

Un Service Desk ed un Backoffice più efficienti permettono di migliorare la gestione proattiva dei servizi IT

L'IT Service Management (ITSM) di IET Solutions unisce prestazioni di service desk veloci ed efficienti con funzionalità complete di back-office, per migliorare la risposta proattiva delle funzioni di gestione dei servizi. Una rappresentazione grafica del database di gestione delle configurazioni (CMDB) migliora le attività sia di front-end che di backoffice, consentendo facilmente di visualizzare le relazioni tra gli elementi di configurazione (CI), e permettendo una più agevole valutazione dell'impatto delle modifiche ed una gestione ed una risoluzione più veloce dei ticket e dei problemi. Le funzionalità di front-office di iET ITSM migliorano la capacità del Service Desk di risolvere i ticket, fornendo informazioni agli operatori di servizio ed automatizzando molte attività amministrative. Per esempio, il personale del Service Desk può richiamare velocemente il database di gestione delle configurazioni (CMDB), per ottenere informazioni dettagliate sugli asset dei Clienti e può accedere all'albero delle soluzioni, che offre una piattaforma per l'organizzazione dei problemi precedentemente documentati. Le funzionalità di back-office di iET ITSM forniscono un livello più alto di automazione e trasparenza per i processi di gestione dei rilasci, delle modifiche e delle configurazioni. Ad esempio, al personale tecnico e alla direzione può essere richiesto di approvare, utilizzando la firma elettronica, qualsiasi modifica dei processi critici in conformità con le norme Sarbanes-Oxley Act (SOX).

Tale rappresentazione grafica consente una diagnosi del problema più precisa oltre alla capacità di pianificare più efficacemente le modifiche, visualizzando il loro impatto sull'intera organizzazione.



iET ITSM è stato progettato partendo dall'esperienza ITIL per supportare il modello ITIL, al fine di fornire un sostegno più completo e più esaustivo ai processi chiave dell'ITIL. IET ITSM integra completamente ogni elemento della struttura ITIL per automatizzare i processi e trasportare liberamente informazioni attraverso l'organizzazione, per ridurre tempi di risposta e migliorare la produttività. L'ambiente di sviluppo fornisce le funzioni per personalizzare completamente qualsiasi aspetto della soluzione, comprese le form ed il workflow, utilizzando un ambiente grafico che richiede poche ore.

zando un ambiente grafico che richiede poche ore.

Gestire proattivamente i servizi IT tramite funzionalità avanzate di front-end e back-office

iET ITSM è progettato secondo il concetto ITIL di gestione dei servizi, così, a differenza di altre soluzioni, consente il trasferimento di informazioni senza limitazioni, attraverso i diversi processi ITIL. Per esempio, i Service Level Agreements (SLA) possono essere configurati senza scrivere una linea di codice, per impostare automaticamente scadenze, fornire avvisi al personale di manutenzione quando si stanno avvicinando le scadenze, allertare la direzione quando questi sono disattesi e fornire rapporti sull'efficacia dell'organizzazione IT.

Caratteristiche e Vantaggi

- » Progettato a partire dall'esperienza ITIL per supportare in modo più esaustivo i processi chiave dell'ITIL
- » Unisce ogni elemento della struttura ITSM in modo che le necessità di business siano comunicate chiaramente al personale del Service Desk
- » Può essere modificato facilmente da esperti dei processi per adattarlo alla modifica di requisiti
- » La tecnologia di base può essere aggiornata senza impatti su qualsiasi delle personalizzazioni
- » Configura automaticamente un cruscotto per ogni ticket gestito e fornisce tutte le informazioni necessarie per la fornitura dei servizi
- » L'albero delle soluzioni organizza i problemi risolti precedentemente cosicché essi possano essere correlati facilmente a quelli correnti
- » Le nuove versioni e le modifiche non possono essere autorizzate fino a quando non è stato completato il processo di approvazione definito
- » La rappresentazione grafica del CMDB rende facile visualizzare le relazioni e le dipendenze tra i CI's come pure i servizi che essi supportano
- » Il processo di approvazione sequenziale o parallelo con l'utilizzo della firma elettronica evita l'effettuazione di modifiche incontrollate
- » Le funzionalità di gestione dei progetti permettono agli utenti di definire una sequenza di azioni ed i relativi ("IT playbook") per la gestione delle modifiche, delle versioni o delle configurazioni

Potenti funzionalità e semplice personalizzazione

I tradizionali prodotti ITSM hanno normalmente alcune limitazioni per gli utenti, in quanto, o si avvicinano di più ad una soluzione assemblata che non può essere personalizzata, o consentono personalizzazioni su larga scala che richiedono un gruppo di consulenti con competenza di programmazione specialistica. IET ITSM fornisce potenti funzionalità standard per la personalizzazione e la configurabilità, che possono essere utilizzate per l'integrazione con altre applicazioni. La personalizzazione sarà ancora richiesta nella maggior parte delle applicazioni, ma iET ITSM semplifica il processo di personalizzazione, fornendo un ambiente di sviluppo grafico che rende possibile modificare quasi ogni aspetto dell'applicazione, attraverso una semplice interfaccia e funzioni drag and drop, senza necessità di scrivere codice. Gli strumenti di sviluppo forniscono un ambiente orientato agli oggetti, che rende possibile agli esperti applicativi la personalizzazione del workflow e l'interfacciamento di applicazioni, senza la necessità di consulenti specializzati e senza la necessità di competenze di programmazione.

Soluzioni produttive di front-office

Il modulo iET ITSM di gestione dei ticket velocizza il processo di registrazione degli stessi, facendo sì che gli utenti creino maschere in cui quasi tutti i campi del modulo sono riempiti automaticamente. Ad esempio, il modulo può determinare automaticamente il cliente basandosi sulla persona che ha segnalato il problema e controllare l'esistenza di un contratto di servizio e di accordi sui livelli di servizio. Il modulo registra la posta elettronica e le altre azioni, organizzando automaticamente su un record quello che è stato fatto per risolvere il problema. Il modulo di gestione dei ticket fornisce un accesso rapido (single-click) al database di gestione delle configurazioni, fornendo la possibilità di ridurre del 50% il tempo di risoluzione che Gartner afferma essere necessario per la comprensione dell'hardware e del software del cliente.

Il modulo iET ITSM di gestione dei ticket fornisce un cruscotto che visualizza i ticket recenti che sono simili e fornisce anche l'accesso ad altri moduli che possono essere utilizzati per identificare la causa prima del problema. L'albero delle soluzioni offre uno strumento per l'organizzazione dei problemi passati in una struttura che li rende facili da correlare all'incidente corrente. Quando l'operatore IT risolve il problema, può spuntare semplicemente una box per proporre tale soluzione come standard ed instradarla a un supervisore per l'approvazione. Il modulo per la gestione dei problemi fornisce strumenti potenti che possono essere usati per identificare e correggere le cause prime dei ticket. L'utente può effettuare ricerche all'interno di un gruppo di ticket, identificare i clienti che possono essere condizionati dallo stesso problema e, se necessario, mette tutti gli elementi di configurazione interessati in stato di riparazione con una singola operazione. Il modulo iET ITSM di gestione dei livelli di servizio traccia gli SLA e identifica automaticamente qualsiasi SLA che si applica a particolari ticket e problemi. Questo modulo si connette liberamente con le funzioni di gestione dei ticket e dei problemi per fornire informazioni e allarmi, e verificare che i livelli di servizio siano rispettati.

Potenti soluzioni di Back Office

Il modulo iET ITSM di gestione delle modifiche automatizza il processo di approvazione delle modifiche, fornendo la possibilità di gestire qualsiasi workflow esistente dell'azienda. Il software fornisce anche una piattaforma per definire il workflow e ripartire le responsabilità all'interno del gruppo di gestione del servizio, incluso la possibilità di notificare avvisi sulle scadenze che si avvicinano, e scalare la segnalazione verso i responsabili, nel caso in cui le scadenze non siano rispettate. Con la notifica in tempo reale e con i processi automatizzati, la gestione delle configurazioni fornisce una visualizzazione dello stato di avanzamento dei ticket e fornisce un singolo archivio per tutti gli Assets IT. Il modulo di gestione delle release rende possibile controllare grandi quantità di hardware e software. Questo modulo fornisce un workflow di approvazione, strumenti di pianificazione, gestione dei ticket e dei problemi specifici delle nuove release. Ad esempio, un workflow di approvazione può essere configurato per consentire una combinazione di procedure di approvazione parallele e sequenziali al fine di eliminare la possibilità di release premature.

iET Solutions

iET Solutions sviluppa, commercializza, e supporta le soluzioni software per il mercato della gestione dei servizi IT. La suite ITSM è realizzata secondo lo standard ITIL ed è stata verificata da Pink Elephant, leader mondiale nella formazione su ITSM, giudicandola compatibile con le principali e migliori pratiche ITIL. Per assecondare gli obiettivi dell'analisi dei processi e della gestione del CMDB, iET Solutions offre soluzioni integrate per la gestione dei processi e del CMDB. Più di 600 clienti in oltre 26 paesi nel mondo beneficiano oggi delle soluzioni iET Solutions. iET Solutions ha sede legale a Framingham, MA., e uffici operativi in Germania, Gran Bretagna e Nord America. I distributori e partners tecnologici supportano tutti i rimanenti paesi.

Indirizzi

Corporate Headquarters

iET Solutions, LLC
959 Concord Street
Framingham, MA 01701, USA
Telephone: 508-416-9010
Fax: 508-416-9008
sales@iet-solutions.com
www.iet-solutions.com

European Headquarters

iET Solutions GmbH
Boschetsrieder Straße 67
81379 Muenchen, Germany
Telephone: +49 89 74 85 89 0
Fax: +49 89 74 85 89 20

UK Headquarters

iET Solutions Ltd
No. 1 Liverpool Street
London
EC2M 7QD
Great Britain
Phone: +44/207-956-2031
Fax: +44/207-956-2001
E-Mail: info@iet-solutions.co.uk

Distributore italiano

Gruppo SIGLA
Via C. Finocchiaro Aprile
16121, Genova
Tel: +39.010.589635
Fax: +39.010.5531889
E-Mail: info@grupposigla.it
Web: http://www.grupposigla.it