

# 1.4.2.a Implementazione di un modello di Service Management trasversale a tutto il parco applicativo per garantire il buon funzionamento degli asset

## Obiettivi

L'implementazione di un modello di Service Management trasversale mira a garantire il buon funzionamento e la manutenzione efficace di tutti gli asset digitali, contribuendo a una maggiore stabilità e affidabilità dei servizi erogati

## Descrizione

L'azione prevede l'implementazione delle seguenti fasi progettuali:

- Definizione e implementazione dei processi standard di Service Management dell'intero parco applicativo
- Utilizzo di strumenti avanzati di monitoraggio per rilevare tempestivamente anomalie, prevenire guasti e garantire la continuità operativa
- Creazione di procedure di manutenzione preventive per preservare la stabilità e la sicurezza degli asset digitali
- Formazione del personale per garantire la corretta adozione del modello di Service Management e la gestione efficace degli incidenti



Localizzazione: Tutta l'area metropolitana di Bari

## Risultati attesi

- Riduzione dei tempi necessari per risolvere incidenti e richieste di assistenza, migliorando la reattività del supporto tecnico
- Migliorare la disponibilità del sistema attraverso una gestione efficiente degli asset e la prevenzione di problemi tecnici
- Aumentare la soddisfazione degli utenti attraverso una maggiore affidabilità e qualità dei servizi digitali

## Indicatori di risultato

- Livello di gradimento dei servizi digitali da parte degli utenti
- Indice di digitalizzazione dei servizi PA

Principali progetti	Tipologia
Sviluppo competenze digitali cittadini e imprese	Idea progetto

Orizzonte temporale	Investimenti attesi
<p>2023 — Inizio: 2024 Q1 — Fine: 2030 Q4 2030</p>	Da definire