
1 IT Demand Management Tool

L'IT Demand Management Tool è uno strumento informatico contenente al suo interno la logica di workflow per la gestione l'intero processo di IT Demand attraverso la memorizzazione delle informazioni ed il coordinamento delle attività definite dal processo stesso.

2 Il documento di Analisi Funzionale

Il documento di Analisi Funzionale contiene la descrizione dettagliata non tecnica delle logiche di funzionamento dell'IT Demand Management Tool.

Esso è costituito dai seguenti documenti:

1. *"IT Demand Tool – Workflow di funzionamento.vsdX"*: Foglio di Visio dove è contenuta la logica del workflow descritta attraverso diagrammi di flusso
2. *"IT Demand Tool – Elenco elementi.xlsm"*: Foglio di Excel contenente il dettaglio degli elementi (campi) di Demand Management, le descrizioni sintetiche, gli automatismi e i vincoli. Contiene inoltre un riassunto schematico di tutti i possibili stati oltre che un elenco iniziale dei fornitori
3. *"IT Demand Tool – Analisi Funzionale.docx"*: Il presente foglio di Word che contiene, in forma discorsiva, la spiegazione di tutti quei concetti o funzionalità che sono sottintesi o solo accennati nel documento di workflow
4. *"GUI Mockup - *.png"*: Si tratta di una serie di file in formato PNG che contengono una guida di riferimento per la realizzazione della GUI

2.1 Assunzioni dell'Analisi Funzionale

Il presente documento si prefigge l'obiettivo di raccogliere, consolidandola, la logica di workflow sparsa nei vari documenti elencati precedentemente.

La componente grafica e operativa (GUI) non è volutamente enfatizzata né descritta.

Le immagini di mockup fornite sono solo dei riferimenti creati dall'autore a supporto per la scrittura di questo documento.

L'aspettativa è che lo sviluppatore che si prende in carico l'attività di scrittura del codice faccia delle proposte di GUI basate sul workflow derivanti dalla sua comprensione dell'analisi e della sua conoscenza dell'ambiente informatico in cui questo prodotto verrà sviluppato, tenendo conto dei layout e delle convenzioni grafiche di BIX.

La descrizione della Dashboard di seguito illustrata contiene invece un'indicazione di impostazione grafica che l'autore chiede venga tenuta come riferimento. Essa sarà utilizzata in tutta la stesura del presente documento.

2.2 Convenzioni grafiche

All'interno del presente documento è usata la seguente combinazione di colori e attributi di font allo scopo di facilitare la lettura:

Tipo Stato: es. "Stato DR"

Denominazione stato: es. "In attesa valutazione Demand Manager"

Testo: es. "Questo è un testo"

Nome elemento: es. "Motivazione Fast Demand"

ID Elemento: es. "SDM4"

Tipologia utente: es. "IT Friend"

3 Definizioni

3.1 Sistema

Per *Sistema* si intende, all'interno di questo documento, il prodotto informatico su cui gira l'IT Demand Management Tool e che, per estensione, esegue le azioni, effettua calcoli, applica i vincoli, scrive nel database, genera pagine e specifici output.

3.2 Demand request e stream

3.3 Elementi di Demand Management

Gli elementi di Demand Management sono le tipologie di informazioni atomiche che vengono memorizzate e gestite dall'IT Demand Management Tool (nella terminologia dei database si tratta dei campi di una tabella). Il documento allegato "Elenco elementi" è quello che contiene il dettaglio di tutti gli elementi utilizzati all'interno del documento di Analisi Funzionale. I nomi usati per la definizione degli elementi di Demand Management sono volutamente articolati e parlanti. È facoltà del programmatore mantenere la denominazione proposta o cambiarla in base alle proprie esigenze. Se questo dovesse accadere, sarebbe ovviamente fondamentale che la tipologia di contenuto non cambiasse.

L'insieme degli elementi di Demand Management, la loro valorizzazione, la loro gestione e le logiche di aggregazione rappresentano l'essenza e lo scopo ultimo del tool.

3.4 La "DR ID" (o "DR padre") e lo "Stream ID" (o "DR figlio")

La *DR ID* è l'identificativo univoco padre generato e gestito dal sistema. Ogni DR ID può a sua volta essere associato a molteplici identificativi figli chiamati *Stream ID*.

Nella creazione delle GUI di mockup si è usata la convenzione *DRxx-yy-zz* dove "DR" è un testo fisso, "xx" è un numero progressivo univoco, "yy" è il valore delle ultime due cifre dell'anno derivato dalla data di salvataggio della DR, "zz" è un numero progressivo univoco.

La combinazione di "DRxx-yy" è propriamente la *DR ID*. La combinazione "DRxx-yy-zz" è propriamente la *Stream ID*.

L'autore non esprime preferenze sulla forma dei due identificativi, che possono essere cambiati in base alle scelte o alle esigenze del programmatore.

Ciò che invece è strettamente richiesto è che gli ID siano gestiti interamente ed esclusivamente dal sistema. Nessun utente in nessuna fase del workflow ha facoltà di modifica di nessuno dei due identificativi, prerogativa che è demandata esclusivamente al sistema.

3.5 Reference Object

Per Reference Object si intende uno o più oggetti associati alla singola DR oppure ai singoli stream.

Tipicamente si presenta sotto forma di testo oppure di files binari. La logica d'uso è descritta sia nel file di workflow che nei paragrafi successivi.

3.6 Tipologie di utenti

Per *tipologia di utente* si intende un gruppo composto da uno o più singoli individui già precedentemente censiti all'interno dei sistemi informatici del GBIX che svolgono una funzione unica e specifica nel contesto della logica di funzionamento del processo di IT Demand Management.

L'IT Demand Management Tool è utilizzato dalle seguenti tipologie di utenti:

1. IT Friend
2. IT Pivot
3. IT Specialist
4. Responsabile IT Pivot
5. IT Demand Manager
6. Utente Approvatore
7. Utente di reportistica

3.7 Permessi per tipologia utenti

Ogni tipologia di utenti è caratterizzata da funzioni definite dalla logica di IT Demand e che si riflettono nella possibilità di avere permessi di scrittura su determinati campi oppure di poter accedere alla visione di determinate pagine. Il documento “Elenco elementi” contiene le indicazioni dei permessi per ogni elemento.

3.8 L'IT Pivot, l'IT Specialist e il Responsabile IT Pivot

L'**IT Pivot** è la figura responsabile dell'avanzamento del processo di IT Demand Management che agisce manipolando le informazioni associate ad ogni Demand Request generata dall'**IT Friend**.

IT Friend genera Demand Request. Ogni Demand Request è composta da uno o più stream.

IT Pivot è la figura responsabile dell'avanzamento del processo di IT Demand Management che agisce manipolando le informazioni associate ad ogni Demand Request.

Per lo svolgimento delle sue attività è facoltà dell'**IT Pivot** identificare una figura chiamata **IT Specialist** alla quale delegare il seguimiento di uno o più specifici streams.

Nella logica di questo tool, per ogni stream ci deve sempre essere almeno un referente associato che può essere un **IT Specialist** oppure l'**IT Pivot** stesso.

Dal punto di vista del sistema, l'**IT Pivot** e l'**IT Specialist** possono essere considerate figure equivalenti, mentre dal punto di vista del processo essi sono e devono rimanere figure distinte.

L' **IT Specialist** dovrà avere la possibilità, attraverso la GUI, di visualizzare le Demand alle quali è associato.

Il **Responsabile IT Pivot** è, nella logica di questo tool, una figura che non ha alcun ruolo all'interno del processo e viene utilizzato esclusivamente come elemento per filtrare la visualizzazione dei Demand assegnati agli **IT Pivot** di cui è responsabile. Se un utente loggato è un **Responsabile IT Pivot**, allora avrà facoltà di visualizzare tutte le Demand associate ad ognuno degli **IT Pivot** e/o l'**IT Specialist** di cui è responsabile.

3.9 L'IT Demand Manager

L'**IT Demand Manager** è la figura che si occupa di coordinare lo svolgimento del processo di IT Demand attraverso lo strumento di IT Demand Management Tool.

Dal punto di vista del sistema, è un utente assimilabile al concetto generale di “superuser”. Ogni utente facente parte di questa specifica tipologia ha permessi di accesso e/o scrittura in quasi tutte le parti del sistema. Volendo sintetizzare il concetto, se c'è un elemento che l'**IT Friend** o l'**IT Pivot/IT Specialist** possono editare, allora anche l'**IT Demand Manager** lo può fare.

Una particolarità specifica dell'**IT Demand Manager** è che, quando è loggato, il sistema gli presenta la possibilità di gestire in autonomia una serie di informazioni parametrizzabili per le quali la GUI presenta delle pagine di input specifiche:

- **Utenti fissi per Comitato:** Facoltà di effettuare selezioni multiple di utenti presi da elenchi preesistenti nel sistema che vengono utilizzati per la generazione della convocazione del Comitato (vedi di seguito)
- **Tolleranze:** Facoltà di inserire valori numerici che vengono utilizzati dal sistema tipicamente per evidenziare il superamento di un certo tempo di attesa (es: se viene inserito il valore 15, il sistema, per specifici elementi, cambia ad esempio il colore di un testo se la data memorizzata in un determinato campo è più vecchia di 15 giorni):
 - “Data Comitato vs Invio richiesta Macro-stima”: la logica è descritta nel paragrafo relativo alla Macro-stima. Il sistema permette di inserire un valore numerico intero
 - “Richiesta accettazione Macro-stima vs Fornitore”: la logica è descritta nel paragrafo relativo alla Fase Macro-stima. Il sistema permette di inserire un valore numerico intero

- “*Valutazione costi in Macro-stima vs Tolleranza*”: la logica è descritta nel paragrafo relativo alla fase Analisi Funzionale. Il sistema permette di inserire un valore numerico formattato come valuta
- “*Data avvio analisi vs invio al fornitore*”: la logica è descritta nel paragrafo relativo alla fase Analisi Funzionale. Il sistema permette di inserire un valore numerico intero
- “*Data invio richiesta vs Ricezione richiesta*”: la logica è descritta nel paragrafo relativo all'Analisi Funzionale. Il sistema permette di inserire un valore numerico intero
- “*Data richiesta avvio sviluppo vs avvio sviluppo*”: la logica è descritta nel paragrafo relativo allo Sviluppo. Il sistema permette di inserire un valore numerico intero

3.10 “Pertinenza” dell’utente loggato

Per *Pertinenza* dell'utente loggato si intende in questo documento la DR creata dallo specifico **IT Friend (SDM6)** o la DR assegnata allo specifico **IT Pivot (SCM3)** o **IT Specialist (SDM31)**. Se l'utente loggato è l'**IT Demand Manager**, allora si intende che tutte le DR presenti nel sistema gli sono di pertinenza.

3.11 Stati del processo di Demand Management e logiche di cambiamento

Gli stati del processo di Demand Management (di seguito “stati”) sono delle definizioni testuali che descrivono il punto in cui si trova il processo nel momento in cui questo viene osservato. I cambi di stato sono predefiniti ed inclusi nella logica di gestione del progetto. Essi sono effettuati in automatico dal sistema al verificarsi di specifiche condizioni attraverso la scrittura degli stessi nell'apposito elemento (**SDM29** per Stato DR, **SDM34** per Stato Stream). Nel diagramma di workflow sono specificati tutti i cambi di stato necessari, mentre nel file “Elenco elementi” è presente una tabella che dettaglia tutti i possibili stati (foglio “Tabella Stati Workflow”). La visualizzazione dell'ultimo stato aggiornato deve sempre essere presentata a video ogni qual volta qualunque utente visualizza o modifica qualunque informazione relativa ad ogni DR.

3.12 Pagine di gestione

All'interno di questo documento si farà riferimento a due principali tipologie di pagine: “Pagina gestione Comitato” e “Pagina gestione Demand Request”.

Si tratta di due pagine che contengono al loro interno sia le funzionalità di inserimento dati (“input”) che quelle di visualizzazione (“output”). Le funzionalità di inserimento dati dovranno essere attive o disattivate in funzione della tipologia di utenti che le sta utilizzando. Dal punto di vista logico, l'autore assume che queste due pagine raccolgano al loro interno tutte le informazioni e funzionalità necessarie a gestire le due macro-tipologie di informazioni (Comitato e Demand Request). Questo spiega perché esse siano utilizzate in maniera trasversale durante la descrizione di tutte le fasi del processo di IT Demand.

L'autore non dà volutamente indicazioni su come queste pagine debbano essere costruite dal punto di vista della GUI. Si lascia quindi spazio ad eventuali proposte da parte dello sviluppatore per capire come implementare al meglio le funzionalità descritte.

La logica che comunque il programmatore deve seguire è che le pagine devono contenere sia delle schede con informazioni statiche che hanno lo scopo di visualizzare a video tutte le informazioni di dettaglio relativa alla singola DR o ai singoli stream sia delle funzionalità di input che, da una parte mostrano l'informazione presente nel database e dall'altra ne permettono la modifica da parte dell'utente abilitato.

3.13 Vincoli

Le pagine di inserimento sono composte da elementi di Demand Management soggetti a vincoli che costringono l'utente a compiere determinate azioni (come, ad esempio, la valorizzazione obbligatoria del campo stesso) oppure impongono determinate logiche in funzione dello stato in cui si trova il workflow. Il dettaglio si trova nel file “Elenco elementi”.

3.14 Automatismi

Durante lo svolgimento del processo di Demand Management il cambio di stato oppure determinate azioni svolte dagli utenti scatenano l'attivazione di automatismi che hanno lo scopo di facilitare alcune azioni necessarie al proseguimento del processo, evitando che l'utente le inserisca o cambi manualmente. Il dettaglio si trova nel file “Elenco elementi”.

3.15 Data di Riferimento

La Data di Riferimento è una data che viene presa come riferimento per i calcoli delle tolleranze. Il suo default è la data corrente di sistema ma essa può essere cambiata a piacere dall'IT Demand Manager.

3.16 Tolleranze

La registrazione della data in cui certe informazioni vengono inserite nel sistema da parte dei vari utenti implica la possibilità di impostare una durata tollerata parametrizzata oltre la quale scattano determinati automatismi di natura tipicamente informativa. Questa funzionalità è strettamente collegata con il meccanismo di Escalation ed è generalmente parametrizzata sulla Data di Riferimento.

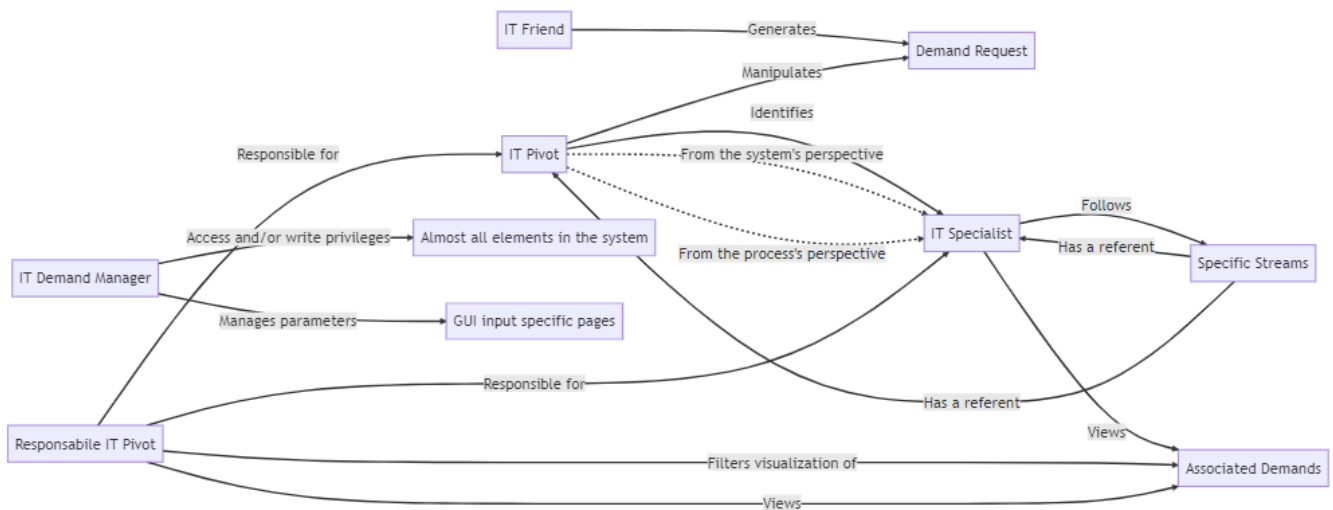
3.17 Approvazioni

All'interno del processo di IT Demand sono previsti dei passaggi che, per poter proseguire, devono essere necessariamente autorizzati da un Utente Approvatore.

3.18 Reportistica

L'insieme dei dati contenuti nell'IT Demand Management Tool viene estratto e visualizzato attraverso report più o meno sofisticati generati dalla Power BI interna. Questa componente non è in scope a questo documento.

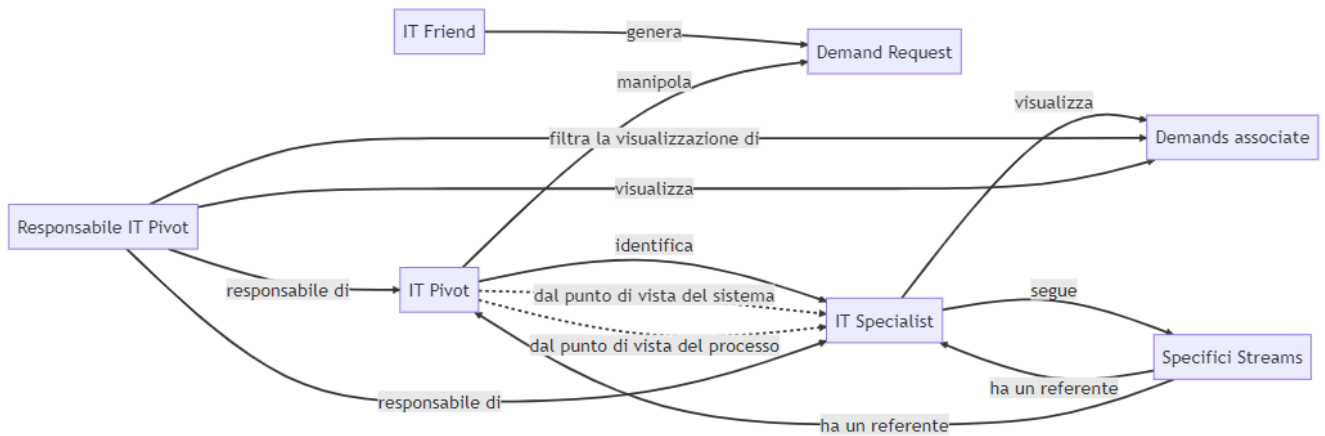
4 Grafici riassuntivi



graph LR

```

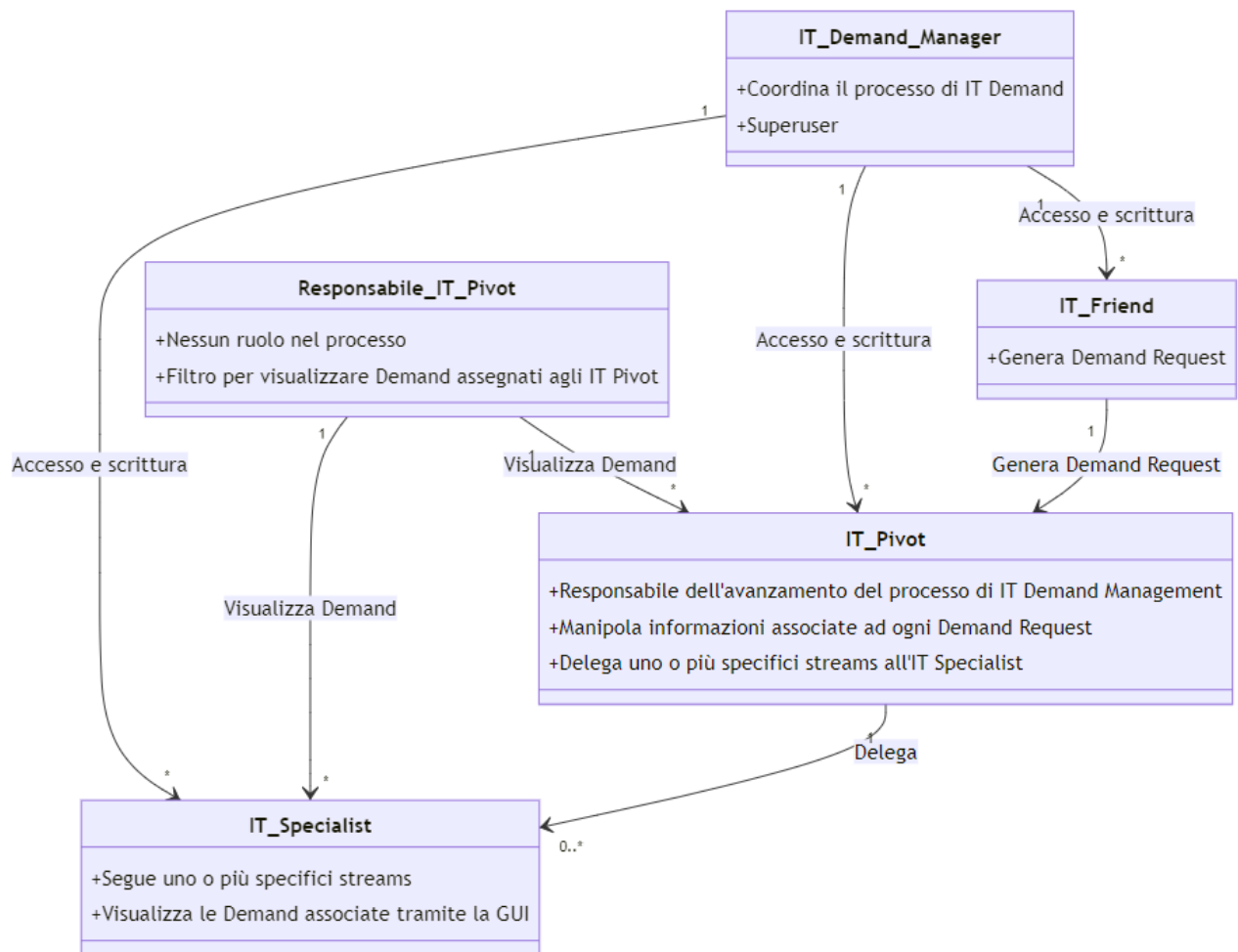
A[IT Friend] -->|Generates| B[Demand Request]
C[IT Pivot] -->|Manipulates| B
C -->|Identifies| D[IT Specialist]
D -->|Follows| E[Specific Streams]
E -->|Has a referent| D
E -->|Has a referent| C
C -.->|From the system's perspective| D
C -.->|From the process's perspective| D
D -->|Views| F[Associated Demands]
G[Responsabile IT Pivot] -->|Filters visualization of| F
G -->|Responsible for| C
G -->|Responsible for| D
G -->|Views| F
H[IT Demand Manager] -->|Access and/or write privileges| I[Almost all elements in the system]
H -->|Manages parameters| J[GUI input specific pages]
  
```



graph LR

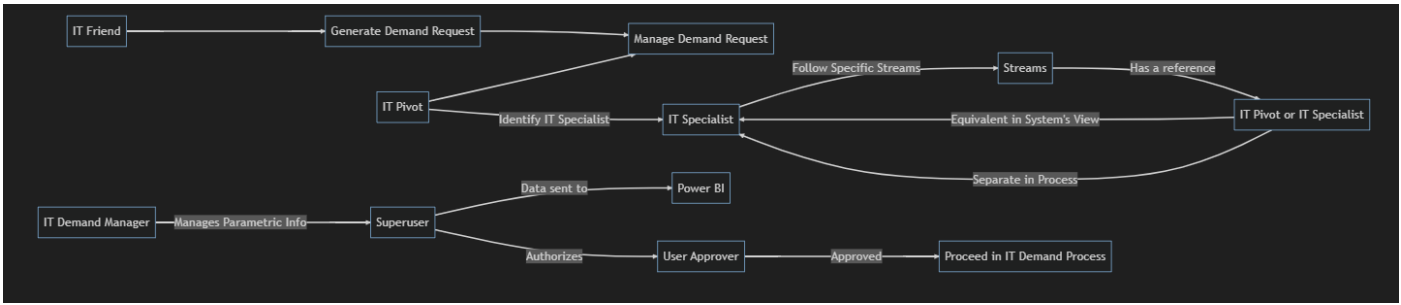
```

ITFriend["IT Friend"] -->|genera| DemandRequest["Demand Request"]
ITPivot["IT Pivot"] -->|manipola| DemandRequest
ITPivot -->|identifica| ITSpecialist["IT Specialist"]
ITSpecialist -->|segue| Streams["Specifici Streams"]
Streams -->|ha un referente| ITSpecialist
Streams -->|ha un referente| ITPivot
ITPivot -.->|dal punto di vista del sistema| ITSpecialist
ITPivot -.->|dal punto di vista del processo| ITSpecialist
ITSpecialist -->|visualizza| Demand["Demands associate"]
ResponsabileITPivot["Responsabile IT Pivot"] -->|filtra la visualizzazione di| Demand["Demands associate"]
ResponsabileITPivot -->|responsabile di| ITPivot
ResponsabileITPivot -->|responsabile di| ITSpecialist
ResponsabileITPivot -->|visualizza| Demand["Demands associate"]
  
```



```

mermaid
graph LR
    A[IT Friend]-->B[Generate Demand Request]
    B-->C[Manage Demand Request]
    D[IT Pivot]-->C
    D-- Identify IT Specialist -->E[IT Specialist]
    E-- Follow Specific Streams -->F[Streams]
    F-->|Has a reference|G[IT Pivot or IT Specialist]
    G[IT Pivot or IT Specialist]-- Equivalent in System's View -->E
    G[IT Pivot or IT Specialist]-- Separate in Process -->E
    ITDM[IT Demand Manager]-- Manages Parametric Info -->H[Superuser]
    H-- Data sent to -->I[Power BI]
    H-- Authorizes -->J[User Approver]
    J-- Approved -->K[Proceed in IT Demand Process]
  
```

5 Funzionalità di default

5.1 Censimento e gestione parametrica degli elenchi preesistenti

All'interno del sistema sono presenti degli elenchi contenenti oggetti (es: liste di persone, strutture, unità organizzative, ecc.) che sono precaricate nel sistema dalla funzione preposta del IT di BIX.

L'analisi di come realizzare queste funzionalità non è in scope a questo documento, ma si dà per scontato che esse sia presenti e che i meccanismi siano attivi. La presenza di questi elenchi è condizione necessaria affinché l'intero processo funzioni.

5.2 Login

La facoltà di loggarsi e di usare l'IT Demand Management Tool è data dall'inclusione dello specifico utente all'interno di una delle tipologie di utenti descritte dal paragrafo "Tipologie di utenti".

Il sistema avrà sempre la possibilità di ricavare il Cognome e Nome dell'utente loggato e di agire in funzione dei permessi associati alla tipologia di utenti a cui appartiene.

5.3 Utenti fissi per il Comitato

Il sistema deve prevedere la gestione (inserimento e lettura) di un elenco di nominativi selezionato esclusivamente a cura dell'**IT Demand Manager**. Questo elenco, composto da multipli nominativi presi dall'anagrafica PEGA o da elenchi statici precaricati, verrà utilizzato dal sistema durante la fase di Pre-comitato per la generazione del calendario Comitato.

5.4 Liste di codici dei budget (WBS)

Questa lista deve intendersi come uno degli specifici elenchi precaricati citati al paragrafo 4.1.

Il sistema deve prevedere la possibilità, per il solo **IT Demand Manager**, di caricare, da fonte esterna ed in modalità manuale, un foglio Excel contenente una lista di codici di budget (denominati WBS) associati ad una descrizione. Il file in input conterrà un solo foglio entro il quale saranno presenti colonne con i seguenti nomi:

- **WBS**: Da importare. Valore univoco e chiave. Va utilizzato nella ricerca in fase di inserimento
- **Tipo**: Da importare
- **Nome Progetto**: Da importare. Va utilizzato nella ricerca in fase di inserimento
- **CEO – 1**: Ignorare
- **Struttura Banca**: Ignorare
- **Responsabile**: Da importare. Campo contenente il cognome del responsabile. Non è possibile normalizzare alla fonte questo campo. Esso può contenere cognomi sia singoli che multipli. Se possibile, si potrebbe tentare di cercare delle corrispondenze tra i cognomi in questo campo con i dati presenti nelle liste degli **IT Friend** e **IT Pivot**.

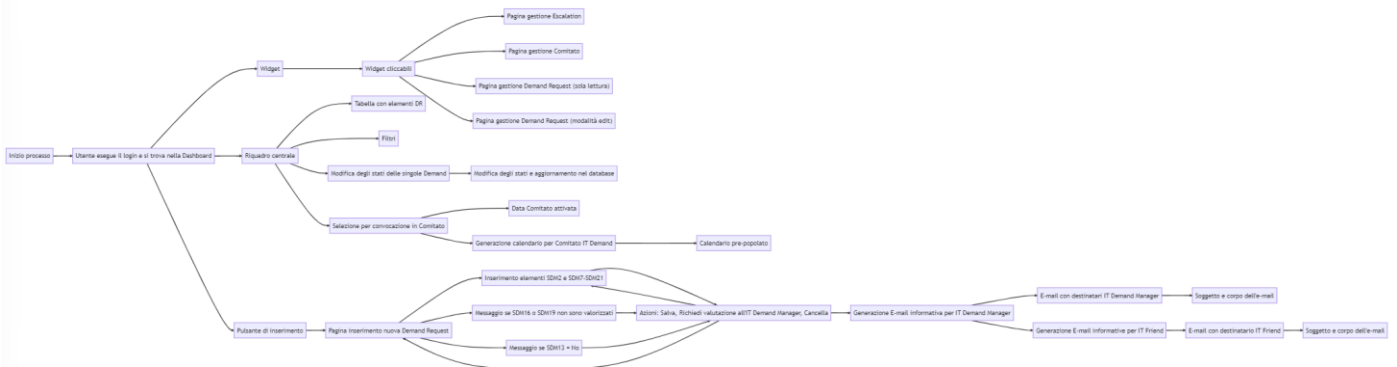
Eventuali altre colonne presenti e non elencate precedentemente saranno ignorate. Il file "**IT Demand Tool – Elenco elementi.xlsm**" contiene il foglio "Lista Codici Budget" con i dati reali di questa lista relativi al 2023. Il caricamento avverrà esclusivamente attraverso file. Non è prevista modalità di modifica via GUI.

Prevedere un campo testo pre-popolato automaticamente con l'anno corrente che l'utente avrà facoltà di modificare alla bisogna. Ad ogni caricamento il sistema assocerà i dati all'anno presente nel campo testo precedente e sovrascriverà tutti i dati eventualmente presenti relativi al solo anno presente nel campo testo precedente.

6 Workflow del processo di IT Demand Management

graph LR

```
A["Inizio processo"] --> B["Utente esegue il login e si trova nella Dashboard"]
B --> C["Widget"]
B --> D["Riquadro centrale"]
B --> E["Pulsante di inserimento"]
C --> F["Widget cliccabili"]
F --> G["Pagina gestione Escalation"]
F --> H["Pagina gestione Comitato"]
F --> I["Pagina gestione Demand Request (sola lettura)"]
F --> J["Pagina gestione Demand Request (modalità edit)"]
D --> K["Tabella con elementi DR"]
D --> L["Filtri"]
E --> M["Pagina inserimento nuova Demand Request"]
M --> N["Inserimento elementi SDM2 e SDM7-SDM21"]
N --> O["Azioni: Salva, Richiedi valutazione all'IT Demand Manager, Cancella"]
M --> P["Messaggio se SDM16 o SDM19 non sono valorizzati"]
M --> Q["Messaggio se SDM13 = No"]
P --> O
Q --> O
O --> M
O --> N
O --> R["Generazione E-mail informativa per IT Demand Manager"]
R --> S["E-mail con destinatari IT Demand Manager"]
S --> T["Soggetto e corpo dell'e-mail"]
R --> U["Generazione E-mail informative per IT Friend"]
U --> V["E-mail con destinatario IT Friend"]
V --> W["Soggetto e corpo dell'e-mail"]
D --> X["Modifica degli stati delle singole Demand"]
X --> Y["Modifica degli stati e aggiornamento nel database"]
D --> Z["Selezione per convocazione in Comitato"]
Z --> AA["Data Comitato attivata"]
Z --> AB["Generazione calendario per Comitato IT Demand"]
AB --> AC["Calendario pre-popolato"]
```



6.1 Inizio processo

Il processo inizia con l'utente che esegue il login sul sistema e si trova nella pagina principale (Dashboard).

Nella Dashboard sono contenuti degli elementi comuni a tutte le tipologie di utenti. Alcuni di essi cambiano le funzionalità in base alla tipologia di utente loggato.

6.2 La Dashboard

I principali elementi della dashboard sono (vedi riferimento "GUI Mockup 1"):

1. Widget
2. Riquadro centrale
3. Pulsante di inserimento

6.2.1 Widget

Sono riquadri attivi al cui interno è contenuto un numero del colore di default ed un testo. Quando l'utente clicca uno dei riquadri, la tabella presente nel riquadro centrale descritto di seguito si popola con valori filtrati in base alla logica associata a ciascun widget, a meno che non sia prevista l'apertura di una pagina di editing. Non tutti i riquadri sono cliccabili. Alcuni sono statici in quanto la loro funzione è puramente informativa. Le pagine a cui si fa riferimento nel riquadro "Logica Azione" sono descritte di seguito nel documento.

Il numero è un valore calcolato dal sistema ad ogni refresh della pagina.

N.Sequenza	Cliccabile	Testo	Colore del font	Logica di calcolo del numero	Logica Azione
1	No	Demand Requests censeite	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend , IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	N/A
2	Si	Demand Requests in Escalation presso il fornitore	Default se il valore è 0, rosso se il valore > 0	Conta il numero totale di DR in escalation di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend , IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Il pulsante è attivo solo per l' IT Demand Manager . È disattivo per gli altri utenti. Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Escalation"

3	Si	Demand Requests in attesa Comitato	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="In attesa Comitato" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager, IT Pivot o IT Specialist	Il pulsante è attivo solo per l'IT Demand Manager. È disattivo per gli altri utenti. Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Comitato"
4	Si	In attesa valutazione Demand Manager	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="In attesa valutazione Demand Manager" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager, IT Pivot o IT Specialist	Il pulsante è attivo solo per l'IT Demand Manager. È disattivo per gli altri utenti. Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Comitato"
5	No	In attesa approvazione Fast Demand	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="In attesa approvazione Fast Demand" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend, IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	N/A
6	Si	Demand Requests sospese	Default se il valore è 0, arancione se il valore > 0	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="Sospeso" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend, IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Il pulsante è attivo solo per l'IT Demand Manager. È disattivo per gli altri utenti. Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Comitato"
7	Si	In lavorazione	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="In	Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Demand

				lavorazione" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend , IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Request" in modalità sola lettura
8	Si	Demand Requests in attesa accettazione Macro-stima	Default se il valore è 0, rosso se il valore > 0	Conta il numero totale di DR con Stato DR =" Richiesta accettazione Macro-stima all'IT Friend " di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend , IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Se cliccato dall'utente IT Friend , si entra nella "Pagina gestione Demand Request" in modalità edit. Se cliccato dall'utente IT Friend o IT Demand Manager , le informazioni mostrate sono in sola lettura
9	Si	Demand Requests in attesa validazione Analisi Funzionale	Default se il valore è 0, rosso se il valore > 0	Conta il numero totale di DR con Stato Stream =" Richiesta accettazione Analisi Funzionale all'IT Friend " di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend , IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Se cliccato dall'utente IT Friend , si entra nella "Pagina gestione Demand Request" in modalità edit. Se cliccato dall'utente IT Friend o IT Demand Manager , le informazioni mostrate sono in sola lettura
10	Si	Offerte commerciali in attesa di accettazione	Default se il valore è 0, rosso se il valore > 0	Conta il numero totale di DR con Stato Stream =" Ricevuta offerta commerciale dal fornitore " di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend , IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Se cliccato dall'utente IT Friend , si entra nella "Pagina gestione Demand Request" in modalità edit. Se cliccato dall'utente IT Friend o IT Demand Manager , le informazioni mostrate sono in sola lettura

11	Si	In sviluppo	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="In sviluppo" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend, IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Demand Request" in modalità sola lettura
12	Si	In U.A.T.	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="In U.A.T." di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend, IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Demand Request" in modalità sola lettura
13	Si	Passati in Produzione	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="Passato in Produzione" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend, IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Demand Request" in modalità sola lettura
14	Si	Annullate	Default. Non cambia qualunque sia il numero	Conta il numero totale di DR con Stato DR ="Annullato" di pertinenza dell'utente loggato (se IT Friend, IT Pivot o IT Specialist). Conta il numero totale se l'utente loggato è IT Demand Manager	Se cliccato, si entra nella "Pagina gestione Demand Request" in modalità sola lettura

6.2.2 Riquadro centrale

Il riquadro centrale è quello che si trova subito sotto i widget. Esso contiene una tabella dove sono presenti le colonne contenenti gli elementi di DR più significativi. Questa tabella rappresenta la componente

principale e più utilizzata per la gestione dei Demand da parte degli utenti. Se un'informazione non è presente a causa del suo particolare Stato DR, il riquadro è vuoto.

6.2.3 Filtri

Di default la lista viene popolata con un filtro attivo dove vengono mostrate solo le informazioni pertinenti all'utente loggato.

Se l'utente loggato è un IT Friend, i filtri di seguito descritti non sono attivabili.

La GUI presenta anche la seguente serie di filtri:

- *Filtro per **IT Friend***: popolato automaticamente da tutti gli IT Friend che hanno almeno una DR associata, permette di visualizzare solo i demand associati all'IT Friend selezionato
- *Filtro per **IT Pivot***: popolato automaticamente da tutti gli IT Pivot che hanno almeno una DR associata, permette di visualizzare solo i demand associati all'IT Pivot selezionato
- *Filtro per **IT Specialist***: popolato automaticamente da tutti gli IT Specialist che hanno almeno una DR associata, permette di visualizzare solo i demand associati all'IT Specialist selezionato
- *Filtro per **Responsabile IT Pivot***: a partire da un elenco precaricato, permette di selezionare un **Responsabile IT Pivot**. Una volta effettuata la scelta, la lista precedente citata si popola con tutte le Demand gestite da tutti gli **IT Pivot/IT Specialist** associati al **Responsabile IT Pivot** scelto
- *Filtro per **Stato DR Padre***: popolato automaticamente da tutti gli stati del DR padre presenti in quel momento nel database, permette di visualizzare solo i demand con lo stato selezionato
- *Filtro per **Stato Stream***: popolato automaticamente da tutti gli stati dei DR figli presenti in quel momento nel database, permette di visualizzare solo i demand con lo stato selezionato

Il contenuto della lista varia in funzione del tipo di widget selezionato (vedi tabella descritta sopra).

Denominazione Elementi da visualizzare, nell'ordine riportato:

DR ID, Data creazione DR, Nome DR, Stato DR, "Escalation in corso" ("Si" se per la specifica DR esiste almeno uno Stream ID presente in ESC1, "No" in tutti gli altri casi), IT Pivot, IT Specialist, Fast Demand richiesta, Fast Demand Accettata, Costo OneOff Stimato (Min), Costo OneOff Stimato (Max), Costo Run Stimato (Min), Costo Run Stimato (Max), Data stimata rilascio in UAT, Data stimata rilascio in PROD, Data accettazione AF, Costo OneOff, Costo Run, Data passaggio in UAT previsto, Data passaggio in PROD previsto.

La lista è ordinata di default nell'ordine alfabetico ascendente della **DR ID**.

La GUI prevede la possibilità di cambiare la logica di sorting a piacere dell'utente.

6.2.4 Pulsante di inserimento

Il pulsante di inserimento permette di inserire una nuova Demand, contiene il seguente testo: "*Inserimento nuova Demand Request*" e, una volta cliccato, porta alla "Pagina inserimento nuova Demand Request".

6.3 Fase Pre-Comitato

La Fase Pre-Comitato è quella che attiva il workflow di IT Demand Management.

6.3.1 La "Pagina inserimento nuova Demand Request"

All'interno della "Pagina inserimento nuova Demand Request" l'utente loggato è tenuto ad inserire gli elementi **SDM2** e **SDM7-SDM21** seguendo le logiche di obbligatorietà dettagliate nel file "Elenco elementi" (vedi riferimento "*GUI Mockup 2*"). L'elemento **SDM2** sarà visualizzato graficamente come una listbox pre-popolata. Se l'utente loggato è un **IT Friend**, il valore selezionato di default sarà il nome dell'**IT Friend** stesso e non sarà permesso modificarlo. Se invece l'utente loggato non è un **IT Friend**, allora l'inserimento di una nuova Demand si intende come aperta a nome di un **IT Friend**. L'utente sarà quindi obbligato ad effettuare una scelta tra i nominativi presenti nella listbox ed il sistema non permetterà di avanzare al passaggio successivo senza che questa sia stata effettuata.

Al termine dell'inserimento l'utente ha facoltà di compiere le seguenti azioni:

- “Salva”: i dati vengono memorizzati ma il processo non prosegue e la Demand assume la modalità bozza
- “Richiedi valutazione all'IT Demand Manager”: i dati vengono memorizzati e il processo prosegue secondo quanto dettagliato nel workflow
- “Cancella”: i dati non vengono salvati

Se **SDM16** non viene valorizzato e **SDM19** non contiene alcun file allora compare un messaggio a video con il testo “Inserire descrizione testuale dettagliata per questa Demand oppure allegare un file”. Le azioni “Salva” e “Richiedi valutazione all'IT Demand Manager” sono disabilitate fino a quando uno dei due elementi viene valorizzato.

Se **SDM13** = No allora compare un messaggio a video con il testo “Per essere accettata ogni nuova Demand Request deve necessariamente essere associata ad un'indicazione di budget. Si consiglia di verificare la presenza di un budget prima di sottoporre la richiesta all'attenzione dell'IT Demand Manager”. Le azioni “Salva” e “Richiedi valutazione all'IT Demand Manager” sono disabilitate fino a quando **SDM13** = Sì.

6.3.2 Generazione E-mail informativa per IT Demand Manager

Con questa azione il sistema genera in automatico una e-mail i cui destinatari sono gli utenti facenti parte del gruppo utenti **IT Demand Manager**.

- a. Il soggetto dell'e-mail contiene il testo “Richiesta valutazione nuova Demand Request – IT Friend:” + **SDM6**.
- b. Il corpo dell'e-mail contiene il testo “In data” + **SDM3** + “l'IT Friend” + **SED6** + “ha richiesto la valutazione di una nuova Demand Request con i seguenti attributi:” + **SDM1** + **SDM2** + **SDM9** + **SDM10** + **SDM13** + **SDM15** + **SDM17** + **SDM20**.

6.3.3 Le funzioni nella “Pagina gestione Comitato” durante la fase Pre-Comitato

Questa è la pagina che permette al solo **IT Demand Manager** di valutare le nuove richieste inserite dall'**IT Friend** (vedi riferimento “GUI Mockup 3”).

All'interno della pagina è presente una tabella contenente la lista di tutte le DR in Stato DR = “In attesa valutazione Demand Manager” AND Stato DR = “In sospeso” AND Stato DR = “Annullato” che mostrerà a video le seguenti colonne:

- “In attesa valutazione Demand Manager”: per ogni elemento il sistema verifica se l'elemento **SDM26** è valorizzato. In caso affermativo mostra a video il testo “Sospesa” oppure “Annullata”. In caso negativo il sistema mostra a video il testo “Sì”
- “Fast Demand richiesta”: il sistema legge il valore di **SDM20** di ogni singolo elemento e lo riporta a video. Se questo elemento contiene il valore “No”, la funzione a video di scelta risulta disabilitata
- “DR ID”: il sistema legge il valore di **SDM1** di ogni singolo elemento e lo riporta a video
- “Nome DR”: il sistema legge il valore di **SDM2** di ogni singolo elemento e lo riporta a video
- “IT Friend richiedente”: il sistema legge il valore di **SDM6** di ogni singolo elemento e lo riporta a video
- “Data inserimento DR”: il sistema legge il valore di **SDM3** di ogni singolo elemento e lo riporta a video
- “Codice Remediation”: se **SDM9** è valorizzato viene mostrato a video il contenuto. Altrimenti viene mostrato a video il testo “N/A”
- “Testo Remediation”: se **SDM10** è valorizzato viene mostrato a video il contenuto. Altrimenti viene mostrato a video il testo “N/A”
- “Da portare in Comitato”: il sistema mostra a video dei checkbox inizialmente tutti in stato FALSE. Se **SDM26** è valorizzata, questa checkbox è disabilitata

La tabella appena descritta sarà formattata con una dimensione delle colonne fissa. In caso il testo ecceda la dimensione della colonna, compariranno delle barre laterali per agevolare la lettura di tutto il testo.

Arrivati a questo punto l'utente può compiere due azioni:

1. Modificare gli stati delle singole Demand dopo averle selezionate mediante click su apposito link
2. Selezionare le singole Demand per la successiva convocazione in Comitato

6.3.3.1 Modifica degli stati delle singole Demand

Alla selezione di ogni singola riga, il sistema andrà a leggere il database e popolerà l'apposita sezione così composta:

- oggetti di output: **SDM1** ("DR ID")
- una checkbox con il testo "Confermata richiesta Fast Demand" disattivata se **SDM20** non è valorizzata, **SDM23** ("Non accettata"), **SDM25** ("Motivazione non accettazione") inizialmente disattivato, **SDM26** ("Sospesa" oppure "Annullata"), **SCM1** ("Data Comitato") disattivata

In questa fase l'**IT Demand Manager** dovrà decidere:

- se valorizzare **SDM23**: se **SDM20** è valorizzata allora l'utente è obbligato a scegliere tra le opzioni "Confermata richiesta Fast Demand" oppure "Non accettata". Se la scelta ricade su "Non accettata" allora l'elemento **SDM25** si attiva e diventa obbligatorio
- se cambiare lo Stato DR in "**Sospeso**" o "**Annullato**": in questa fase l'utente ha facoltà di disattivare lo stato di sospensione o di annullamento precedentemente settato. Se la DR era già stata precedentemente sospesa o annullata, la checkbox risulta già in stato TRUE. Se l'utente lo deselecta, il sistema cambia lo Stato DR in "**In attesa valutazione Demand Manager**" e la pagina si ricarica automaticamente mostrando il nuovo stato

Il pulsante mostrerà la scritta « Modifica Stato » e alla sua pressione i valori modificati saranno aggiornati nel database

6.3.3.2 Selezione per convocazione in Comitato

- Nel momento in cui l'utente clicca in almeno uno delle checkbox nella colonna "Da portare in Comitato", l'oggetto di input **SCM1** ("Data Comitato") si attiva mostrando la data di default e la scelta della data diventa obbligatoria. Come da workflow, il sistema procede fino alla generazione del calendario per il Comitato e al cambio di Stato DR in "**In attesa assegnazione IT Pivot**".

In base alle decisioni appena effettuate, il sistema renderà disponibili in automatico una delle seguenti azioni:

- "**Invia informazione di non accettazione**": se l'utente ha scelto di valorizzare **SDM23**, il processo genera l'e-mail informativa per l'**IT Friend** come da workflow
- "**Modifica Stato**": se l'**IT Demand Manager** ha effettuato un cambio di stato modificando **SDM26** ("Sospesa")
- "**Convoca Comitato**": Il pulsante mostrerà la scritta "Convoca Comitato" e il processo prosegue con la Generazione del calendario per il Comitato di IT Demand Management utilizzando come sorgente l'elenco delle DR selezionate con le checkbox "Da portare in Comitato"

Il valore di Data Comitato presente nel relativo box sarà associato a tutte le DR oggetto di convocazione.

6.3.4 Generazione E-mail informative per IT Friend

Con questa azione il sistema genera in automatica una e-mail il cui destinatario è l'**IT Friend** (SDM6) che ha precedentemente inserito la nuova richiesta di Demand.

- a. Il soggetto dell'email contiene il testo "**La Demand Request**" + **SDM1** + "(" + **SDM2** + ")" **non è stata accettata**"
- b. Il corpo dell'email contiene il testo "**La Demand Request**" + **SDM1** + "(" + **SDM2** + ")" **non è stata accettata in data** " + **SDM24** + "**con la seguente motivazione:**" + **SDM25**.

6.3.5 Generazione calendario per Comitato IT Demand

Con questa azione il sistema genera l'equivalente di un nuovo Teams Meeting originato dal client di Outlook.

Il calendario generato dal sistema sarà pre-popolato con i dati descritti di seguito ma non verrà inviato in automatico. Esso dovrà essere visibile al solo **IT Demand Manager** il quale avrà la facoltà di modificare qualunque informazione inserita automaticamente dal sistema, eliminandola o aggiungendo elementi. Sarà compito dell'**IT Demand Manager**, in maniera esclusivamente manuale, spedire la richiesta di calendario appena completata.

- Il titolo del meeting contiene il testo "*Comitato di IT Demand Management*".
- La lista da utilizzare come nominativi Richiesti del meeting è composta da: i valori **SDM6** di tutti gli **IT Friend** le cui Demand Requests sono state selezionate ("DR accettabile" = Sì) + tutti i nominativi presenti nella lista "Utenti fissi per Comitato" + tutti i nominativi degli "SME nuovo prodotto" selezionati in **SDM18**.
- La data di inizio del comitato è quella memorizzata in **SCM1**
- L'orario di inizio sarà pre-popolato con il valore "09:30"
- L'orario di fine sarà pre-popolato con un valore calcolato dal sistema secondo la formula [orario di inizio + (numero delle DR selezionate da discutere in Comitato * 15 minuti)]
- Il corpo del messaggio contiene il testo "*Sei invitato a partecipare al Comitato di IT Demand Management dove verrà discussa la seguente agenda:*" + (per ogni DR selezionata da discutere in Comitato) gli elementi da **SDM1** a **SDM18** (compresi) + **SDM20** in forma tabellare. L'elemento **SDM1** è un link cliccabile che permettere di accedere direttamente alla scheda di dettaglio della Demand dove, a richiesta, è possibile visionare i Reference Objects caricati

6.4 Fase Comitato

Questa fase, dal punto di vista delle interazioni con l'utente loggato, estende le funzioni della "Pagina gestione Comitato" già descritta nel paragrafo precedente.

6.4.1 Le funzioni nella "Pagina gestione Comitato" durante lo Svolgimento Comitato

All'interno della pagina è presente una tabella contenente la lista di tutte le DR con Stato DR in "In attesa assegnazione IT Pivot" (comprese anche quelle derivanti da mancate assegnazioni precedenti oppure da accettazioni di Fast Demand ancora non pervenute) che mostrerà a video le seguenti colonne:

- "Fast Demand richiesta": per ogni elemento il sistema verifica il valore logico dell'elemento **SDM20** e mostra il testo "Sì" se questo è TRUE, altrimenti il testo "No" se è FALSE
- "Fast Demand accettata": per ogni elemento il sistema verifica il valore logico dell'elemento **SDM20** e se il valore dell'elemento **SDM22** è valorizzato. Se **SDM20** è TRUE e **SDM22** è vuoto, allora viene visualizzato il testo "In attesa approvazione Fast Demand". La scelta dell'IT Pivot ed il pulsante "Assegna Pivot" sono disattivati. Se **SDM20** è FALSE, non viene visualizzato alcun testo. Se **SDM20** è TRUE e **SDM22** è valorizzato, viene visualizzato il testo "Sì". Se **SDM20** è TRUE e **SDM24** è valorizzato allora viene visualizzato il testo "No"

Se DR è in stato "In attesa approvazione Fast Demand", allora quella Demand non è selezionabile. Lo diventerà solo quando il Fast Demand sarà approvato o respinto.

Dopo aver selezionato la singola Demand mediante il relativo link, il sistema andrà a leggere il database e popolerà l'apposita sezione così composta:

- oggetti di output: **SDM1** ("DR ID"), **SCM1** ("Data Comitato")
- oggetti di input: una listbox pre-popolata contenente i nominativi di tutti gli IT Pivot presenti in anagrafica con campo vuoto come default ed il pulsante "Assegna Pivot" inizialmente disattivato

L'utente sarà obbligato ad effettuare una scelta. Una volta selezionato il nominativo, il pulsante "Assegna IT Pivot" si attiva e, alla sua pressione, il sistema va a valorizzare l'elemento **SCM3** e ad effettuare un refresh della pagina che avrà come conseguenza la scomparsa dalla lista della Demand appena assegnata.

6.4.2 Generazione E-mail informativa sospensione/annullamento per IT Friend

Con questa azione il sistema genera in automatico una e-mail il cui destinatario è l'**IT Friend** (SDM6) che ha precedentemente inserito la nuova richiesta di Demand.

- a. Il soggetto dell'email contiene il testo "*La Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ") è stata *sospesa/annullata*"
- b. Il corpo dell'email contiene il testo "*La Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ") è stata *sospesa/annullata in data* " + SDM26

6.4.3 Generazione E-mail informativa per IT Friend

Con questa azione il sistema genera in automatico una e-mail il cui destinatario è l'**IT Friend** (SDM6) che ha precedentemente inserito la nuova richiesta di Demand.

- a. Il soggetto dell'email contiene il testo "*La Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ") è di nuovo in *attesa valutazione Demand Manager*"
- b. Il corpo dell'email contiene il testo "*Alla Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ") è stato *disattivato lo stato di sospensione/annullamento*"

6.4.4 Generazione E-mail informativa per IT Pivot

Con questa azione il sistema genera in automatico una e-mail il cui destinatario è l'**IT Pivot** (SCM3) a cui è stato assegnato il Demand in fase di Comitato

- a. Il soggetto dell'email contiene il testo "*Assegnazione Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ")
- b. Il corpo dell'email contiene il testo "*Al Comitato IT Management del*" + SDM1 + "*ti è stata assegnata la Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ")"

6.5 Fase "Fast Demand"

La Fase "Fast Demand" non è una vera e propria fase di Demand Management. Si tratta piuttosto di una componente del processo che si è ritenuto importante sottolineare perché in essa entra in gioco la presenza della figura dell'Utente Approvatore descritto di seguito.

6.5.1 L'Utente Approvatore

L'Utente Approvatore è una figura a margine del processo di Demand Management vero e proprio. Egli è una figura ad alto livello gerarchico che ha la facoltà di approvare o rifiutare la richiesta generata dall'**IT Friend** di attivare la procedura di "Fast Demand" che consiste (vedi workflow) nel salto della fase di Macro-stima per arrivare direttamente alla fase di Analisi Funzionale.

6.5.2 Generazione richiesta approvazione

Se ad una specifica Demand Request è stata richiesta l'applicazione della procedura di "Fast Demand" e questa è stata confermata dall'**IT Demand Manager** in fase di Comitato, allora il sistema genera una e-mail con le seguenti caratteristiche:

- a. Il destinatario dell'e-mail sono il/gli utenti facenti parte della tipologia di utente Utente Approvatore
- b. Il soggetto dell'e-mail contiene il testo "*Nuova richiesta di approvazione Fast Demand*"
- c. Il corpo dell'e-mail contiene il testo "*L'IT Friend* " + SDM6 + "*ha chiesto l'applicazione del processo di FastDemand per la Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ") + SDM9 (se valorizzato) + SMD10 (se valorizzato). *Essa è stata confermata dall'IT Demand Manager in fase di Comitato in data* " + SDM22 + "."

All'interno del corpo dell'e-mail è contenuta un'azione che permette all'Utente Approvatore di confermare o negare la richiesta di approvazione Fast Demand senza necessariamente entrare all'interno delle pagine dell'IT Demand Tool. Gli effetti delle scelte fatte dall'Utente Approvatore sono descritti nella pagina di workflow.

6.5.3 Generazione E-mail informative per IT Friend/IT Demand Manager

Se l'Utente Approvatore nega la richiesta di "Fast Demand", sia l'IT Friend richiedente che l'IT Demand Manager ne devono essere informati mediante una e-mail con le seguenti caratteristiche:

- Il destinatario dell'e-mail sono il/gli utenti facenti parte della tipologia di utente IT Demand Manager e l'IT Friend richiedente (SDM6)
- Il soggetto dell'e-mail contiene il testo "*Richiesta di approvazione Fast Demand negata*"
- Il corpo dell'e-mail contiene il testo "*La richiesta di applicazione del processo di FastDemand per la Demand Request*" + SDM1 + "(" + SDM2 + ")" + SDM9 (se valorizzato) + SMD10 (se valorizzato) + "*è stata negata in data* " + data di sistema + "."

6.6 Fase Macro-stima

La fase Macro-stima è una delle principali fasi di cui è composto il processo di IT Demand Management. In essa l'IT Pivot e/o l'IT Specialist si occupano di fare una iniziale valutazione sugli impatti che la Demand Request avrebbe sui sistemi. Da essa deriva poi una richiesta di Macro-stima ai vari fornitori di quelli che sarebbero i costi ed i tempi potenziali di realizzazione pratica della richiesta.

La logica di gestione della Macro-stima prevede un loop in cui solo alla ricezione di tutte le macro-stime provenienti da tutti i fornitori coinvolti il processo può proseguire con la richiesta esplicita all'IT Friend dell'accettazione dei valori di costi e tempi proposti.

6.6.1 I "Reference Objects Macro-stima"

Dal punto di vista operativo i Reference Objects sono delle informazioni associate ad ogni Stream ID che servono a tenere traccia delle richieste di ingaggio fatte dall'IT Pivot e/o l'IT Specialist nei confronti dei vari fornitori. Dal punto di vista pratico, un Reference Object è una riga di testo (= il codice di un ticket) oppure un attach di file binario (= un messaggio di Outlook in formato .msg contenente l'e-mail di richiesta Macro-stima).

Malgrado ogni fornitore abbia una sua peculiarità di ingaggio, per semplificare si intende che la tipologia di Reference Object possa essere una stringa di testo oppure un attach binario per ogni tipologia di fornitore presente nel relativo elenco precaricato.

Per il solo fatto che un Reference Object venga valorizzato (SMS2), il sistema assume che la richiesta della Macro-stima sia stata effettivamente mandata. Per questo motivo (come da workflow) viene automaticamente effettuato un cambio di stato e tenuta traccia della data di invio della richiesta di Macro-stima.

6.6.2 La "Pagina gestione Demand Request"

La "Pagina gestione Demand Request" rappresenta una delle più importanti pagine presenti all'interno del processo. Essa ha due funzioni fondamentali: permettere di inserire dati ed effettuare assegnazioni (funzione di input) e mostrare schermate statiche contenenti le informazioni presenti nel sistema (funzione di output). L'attivazione e l'uso di una delle due funzioni cambia in base all'utente e al flusso di workflow.

Nella prima parte della fase "Macro-stima" la "Pagina gestione Demand Request" permette all'IT Pivot di assegnare i fornitori ai vari stream e l'IT Specialist ad ogni fornitore. Questa attività è nota con il nome di "Shaping tecnico".

Per poter soddisfare questi requisiti, la pagina dovrà mostrare, in sola lettura, alcuni elementi (DR ID, Nome DR). Il sistema avrà già pre-popolato automaticamente la pagina con almeno uno Stream ID (SID01): utilizzando questi elementi a video, l'IT Pivot avrà l'obbligo di assegnare un fornitore (SDM30) ed inserire una descrizione all'attività (SMD32). Attraverso un pulsante l'IT Pivot avrà facoltà di creare ulteriori Stream ID ai quali il sistema assegnerà in automatico un numero univoco e la "Pagina gestione Demand Request" dovrà fornire gli strumenti visuali per poter gestire questa esigenza.

Una volta deciso il numero di Stream ID, l'IT Pivot avrà l'obbligo di assegnare, ad ognuno di essi, gli elementi SDM30-SDM33 (vedi riferimento "GUI Mockup 4"). Tutti gli Stream ID appena creati avranno lo Stato Stream = "In Macro-stima".

Nella seconda parte della fase "Macro-stima" la "Pagina gestione Demand Request" assume una doppia finalità, in funzione dell'utente che la sta visualizzando.

Da una parte aggiunge ulteriori funzionalità di input a quelle della stessa pagina descritta per la parte precedente, dall'altra permette la visualizzazione di informazioni statiche di natura informativa.

In questa parte alla ricezione delle singole Macro-Stima, l'**IT Pivot** e/o l'**IT Specialist** inseriscono, per ogni ID Stream, le informazioni necessarie a valorizzare gli elementi **SMS5-SMS10**. Questa componente è inibita all'uso da parte di tutte le tipologie di utente che non siano **IT Pivot** o **IT Specialist** (vedi riferimento "GUI Mockup 5").

Un'altra componente di input è rappresentata dalla possibilità di flaggare ogni singolo ID Stream con un check dal testo "*Escalation*". Una volta selezionato il sistema scrive automaticamente nell'elemento **ESC1** lo *Stream ID* della voce selezionata e valorizza automaticamente l'elemento **ESC2** con il valore "*Richiesta stima evolutiva*"

Per la componente di output, invece, il sistema si occupa di raccogliere e mostrare a video (vedi riferimento "GUI Mockup 6"):

- tutte le informazioni di dettaglio relative alla singola DR ID
- tutte le informazioni di dettaglio relative alla Stream ID associata alla singola DR ID

Le informazioni da mostrare relative alla singola DR ID, in forma di scheda, sono: **DR ID**, **Stato DR**, **Stato Stream**, **ID DR Segnalata** (solo flag che ne indichi il fatto che sia stata segnalata o meno), **Data Comitato**, **IT Pivot Assegnato**, **Data accettazione FastDemand**, **Data non accettazione DR**, **Motivazione non accettazione DR**, **Data sospensione DR**, **Data riformulazione DR**, **Nuova DR dopo riformulazione**, **Data avvio Macro-stima**, **Data invio richiesta accettazione Macro-stima**, **Data accettazione Macro-stima**.

La scheda è completata da ulteriori informazioni che si basano su valutazioni automatiche calcolate in base alla seguente logica:

- considera tutte le Macro-stima parziali (ID Stream figlie) relative alla singola Demand Request (ID DR padre)
- esegue la somma aritmetica di tutte le tipologie di costi appartenenti allo stesso tipo (es: tutti i costi OneOff (Max), tutti i costi Run (Min), ecc) e le mostra a video
- identifica, fra tutte le ID Stream figlie, la prima e l'ultima delle **Data rilascio stimata in UAT** (**SMS9**) e la prima e l'ultima delle **Data rilascio stimata in PROD** (**SMS10**) e le mostra a video

Le informazioni da mostrare relativamente al dettaglio delle Stream ID associate alla DR ID selezionata sono: **Stream ID**, **IT Pivot**, **IT Specialist**, **Fornitore**, **Costo OneOff (Min)**, **Costo OneOff (Max)**, **Costo Run (Min)**, **Costo Run (Max)**, **Data rilascio in UAT**, **Data rilascio in Prod**, **Macro-stima ricevuta**, **Invio richiesta accettazione Macro-stima**, **Stato Stream**, "In Escalation" (cella valorizzata con "Sì" se esiste una **ESC1** con lo Stream ID corrente. "No" in ogni altro caso).

6.6.3 Generazione E-mail informativa per IT Specialist

Con questa azione il sistema genera in automatico una e-mail il cui destinatario è l'**IT Specialist** (**SDM31**) a cui è stato assegnato uno specifico stream da parte dell'**IT Pivot**

- a. Il soggetto dell'email contiene il testo "Assegnazione *Stream*" + **SID01**
- b. Il corpo dell'email contiene il testo "*L'IT Pivot*" + (**SCM3**) + "*ti ha assegnato lo stream*" + (**SID01**) + "*relativo alla Demand Request*" + **SDM1** + "(" + **SDM2** + ")"

6.6.4 Esportazione Shaping Tecnico

Al fine di facilitare le attività di richiesta informazioni al fornitore, si rende necessario prevedere all'interno della "Pagina gestione Demand Request" la possibilità di esportare un documento in PDF che contenga le informazioni descritte di seguito. Si lascia allo sviluppatore l'onere di proporre una impaginazione che risulti facilmente leggibile.

- Data in cui viene generato il PDF, DR ID (**SDM1**), Nome Demand Request (**SDM2**), IT Friend (**SDM6**), IT Specialist (**SDM30**), Denominazione fornitore (**SDM29**), Descrizione attività richiesta (**SDM31**)

6.6.5 Visualizzazione delle tolleranze

Il valore delle tolleranze è gestito dall'**IT Demand Manager** nell'apposita sezione descritta sopra.

- “*Data Comitato vs Invio richiesta Macro-stima*”: Se l'elemento **SMS3** non è valorizzato, il sistema considera se la Data di Riferimento è superiore alla data contenuta nell'elemento **SCM1** + il numero definito nella relativa tolleranza espresso in giorni solari. In caso affermativo il valore a video dell'elemento **SCM1** viene colorato di rosso.
- “*Richiesta accettazione Macro-stima vs Fornitore*”: Se l'elemento **SMS4** non è valorizzato, il sistema considera se la Data di Riferimento è superiore alla data contenuta nell'elemento **SMS3** + il numero definito nella relativa tolleranza espresso in giorni solari. In caso affermativo il valore a video dell'elemento **SMS3** viene colorato di rosso.

6.6.6 Generazione E-mail con richiesta accettazione Macro-stima

Per ogni DR ID padre, alla ricezione di tutte le Macro-stima a livello Stream ID il sistema genera una e-mail con destinatario l'**IT Friend** che ha generato quella ID DR (**SDM6**):

- a. Il soggetto dell'e-mail contiene il testo “*Nuova richiesta di accettazione Macro-stima*”
- b. Il corpo dell'e-mail contiene il testo “*La Macro-stima per la Demand Request*” + **SDM1** + “(“ + **SDM2** + “) è in attesa della tua approvazione. Collegati all'apposita pagina all'interno dell'**IT Demand Management Tool** per l'accettazione.”

6.6.7 Logiche di aggregazione dei valori di Macro-stima

Per poter effettuare l'accettazione della Macro-stima, l'**IT Friend** deve poter valutare la versione aggregata di una Macro-Stima.

Questa versione aggregata è calcolata dal sistema nel momento in cui il processo (vedi workflow) giunge alla valutazione “*Tutte le Macro-stima parziali sono state ricevute?*”.

Questa logica è già stata descritta nel paragrafo “Pagina gestione Demand Request”. La differenza in questo caso è che ora l'utente deve avere a disposizione uno strumento di input per poter effettuare una scelta, mentre nel caso descritto in precedenza si parlava di informazioni statiche quindi puramente informative.

Come già scritto in precedenza, il calcolo consiste nella:

- Somma algebrica dei valori “Costo OneOff (Min)”, “Costo OneOff (Max)”, “Costo Run (Min)” e “Costo Run (Max)” i cui risultati sono mostrati a video
- Valutazione di tutte le “Data rilascio in UAT” e “Data Rilascio in PROD” in cui il sistema rileva la data memorizzata con il valore più lontano nel tempo e le mostra a video

6.6.8 Accettazione Macro-stima

Per effettuare l'accettazione Macro-stima, l'**IT Friend** accede alla “Pagina gestione Demand Request” dove trova un elenco delle DR derivato dal dettaglio definito “componente di output” nel paragrafo relativo alla “Pagina di gestione Demand Request” dove sono contenuti i valori aggregati secondo la logica descritta nel paragrafo apposito (vedi riferimento “*GUI Mockup 7*”).

Per ogni DR per la quale la Macro-stima è disponibile e che non è stata accettata il sistema offre all'**IT Friend** la facoltà di compiere le seguenti azioni:

- “Accettare Macro-stima”: come da workflow, il sistema scrive la data di accettazione nell'apposito elemento e prosegue con il processo
- “Respingere Macro-stima”: come da workflow, il sistema scrive la data di non accettazione nell'apposito elemento, manda email informativa (vedi di seguito) e termina il processo (per quella singola DR)

6.6.9 Generazione email informativa di non accettazione Macro-stima

Per ogni DR non accettata dall'**IT Friend**, il sistema genera una email informativa destinata all'**IT Pivot/IT Specialist** assegnatari della specifica DR.

- a. Il soggetto dell'e-mail contiene il testo “*Macro-stima non accettata*”
- b. Il corpo dell'e-mail contiene il testo “*La Macro-stima per la Demand Request*” + **SDM1** + “(“ + **SDM2** + “) non è stata accettata dall'**IT Friend**” + **SDM6**.

6.6.10 Riformulazione

La "Riformulazione" di una DR è la facoltà dell'**IT Friend** di riformulare una DR quando le sue specifiche originarie cambiano in maniera significativa. Se questa opzione viene attivata, il sistema mette in automatico la DR originale in Stato DR = "**Riformulata**" e poi crea una nuova DR (quindi con nuovo DR ID) che eredita dalla DR originaria tutte le informazioni fino a quel momento inserite. Sarà poi facoltà dell'**IT Friend** effettuare le modifiche desiderate. Quest'ultima nuova DR viene poi nuovamente sottoposta all'attenzione del Comitato (Stato DR = "**In attesa valutazione Demand Manager**")
In caso di cambio, vengono valorizzati gli elementi "**Data riformulazione DR**" e "**Nuova DR dopo riformulazione**" che è valorizzato con l'ID della DR da cui deriva.

6.7 Fase Analisi Funzionale

Durante la fase di Analisi Funzionale si svolgono due principali macro-eventi: la creazione e revisione del documento di Analisi Funzionale e la richiesta e successiva accettazione delle offerte commerciali definitive ricevute dai fornitori.

6.7.1 Valutazione costi in Macro-stima vs Tolleranza

Arrivati a questo punto del processo, il sistema deve effettuare, per ogni DR ID (quindi ragionando su valori aggregati e non di dettaglio), una valutazione matematica che calcoli se il valore aggregato della Macro-stima sia > del valore di tolleranza impostato dall'**IT Demand Manager** nell'apposita sezione descritta sopra. Se ciò si verifica, il sistema impedisce all'**IT Pivot** e/o **IT Specialist** di selezionare il flag di "Analisi Funzionale non effettuata" descritto di seguito.

6.7.2 Flag "Analisi Funzionale non effettuata"

La logica di workflow prevede la possibilità per l'**IT Pivot** e/o **IT Specialist** di scegliere, per ogni Stream ID, se effettuare o meno la corrispondente Analisi Funzionale. Da un punto di vista visivo, questa funzione è rappresentata da una checkbox che si presenta attiva e cliccabile.

Se invece è verificata la situazione descritta nel paragrafo "Valutazione costi in Macro-stima vs Tolleranza", questa funzionalità è disattivata.

6.7.3 La "Pagina gestione Demand Request"

La "Pagina gestione Demand Request" nel contesto della fase di Analisi Funzionale aggiunge, in maniera analoga alla pagina in Macro-stima, una serie di funzionalità sia in input che in output a quelle descritte in occasione delle fasi precedenti.

L'autore non offre specifici spunti attraverso pagine di mockup, lasciando allo sviluppatore il compito di proporre una serie di soluzioni grafiche per implementare quanto illustrato di seguito.

Le componenti di input sono:

- *Attivazione/Disattivazione flag "Analisi Funzionale non effettuata"*: L'**IT Pivot/IT Specialist** hanno la facoltà di selezionare attraverso la GUI un checkbox con la dicitura "*Analisi Funzionale non effettuata*" associato ad ogni singolo Stream ID. Se selezionato, il sistema, come da workflow, esegue in automatico delle scritture di elementi e un cambio di stato
- *Inserimento elementi "Reference Object AF"*: (vedi paragrafo successivo "Il processo di revisione dell'Analisi Funzionale")
- *Inserimento elementi di Analisi Funzionale*: Si tratta di una delle principali funzioni di input. A mano a mano che le informazioni giungono all'**IT Pivot/IT Specialist**, questi le inserisce nel sistema scatenando gli automatismi definiti nel workflow
- *Accettazione offerte commerciali*: L'**IT Friend** riceve le singole offerte commerciali che devono essere accettate o respinte a livello di Stream ID
- *Attivazione/Disattivazione flag "Escalation"*: L'**IT Pivot/IT Specialist** hanno la facoltà di selezionare attraverso la GUI un checkbox con la dicitura "*Escalation*". Il sistema scrive automaticamente nell'elemento ESC1 lo *Stream ID* della voce selezionata e valorizza automaticamente l'elemento ESC2 con il valore "*Richiesta offerta commerciale*"

Le componenti di output sono rappresentate da una scheda contenente le informazioni a livello DR ID e da una tabella che mostra le informazioni di dettaglio a livello Stream ID.

Tra le componenti di output è importante trovare una soluzione per sottolineare il caso in cui sia stata compiuta la Fast Demand, per giustificare l'assenza di informazioni di Macro-stima.

6.7.4 Visualizzazione delle tolleranze

Il valore delle tolleranze è gestito dall'**IT Demand Manager** nell'apposita sezione descritta sopra.

- *"Data avvio analisi vs invio al fornitore"*: Se l'elemento **SAF6** non è valorizzato e la differenza, espressa in giorni solari, tra la Data di Riferimento e la data contenuta nell'elemento **SAF6** è > del valore inserito nella tolleranza, allora il valore a video dell'elemento **SAF6** viene colorato di rosso.
- *"Data invio richiesta vs Ricezione richiesta"*: Se l'elemento **SAF7** non è valorizzato e la differenza, espressa in giorni solari, tra la Data di Riferimento e la data contenuta nell'elemento **SAF6** è > del valore inserito nella tolleranza, allora il valore a video dell'elemento **SAF6** viene colorato di rosso.

6.7.5 Generazione e-mail di richiesta accettazione per ogni fornitore

Il workflow prevede che, per ogni inserimento di offerte commerciali provenienti dal singolo fornitore (Stream ID), il sistema generi una e-mail contenente una richiesta di accettazione all'IT Friend.

La logica di composizione dell'e-mail è la seguente:

- a. Il destinatario dell'e-mail è l'IT Friend che ha creato la singola Demand Request (DR ID) alla quale la singola offerta si riferisce (DR Stream).
- b. Il soggetto dell'e-mail contiene il testo *"Nuova richiesta di approvazione offerta commerciale"*
- c. Il corpo dell'e-mail contiene il testo *"L'IT Pivot " + **SDM6** + "è in attesa dell'accettazione all'offerta commerciale proveniente dal fornitore" + **SDM29** + "relativa alla Demand Request" + **SDM1** + "(" + **SDM2** + ")". Collegati all'apposita pagina all'interno dell'IT Demand Management Tool per l'accettazione."*

6.7.6 Il processo di revisione dell'Analisi Funzionale

Il documento di Analisi Funzionale ha lo scopo di dettagliare formalmente dal punto di vista tecnico quelle che sono le richieste contenute nella Demand Request. Per questo motivo il suo contenuto deve essere il più corretto e completo possibile. Per ottenere questo risultato il workflow prevede che il documento passi per una fase di revisione. Dal punto di vista operativo è necessario prevedere una soluzione nella GUI che permetta all'**IT Pivot** o l'**IT Specialist** di caricare nel sistema uno o più "Reference Object AF". Questi oggetti sono dei files binari (tipicamente dei fogli di Word) che, una volta caricati e come specificato nel workflow, scatenano degli automatismi che prevedono la scrittura di informazioni quali il nome dell'**Utente creatore AF**", la **"Data di creazione AF"** oppure la **"Data invio richiesta accettazione AF"** (questo per ogni fornitore). Il documento appena caricato andrà sottoposto all'approvazione dell'**IT Friend** titolare della DR alla quale il documento si riferisce. Se l'**IT Friend** non approva, il processo prevede che egli possa caricare, sostituendolo, il file binario (**"Reference Object AF"**) e che, come conseguenza, vengano aggiornate le informazioni sopra descritte con i nuovi valori.

6.7.7 Generazione e-mail informativa per IT Pivot e IT Specialist per ogni fornitore

Il processo di revisione del documento di Analisi Funzionale prevede che, ad ogni nuovo documento inserito, il sistema generi una e-mail che informi i vari attori coinvolti che una nuova versione del documento è stata caricata.

La logica di composizione dell'e-mail è la seguente:

- a. I destinatari dell'e-mail sono l'**IT Friend** che ha creato la singola Demand Request (DR ID) alla quale il singolo documento si riferisce (DR Stream) e l'**IT Friend/IT Specialist** associato a quello specifico Stream ID.
- b. Il soggetto dell'e-mail contiene il testo *"Nuova versione di documento Analisi Funzionale disponibile per la revisione"*
- c. Il corpo dell'e-mail contiene il testo *"L'autore " + **SAF2** + "ha caricato in data" + **SAF3** + "una nuova versione di documento di Analisi Funzionale relativo alla Demand Request" + **SDM1** + "(" + **SDM2** + ")". Collegati all'apposita pagina all'interno dell'IT Demand Management Tool per l'accettazione o eventuale revisione."*

6.7.8 Generazione e-mail informativa di cambio date

La definizione delle date previste di passaggio in U.A.T e PROD inizialmente comunicate dal fornitore può essere soggetto a revisione da parte dell'**IT Pivot/IT Specialist** il quale ha facoltà di effettuare modifiche in qualunque momento anche dopo che l'offerta commerciale è stata accettata dall'**IT Friend**.

Il sistema verifica se le date di passaggio in UAT e/o PROD sono già state valorizzate. In caso affermativo si assume che il processo di accettazione dell'offerta commerciale sia già stato compiuto e quindi si procede con la sola generazione di e-mail che informa l'**IT Friend** del cambio di date:

- Il destinatario dell'e-mail è l'IT Friend che ha creato la singola Demand Stream oggetto di cambio data
- Il soggetto dell'e-mail contiene il testo "DR" + SDM1 + "(" + SDM2 + ")" + " – Cambio data passaggio in U.A.T [oppure PROD]"
- Il corpo dell'e-mail contiene il testo "La data di passaggio in U.A.T. [o PROD] relativa alla DR" + SDM1 + "(" + SDM2 + ")" + " è stata cambiata dall' IT Pivot" + SDM6 + "da" + SAF16 [originale] " a " + SAF16 [modificata]

6.7.9 Generazione e-mail di richiesta accettazione offerta commerciale per ogni fornitore

Nel momento in cui un fornitore spedisce all'**IT Pivot/IT Specialist** un'offerta commerciale, questi è tenuto ad inserirla nel sistema specificando tutti i dati significativi richiesti. Il sistema, una volta che tutti i dati sono stati inseriti, genera un'e-mail automatica contenente una richiesta di accettazione esplicita.

La logica di composizione dell'e-mail è la seguente:

- Il destinatario dell'e-mail è l'IT Friend che ha creato la singola Demand Request (DR ID) alla quale il singolo documento si riferisce (DR Stream)
- Il soggetto dell'e-mail contiene il testo "Nuova richiesta di approvazione offerta commerciale"
- Il corpo dell'e-mail contiene il testo "L'IT Pivot " + SDM6 + "è in attesa della tua accettazione dell'offerta commerciale proveniente dal fornitore" + SDM29 + "relativa alla Demand Request" + SDM1 + "(" + SDM2 + ")". Collegati all'apposita pagina all'interno dell'IT Demand Management Tool per l'accettazione."

6.7.10 Generazione e-mail informativa per IT Pivot per ogni fornitore

In base alla logica di workflow, se una singola offerta commerciale non è accettata da parte dell'IT Friend, il sistema genera una e-mail informativa nei confronti dell'IT Pivot e/o IT Specialist.

La logica di composizione dell'e-mail è la seguente:

- Il destinatario dell'e-mail è l'**IT Pivot/IT Specialist** che ha inserito nel sistema l'offerta commerciale
- Il soggetto dell'e-mail contiene il testo "Offerta commerciale respinta"
- Il corpo dell'e-mail contiene il testo "L'IT Friend " + SDM6 + "ha respinto l'offerta commerciale proveniente dal fornitore" + SDM29 + "relativa alla Demand Request" + SDM1 + "(" + SDM2 + ")".

6.8 Fase Test Book

Anche la Fase "Test Book" non è una vera e propria fase di IT Demand Management. Si tratta piuttosto di un momento durante lo svolgimento del flusso in cui, dal punto di vista del sistema, ci sono dei nuovi input da gestire.

6.8.1 La "Pagina gestione Demand Request"

Durante la fase Test Book la "Pagina di gestione Demand Request" si arricchisce di una ulteriore funzionalità.

L'utente **IT Pivot/IT Specialist** scrive uno o più documenti contenenti l'elenco dei test che devono essere eseguiti sul software sviluppato dal fornitore. Questi documenti (tipicamente files binari di tipo Word) devono poter essere caricati nel sistema attraverso la GUI. Come da workflow, l'upload di questi "Reference Object Test Book" scatena l'attivazione di specifici automatismi di aggiornamento del database.

6.8.2 Generazione e-mail informativa per IT Friend

Come conseguenza di quanto descritto nel paragrafo precedente, il sistema si occupa di generare automaticamente una e-mail di informativa per l'**IT Pivot/IT Specialist**.

La logica di composizione dell'e-mail è la seguente:

- Il destinatario dell'e-mail è l'**IT Friend** alla cui DR è associato il documento di Test Book
- Il soggetto dell'e-mail contiene il testo "*Inserimento nuovo Test Book per la Demand Request*" + **SDM1**.
- Il corpo dell'e-mail contiene il testo "*L'IT Pivot*" + **SCM3** + "*ha caricato nel sistema un nuovo Test Book per la Demand Request*" + **SDM1** + ". Collegati all'apposita pagina all'interno dell'IT Demand Management Tool per scaricare il documento."

6.9 Fase Sviluppo

6.9.1 La "Pagina gestione Demand Request"

Alla consueta "Pagina gestione Demand Request" si aggiungono le funzionalità di input per permettere all'**IT Pivot/IT Specialist** di inserire diversi elementi mano a mano che questi sono disponibili. Questa funzionalità è attiva solo per gli utenti di tipo **IT Pivot/IT Specialist**.

6.9.2 Visualizzazione delle tolleranze

Il valore delle tolleranze è gestito dall'**IT Demand Manager** nell'apposita sezione descritta sopra.

- "*Data richiesta avvio sviluppo vs avvio sviluppo*": Se l'elemento **SSV6** non è valorizzato e la differenza, espressa in giorni solari, tra la Data di Riferimento e la data contenuta nell'elemento **SSV2** è > del valore inserito nella tolleranza, allora il valore a video dell'elemento **SSV2** viene colorato di rosso.

6.9.3 Generazione e-mail informativa per IT Friend

Il sistema genera una e-mail informativa destinata all'IT Friend per informarlo che la fase di completamento dei test utente (UAT) si è conclusa.

La logica di composizione dell'e-mail è la seguente:

- Il destinatario dell'e-mail è l'**IT Friend** alla cui DR è associato lo sviluppo in corso
- Il soggetto dell'e-mail contiene il testo "*Completamento fase di U.A.T. ad opera del fornitore*" + **SDM29** + ", componente dalla Demand Request" + **SDM1** + "(" + **SDM2** + ")."
- Il corpo dell'e-mail contiene il testo "*L'IT Pivot*" + **SCM3** + "*ti informa che si è completata la fase di U.A.T. ad opera del fornitore*" + **SDM29** + ", componente dalla Demand Request" + **SDM1** + "(" + **SDM2** + ")."

7 Escalation

Questo è uno strumento grafico ad esclusiva disposizione dell'**IT Demand Manager** che permette di visualizzare gli Stream ID per i quali è necessario attivare il processo di escalation nei confronti dei rispettivi fornitori. Esso si attiva nel momento in cui uno Stream ha superato il valore della soglia di tolleranza oppure se viene segnalato in maniera esplicita dall' **IT Pivot/IT Specialist**.

Questa funzione non fa parte del workflow poiché non segue una logica sequenziale. Essa dovrà essere utilizzabile in qualunque momento indipendentemente dallo stato del flusso.

7.1.1 La “Pagina Gestione Escalations”

La “Pagina Gestione Escalations” presenta una lista composta dalle seguenti colonne:

DR ID, Nome Demand Request, Stream ID, Descrizione attività richiesta, Denominazione fornitore, Reference Object Macro-stima, Tipologia DR Segnalata, IT Pivot, Data inizio escalation, Stato ticket presso il fornitore, Data fine escalation

La lista si presenta di default con gli Stream ID che hanno una **Data fine escalation** valorizzata esclusi dalla vista. Un elemento grafico ben visibile permette di escludere questo filtro.

Il popolamento della lista descritta sopra viene eseguito dal sistema secondo i seguenti criteri:

- a. Per ogni Stream ID il sistema verifica che esso sia presente nell'elenco contenuto nell'elemento **ESC1**
 - a. In caso affermativo, il valore dell'elemento **Tipologia DR Segnalata** viene letto, mostrato a video aggiungendo alla fine del testo la stringa “ *[IT Pivot]*”
 - b. In caso negativo:
 - i. il sistema verifica la tolleranza “*Richiesta accettazione Macro-stima vs Fornitore*” (la logica è descritta nel paragrafo relativo alla Fase Macro-stima) e valorizza a video l'elemento con il testo “*Richiesta stima evolutiva [Monitor]*”
 - ii. il sistema verifica la tolleranza “*Data avvio analisi vs invio al fornitore*” (la logica è descritta nel paragrafo relativo alla Fase Analisi Funzionale) e valorizza a video l'elemento con il testo “*Richiesta offerta commerciale [Monitor]*”
 - iii. il sistema verifica la tolleranza “*Data richiesta avvio sviluppo vs avvio sviluppo*” (la logica è descritta nel paragrafo relativo alla Fase Sviluppo) e valorizza a video l'elemento con il testo “*Avvio intervento evolutivo [Monitor]*”
- b. Tutti gli altri campi della lista vengono letti dal sistema e mostrati a video

La lista sopra generata dovrà essere esportabile sotto forma di foglio di Excel.

Mediante apposita funzionalità di edit, per ogni riga presente nella lista dovrà essere permesso dal sistema associare una serie di informazioni a complemento di ciò che è già presente nel database.

In particolare i campi per i quali è necessario inserire dei valori sono:

Data inizio escalation, Data fine escalation, Note escalation, Stato ticket presso il fornitore, Feedback fornitore