5 settimane)**

* Qui si lavora sulla progettazione dettagliata del sistema o del servizio da implementare.
* **Obiettivi principali**:
  + Definizione delle specifiche tecniche.
  + Sviluppo di piani di test e piani di migrazione (nel caso di sostituzione di vecchi servizi).
  + Preparazione delle infrastrutture necessarie per la fase successiva di implementazione.
* **Milestone e baseline**:
  + Raccolta dei requisiti essenziali nella creazione della nuova soluzione Token Connectivity
  + Sviluppo corretto dei materiali di formazione e utilizzo nuova architettura
  + Finalizzazione ed approvazione dei piani di testing
  + Le baseline numeriche identificano il grado di soddisfazione degli stakeholder coinvolti e la compliance ottenuta durante tutte queste operazioni

Questo è un momento cruciale per mitigare rischi tecnici e garantire che il progetto sia ben preparato per il passo successivo.

**3. Implementation and Transition (Maggio - Ottobre 2024 – 11 settimane)**

* Si tratta della fase operativa del progetto. Le attività principali qui riguardano la messa in opera del piano creato nelle fasi precedenti, comprendendo in modo chiaro e sicuro i requisiti progettuali e designando precisamente le risorse architetturali.
* **Obiettivi principali**:
  + Implementazione delle soluzioni pianificate.
  + Monitoraggio continuo per identificare e risolvere eventuali problemi.
  + Transizione dei servizi verso il nuovo sistema o infrastruttura con testing accurato
  + Decommissioning graduale basato su report regolari e misura del grado di migrazione, sfruttando un gruppo di utenti pilota a fini statistici di misurazione
* **Milestone e baseline**:
  + Percentuale di utenti che migrano al nuovo servizio, andando per step graduali
  + Raggiungere ad ogni review una percentuale maggiore, avendo degli scaglioni nel tempo che individuano ogni due settimane un 25% di utenti migrati al nuovo servizio
  + Le baseline numeriche identificano percentuali di documentazione dello staff bancario e degli utenti, la disponibilità del servizio in termini dell’offerta esistente e di raggiungimento delle milestone progettuali, secondo costi e risorse individuate

La fase di transizione potrebbe includere l’addestramento degli utenti finali e l’implementazione di servizi pilota per verificare l'efficacia delle nuove soluzioni, nel principio del miglioramento continuo.

**4. Closure and Review (Novembre - Dicembre 2024 – 3 settimane)**

* Questa fase include la chiusura formale del progetto, con la verifica dei risultati e il confronto con gli obiettivi prefissati.
* **Obiettivi principali**:
  + Revisione completa dei risultati del progetto.
  + Consegna della documentazione finale e rilascio delle risorse.
  + Identificazione delle "lessons learned" per migliorare i progetti futuri.
* **Milestone e baseline**:
  + Percentuale di review condotte, report di chiusura di progetto approvata e lezioni documentate
  + Determinare ad alto livello l’implementazione con successo dei cambiamenti realizzati
  + Le baseline numeriche identificano percentuali di raggiungimento dei costi voluti, numero previsto di incidenti gestiti e grado di soddisfazione voluto entro i termini temporali previsti

È importante concludere il progetto in modo ordinato e garantire che tutti i servizi siano operativi prima della chiusura.

**5. Final Decommissioning and Ongoing Support (Gennaio - Aprile 2025)**

* Anche se il progetto principale si conclude nel 2024, la timeline estende la chiusura operativa al 2025, con un’attenzione particolare alla dismissione finale dei vecchi servizi.
* **Obiettivi principali**:
  + Smantellamento dei vecchi sistemi o infrastrutture non più utilizzate.
  + Fornitura di supporto continuo per assicurare una transizione senza interruzioni.
  + Estensione del supporto alle operazioni correnti, garantendo che non vi siano criticità nel post-implementazione.

È la fase che assicura che le attività di transizione non lascino vuoti o disservizi nel passaggio tra vecchi e nuovi sistemi.

**(Slide 14 – Conclusions)**

In conclusione, il progetto che abbiamo intrapreso non solo risponde alle esigenze immediate della Banca, ma pone anche le basi per una trasformazione digitale duratura e di successo. Analizziamo ora i principali risultati ottenuti e i prossimi passi da affrontare.

**KEY OUTCOMES**

*Narratore:* Iniziamo con i risultati chiave di questo progetto, che riflettono l’impatto a lungo termine delle nostre azioni e scelte strategiche:

* **Allineamento con gli obiettivi strategici della Banca**  
  Il progetto ha dimostrato come l'IT possa non solo supportare, ma anche potenziare le ambizioni di crescita e innovazione della Banca, rafforzando la sua posizione nel mercato internazionale.
* **Applicazione efficace del framework ITIL 4**  
  Grazie all'implementazione dei principi ITIL 4, abbiamo migliorato la gestione dei servizi IT, rendendola più efficiente e orientata al miglioramento continuo. Questo ha permesso una gestione più rigorosa dei processi e una maggiore conformità con le best practices.
* **Significativi risparmi sui costi con la dismissione dei servizi legacy**  
  La dismissione dei vecchi servizi di connettività ha portato a una drastica riduzione dei costi legati a hardware obsoleto, licenze software e contratti di supporto, liberando risorse finanziarie e operative.
* **Miglioramento nella governance e nel portafoglio servizi IT**  
  Con un portafoglio di servizi IT più snello, la Banca ha ora un'infrastruttura IT più facile da gestire e più sicura, che può crescere e adattarsi alle nuove esigenze aziendali con maggiore agilità.
* **Fondamenta gettate per una futura trasformazione digitale**  
  Questo progetto rappresenta il primo passo di un percorso più ampio. Abbiamo creato una base solida su cui costruire e realizzare ulteriori innovazioni tecnologiche, puntando a una vera trasformazione digitale nel lungo termine.

**NEXT STEPS**

*Narratore:* Ma il lavoro non finisce qui. Ci sono diverse azioni che dobbiamo intraprendere per assicurarci che i benefici raggiunti si consolidino nel tempo:

* **Monitorare e ottimizzare le performance del nuovo sistema**  
  È essenziale continuare a misurare e migliorare le prestazioni del nuovo servizio di connettività, assicurandoci che continui a soddisfare le aspettative di sicurezza, affidabilità e agilità.
* **Continuare a raccogliere feedback dagli utenti**  
  L’esperienza degli utenti è cruciale per il successo del progetto. Continueremo a monitorare la soddisfazione degli utenti e a rispondere proattivamente ai loro suggerimenti per migliorare il servizio.
* **Applicare le lezioni apprese a futuri progetti IT**  
  Le lezioni apprese durante questo progetto saranno preziose per le future iniziative IT della Banca. Ci assicureremo che ogni esperienza diventi una risorsa di conoscenza utile per migliorare costantemente i nostri processi e servizi.
* **Esplorare nuove opportunità tecnologiche**  
  Non dobbiamo fermarci qui. Il mondo IT è in continua evoluzione, e dobbiamo restare vigili su nuove opportunità di innovazione che possano offrire ulteriori vantaggi strategici alla Banca.
* **Mantenere il focus sul miglioramento continuo**  
  Infine, in linea con i principi di ITIL 4, il miglioramento continuo resterà al centro della nostra strategia IT. Solo attraverso un costante affinamento dei nostri processi potremo garantire che la nostra infrastruttura IT rimanga competitiva e pronta per il futuro.

In definitiva, questo progetto rappresenta un traguardo significativo per la Banca, ma è anche l'inizio di un percorso verso una trasformazione digitale completa. Grazie a una pianificazione attenta e a una gestione efficace, siamo sulla strada giusta per ottenere risultati duraturi e positivi nel lungo termine.