

**autostrade** *// per l'italia*

# Istruzioni Release Management ServiceNow

---

Ingaggio RM Team e condivisione Release Note

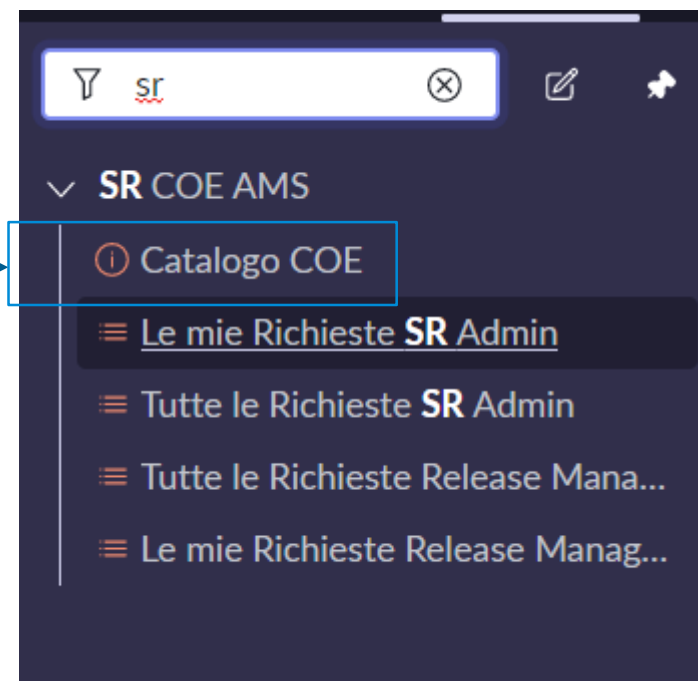
20/01/2023

**next**<sup>tl</sup>  
*to Digital*

# Step 1

---

Cercare sul filter navigator «SR COE AMS» e cliccare su «Catalogo COE»



Cliccare su «Release Management»

Release Management

## Step 2

---

Cliccare su «Richiesta Rilascio»



# Step 3

A questo punto dovrà essere compilato il form

## Richiesta rilascio in stage e produzione applicativo



Si ricorda che è necessario allegare il file con la release note.

Richiesto da

Giacomo Melino



\* Codice Applicativo



☐ Applicativo non censito

\* Codice Applicativo

Business Applications | ServiceNow - Google Chrome

autostradeprod.service-now.com/cmdb\_ci\_business\_app\_list.do?sysparm\_target=IO:99cd4ded87c02d50bca3edb83c...

Business Applications New Search Asset tag Search

1 to 15 of 15

All

Asset tag Search

QDP	SDP - ServiceNow - Data Protection
PRS	Youservice - Portale richieste servizi S
CRD	Nomina RUP e DAC
CIN	Internal Audit
CBR	Bridge the Gap
ACP	Service Now - Gestione Commesse Paviment
CPR	Service Now - P&C BUIR

- Il campo «**Richiesto da**» sarà Read Only con il nome dell'utente che sta effettuando la richiesta
- Il campo «**Codice applicativo**» riporterà il codice dell'applicazione che dovrà essere rilasciata. Cliccando sulla lente si aprirà una finestra sulla quale è possibile ricercare e selezionare l'applicativo desiderato.
- **N.B:** Nel caso in cui l'applicativo non fosse presente, flaggare il campo «**applicativo non censito**» e comparirà al di sotto il campo «**Codice Applicativo da Censire**» nel quale sarà possibile scrivere il codice dell'applicativo.

# Step 4

## Compilazione form

The screenshot displays the ServiceNow user selection interface. On the left, the 'Altri Utenti Coinvolti e da Informare' section is active, showing a search bar (highlighted with a red box) and a list of available users. The right panel shows the 'Users' table with columns for User ID, Name, Email, Department, and Firmatario. The name 'Mario Rossi' is highlighted in the Name column. An arrow points from the search bar to the right panel.

User ID	Name	Email	Department	Firmatario
00112822	Mario Rossi		(empty)	false
(empty)			(empty)	false
(empty)			(empty)	false
(empty)			(empty)	false
(empty)			(empty)	false
(empty)			(empty)	false
(empty)			(empty)	false
tables.backup.attachment			(empty)	false
(empty)			(empty)	false

- Il campo «**IT Leader**» riporterà l'IT Leader. Cliccando sulla lente si aprirà una finestra sulla quale è possibile ricercare e selezionare la persona desiderata. Per velocizzare la ricerca inserire nel campo di ricerca «name» il nome e cognome della persona scelta (nell'immagine è inserito Mario Rossi) e premere invio. Successivamente premere sul campo della persona prescelta nella colonna «User ID»
- Nel campo «**Altri Utenti Coinvolti e da Informare**» Si dovranno inserire eventuali utenti coinvolti nel rilascio. Per aggiungere un utente bisogna portarlo nella parte destra della tabella. Per fare questo bisogna selezionare l'utente nella finestra di sinistra, premere «>» e portarlo nella finestra di destra. Per facilitare la ricerca è possibile inserire il nome nello spazio segnalato dal **contorno rosso** e il sistema filtrerà automaticamente gli utenti.

# Step 5

## Compilazione form

\* Data Rilascio Pianificata



Task Number Remedy

\* Descrizione

\* Data Rilascio Pianificata

\* Task Number

\* Descrizione

Pre Deployment

► More information

<< January 2023 >>

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Go to Today

- Il campo «**Data Rilascio Pianificata**» riporterà il giorno in cui dovrà essere effettuato il rilascio in produzione. Cliccando sul calendario, come in figura, si aprirà una finestra sulla quale è possibile selezionare il giorno.
- Nel campo «**Task Number Remedy**» si dovrà inserire il numero di task del rilascio aperto su BMC Remedy ed assegnato al RMO Team.
- Nel campo «**Descrizione**» dovrà essere inserita una breve descrizione del rilascio.

# Step 6

## Compilazione form

### Pre Deploy

#### ► More information

No



### Post Deploy

#### ► More information

No



### ATF

#### ► More information

No



### Manuale Utente

#### ► More information

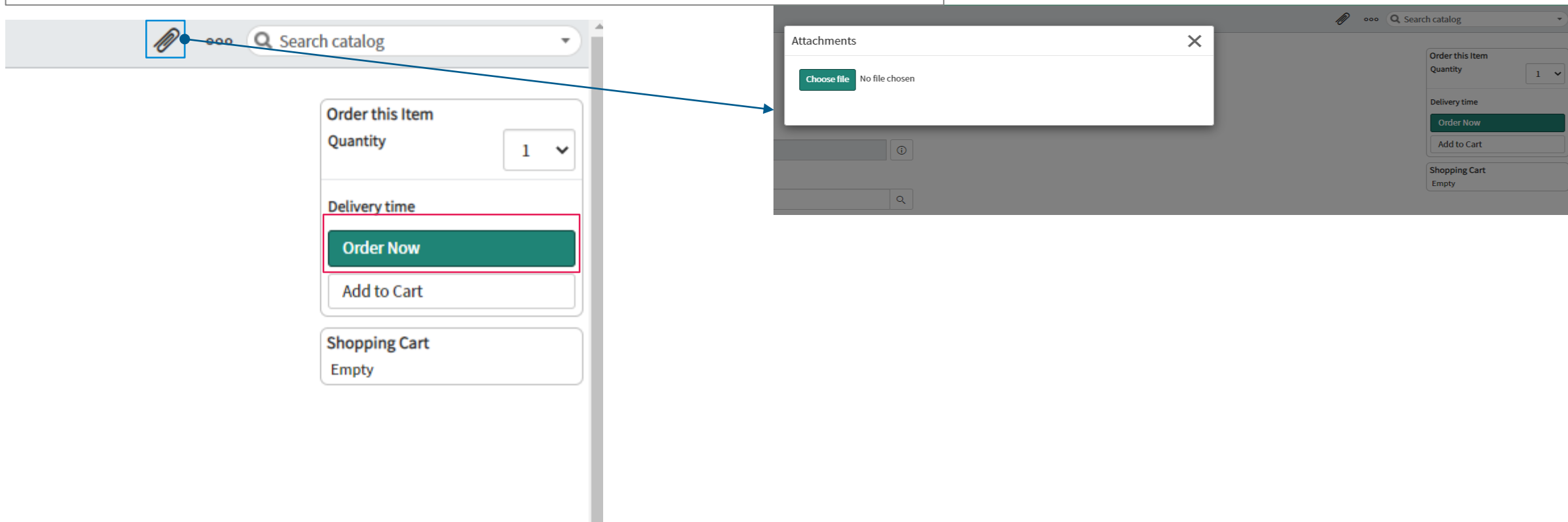
No



- Nei vari campi selezionare «si» oppure «no» se sono presenti i vari step. Nel caso si seleziona si nel campo «ATF» comparirà un campo nel quale sarà possibile scrivere i vari atf o suite da dover eseguire durante il rilascio.

# Step 7

Come ultimo step si dovrà ritornare all'inizio della pagina



- Cliccando sulla grafa si aprirà una finestra dove sarà possibile caricare la Release Note cliccando sul bottone «Choose file».
- Infine cliccare sul bottone «Order Now» per inviare la richiesta.



## Step 8

A questo punto si dovrà attendere che il Team RM effettui il rilascio sia in StageOne che in Produzione e seguire i vari passaggi confermando di volta in volta il corretto rilascio nei vari ambienti. Inoltre si potrà monitorare lo stato del rilascio nella sessione «**Le mie Richieste Release Management**» dove l'utente loggato vedrà tutte le richieste fatte e potrà controllare lo stato di esse.

The screenshot displays the SR COE AMS interface. On the left, a sidebar menu lists several options, with 'Le mie Richieste Release Management' highlighted by a blue box. The main area shows a table of 'Requested Items' with columns for Number, Item, Stage, Request, Requested for, Opened by, Due date, and Quantity. Two items are listed, both for 'Richiesta Rilascio'. The first item has a stage of four empty circles, while the second has a stage of four circles with the last one containing a green checkmark.

	Number	Item	Stage	Request	Requested for	Opened by	Due date	Quantity
<input type="checkbox"/>	<a href="#">RITM0016224</a>	<a href="#">Richiesta Rilascio</a>	▶ ○ ○ ○ ○	<a href="#">REQ0041960</a>	<a href="#">Gianluca Mayer</a>	<a href="#">Gianluca Mayer</a>	20-01-2023 15:43:43	1
<input type="checkbox"/>	<a href="#">RITM0016196</a>	<a href="#">Richiesta Rilascio</a>	▶ ○ ○ ○ ○ ✓	<a href="#">REQ0041809</a>	<a href="#">Gianluca Mayer</a>	<a href="#">Gianluca Mayer</a>	19-01-2023 17:14:06	1

## Step 9

---

Il Team RM riceverà una mail come la seguente

Ciao,

è stata creata una nuova richiesta di rilascio per l'applicativo CPZ, da rilasciare in data 20-01-2023.

Descrizione:

Test per documentazione release management

Clicca qui per visualizzare la request: [RITM0016224](#)

Il link riporterà alla richiesta su SN dove saranno presenti tutti i dati

Ref:MSG0518744\_TJxUfpZsoNpE7HZAIY9N

## Step 10

Nel caso si presentino collision, durante le installazioni nei vari ambienti, non presenti nella RN, il Team RM dovrà inserire, come nell'immagine sottostante, un commento all'interno della richiesta su SN con il link della collision e poi premere su bottone post

Additional comments (Customer visible)

Ciao,  
l' Update Set "....." ha riportato le seguenti collision non riportate nella Release Note:  
<https://autostradeprod.service-now.com/PathToCollision>  
Potreste indicarci come procedere?  
Grazie

Post

Stessa cosa nel caso in cui invece fallisca un ATF in ambiente di StageOne. In questo caso si aggiungerà nel commento all'interno della richiesta il riferimento e link del Task di «**Request Go to Prod Approval**» censito su StageOne

Additional comments (Customer visible)

L'ATF "ASPI - InfoPG ATF" è andato in KO, si prega di fornire un feedback al task TASK0037149 riportato al link [https://stageone.service-now.com/now/nav/ui/classic/params/target/task.do%3Fsys\\_id%3D24b26e5e1be0a5140080b6c5464bcb64%26sysparm\\_view%3D](https://stageone.service-now.com/now/nav/ui/classic/params/target/task.do%3Fsys_id%3D24b26e5e1be0a5140080b6c5464bcb64%26sysparm_view%3D)

Post

# Step 11

Una volta postato il commento arriverà una email al Caller della richiesta, all'IT Lead e a tutti gli utenti inseriti nella watchlist indicata nello Step 4, come nell'immagine sottostante

Ciao,

Sono presenti nuovi commenti nella request in oggetto, di seguito il link:

[RITM0016224](#)

Il link riporterà alla richiesta su SN dove si dovrà commentare come si può vedere nell'immagine sottostante

Additional comments:

20-01-2023 16:23:07 CET - Giacomo Melino Additional comments

Ciao,

L'Update Set "....." ha riportato le seguenti collision non riportate nella Release Note:

<https://autostradeprod.service-now.com/PathToCollision>

Potrete indicarci come procedere?

Grazie

Il link riporterà alle collision presenti

Saluti,

RMO team

Ref:MSG0518902\_Exggd9fRWMr2RAkcd485

Additional comments (Customer visible)

Ciao,  
potete accettare tutte le collision.  
Grazie

Post

Qui si dovranno scrivere le azioni da svolgere sulle eventuali collision e cliccare sul bottone

# Step 12

Quando il Caller della richiesta fornirà le azioni da eseguire, inserendo il commento come visto nello step precedente, il Team RM riceverà l'email e una volta eseguite le azioni dovrà andare sulla richiesta seguendo il link

Ciao,

Sono presenti nuovi commenti nella request in oggetto, di seguito il link:

[RITM0016224](#)

Il link riporterà alla richiesta su SN

Additional comments:

---

**20-01-2023 17:14:06 CET - Gianluca Mayer** Additional comments

Ciao,  
potete accettare tutte le collision.  
Grazie

---

**20-01-2023 16:23:07 CET - Giacomo Melino** Additional comments

Ciao,  
l' Update Set "....." ha riportato le seguenti collision non riportate nella Release Note:  
<https://autostradeprod.service-now.com/PathToCollision>  
Potreste indicarci come procedere?  
Grazie

Saluti,

RMO team

Ref:MSG0519108\_q02Ci1OWeEaEdaE6tpDs

# Step 13

All'interno della richiesta, il Team RM, per confermare il rilascio, dovrà premere sul bottone «**Rilasciata in StageOne**» che genererà una email al creatore della richiesta che dovrà seguire le azioni descritte all'interno della email

Requested Item  
RITM0016224

Manage Attachments (1): CPZ-Piano di committenza\_Releas... (rename) [download]

Category	Release Management
Service Catalog	
Item	Richiesta Rilascio
Number	RITM0016224
Request	REQ0041960
Requested for	Gianluca Mayer
Short description	Richiesta rilascio in stage e produzione applicativo

Assignment group	COE_RMO
Stage	Request Approval
State	Waiting to be released in StageOne

Update Rilasciata in StageOne Delete

Ciao,

Rilascio completato in StageOne, per confermare il corretto funzionamento dell'applicativo, cliccare sull'apposito bottone "Conferma rilascio in StageOne" nella request di seguito: [RITM0016224](#)

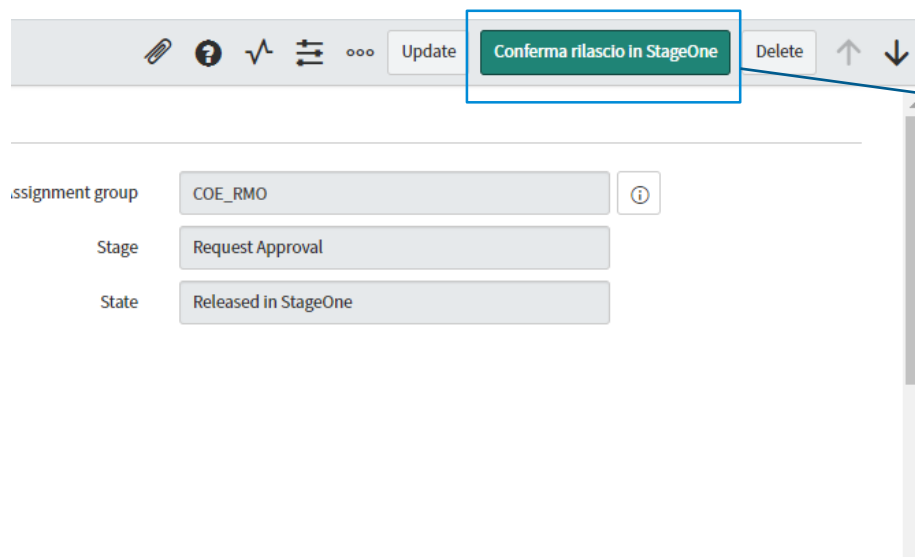
Saluti,

RMO team

Ref:MSG0519165\_ONJAYEn7A7GBOkobSa1J

## Step 14

Una volta che il rilascio in stage è stato effettuato, il Caller riceverà la email e una volta premuto il link che lo porterà su SN dovrà confermare il corretto funzionamento nell'ambiente premendo sul bottone in alto a destra «**Conferma rilascio in StageOne**» che genererà una email al Team RM che confermerà il corretto rilascio e si potrà procedere con il rilascio in ambiente di Produzione



Assignment group: COE\_RMO

Stage: Request Approval

State: Released in StageOne

Ciao,

la richiesta di rilascio per l'applicativo CPZ, da rilasciare in data 20-01-2023, è stata approvata in stage.

Descrizione:

Test per documentazione release management

Clicca qui per visualizzare la request: [RITM0016224](#)

Ref:MSG0519163\_r8yFRdqI6hh53gFTxyGL

***N.B:*** lo stesso procedimento che è stato effettuato per il rilascio in StageOne verrà eseguito anche per il rilascio in ambiente di Produzione.

***Inoltre dopo il rilascio in Produzione il Task Number Remedy dovrà essere chiuso dal RM Team direttamente su BMC, per questo chi apre il task deve fare attenzione che lo stato della CRQ o Incident collegati al task sia in «Implementation in Progress»***

**autostrade** *per l'italia*

**next**  
*to Digital*