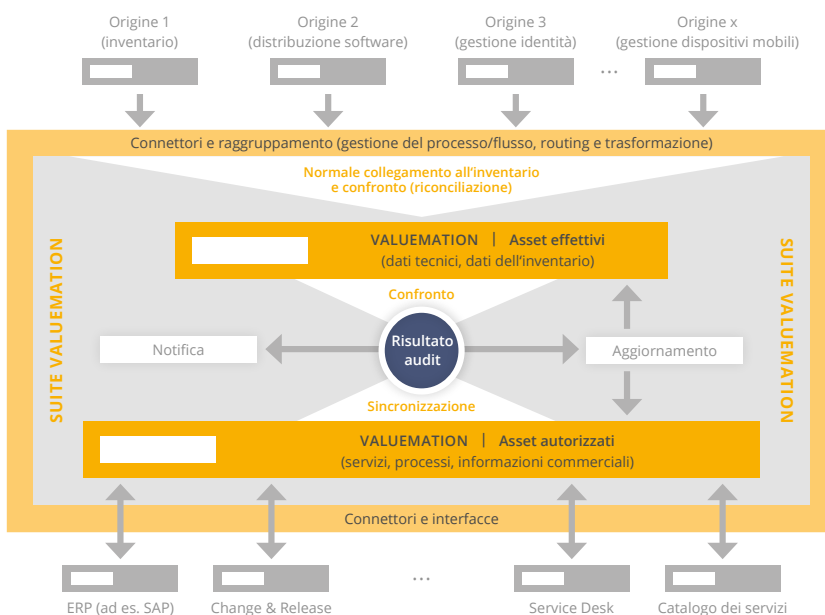


FLYER

LA VOSTRA SOLUZIONE PER L'IT CHANGE & CONFIGURATION MANAGEMENT

Durante il funzionamento quotidiano dell'ambiente IT i cambiamenti devono essere eseguiti in modo tale da non compromettere la disponibilità del servizio e senza causare anomalie che spesso provocano attività dispendiose in termini di tempi e costi. Per questo motivi i change vengono pianificati con il maggiore anticipo possibile, con una verifica delle possibili conseguenze, autorizzati ed infine eseguiti in modalità controllata. Per una gestione attiva avete bisogno di visualizzare in dettaglio le relazioni e le dipendenze nell'infrastruttura IT e nell'ambiente del servizio. Potete raggiungere questo obiettivo solo eseguendo i processi di change in modo standardizzato e automatizzato e documentando tutti i change senza soluzione di continuità in un Configuration Management Database (CMDB).



VANTAGGI

Con Valuemotion

riducete al minimo le anomalie e garantite la massima sicurezza dei processi attraverso processi di change autorizzati e automatizzati

pianificate e implementate le release hardware e software in tutta sicurezza grazie a flussi di lavoro predefiniti basati su ITIL®

velocizzate la risoluzione dei guasti in quanto i collaboratori del supporto hanno accesso a un CMDB con tutti i dati di configurazione rilevanti

identificate con rapidità le fonti di disturbo e ottimizzate i processi dei servizi in maniera mirata con analisi efficaci e basate su regole

create una trasparenza elevata per tutti gli attori coinvolti grazie a una documentazione completa dei change

Panoramica del CMDB di Valuemotion e dei processi pertinenti

Obiettivi

— Valuemotion vi permette di stabilire un'elevata sicurezza dei processi, la standardizzazione e l'automazione nell'intera gestione di change, release, distribuzioni e configurazioni. Grazie al confronto basato su regole tra lo stock teorico e lo stock autorizzato nel CMDB siete in grado di identificare rapidamente i cambiamenti che potrebbero non essere stati autorizzati come change e che di conseguenza potrebbero influire sulle operazioni IT o sulla disponibilità dei servizi. Allo stesso tempo è anche possibile risolvere più rapidamente le anomalie prendendo in visione i dati di configurazione aggiornati.

Esecuzione sicura dei change IT

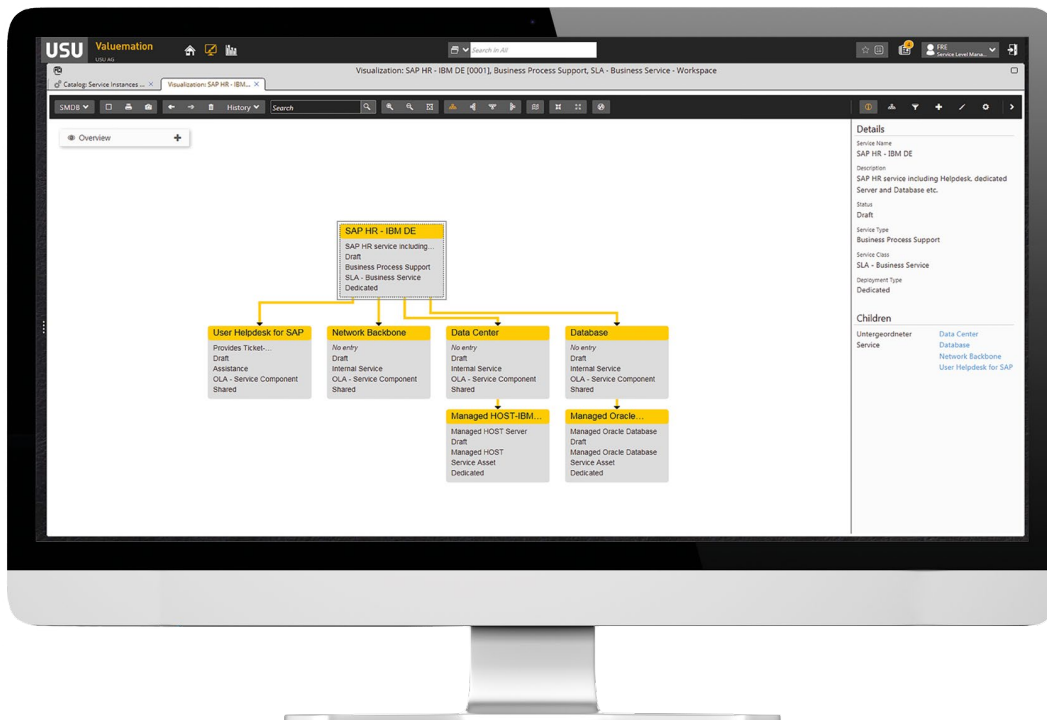
— Valuemotion consente di standardizzare i processi di change orientandoli alle best practice ITIL® e di gestire tutti i passaggi necessari con il supporto del sistema in tutte le sue fasi, ovvero la registrazione, la verifica, l'autorizzazione, la pianificazione e l'attuazione delle richieste di change (RFC). La pianificazione lungimirante dei change e la loro implementazione garantisce un processo di cambiamento controllato e coordinato con tutti gli attori coinvolti. In questo modo i change autorizzati vengono eseguiti in modo estremamente efficiente, con un rischio minimo e senza ripercussioni negative sulle operazioni IT o sulla disponibilità dei servizi. Le discrepanze individuate rispetto all'inventario teorico vengono elaborate sulla base di regole e con il supporto del sistema e, se necessario, creano direttamente una richiesta di change.

Documentazione dei dati di configurazione

— Tutti i componenti IT rilevanti per la messa a disposizione dei servizi IT (Configuration Item/CI) vengono gestiti in una banca dati centrale, il CMDB. Essi utilizzano tutti i processi rilevanti per il funzionamento del servizio e per il supporto in Valuemotion come base di dati centrale. I cambiamenti di configurazione attivati dalle richieste di change vengono documentati a prova di revisione nel CMDB in modo che siate in grado di dimostrare in qualsiasi momento la compliance con i contratti di licenza. I processi automatizzati di sincronizzazione e confronto visualizzano le discrepanze tra il CMDB reale e il CMDB teorico autorizzato in modo che possiate intervenire in maniera mirata prima che si verifichi una violazione dei contratti o un'anomalia durante il funzionamento.

Obiettivo: ottenere un'elevata qualità dei dati

— L'attualità e la qualità dei dati ricevuti è decisiva per poter sfruttare tutti i vantaggi di un CMDB. Valuemotion aiuta a supportare un CMDB unificato: le informazioni provenienti da varie fonti di dati frammentate vengono riunite nel CMDB di Valuemotion con le relazioni trasversali non solo raffigurate ma anche gestibili graficamente. Dopo l'inventario iniziale mediante l'acquisizione dei dati già registrati o un processo di scansione/inventario viene eseguito un processo di confronto che garantisce l'acquisizione esclusiva delle informazioni aggiornate. Gli elementi di configurazione vengono identificati in maniera univoca, verificati e assegnati ad altri elementi di configurazione con la relazione corretta. In questo modo si garantisce una qualità elevata dei dati e si afferma il CMDB come fonte di dati affidabile («single source of trust»).



Visualizzazione delle dipendenze e delle relazioni presenti nella struttura del servizio e nell'infrastruttura IT

FATTI CHIAVE

Valuemotion aiuta

i direttori dei reparti IT a garantire la disponibilità dei servizi e l'assenza di guasti durante le operazioni IT

i responsabili dei service desk a evitare proattivamente le anomalie e ad analizzarne le cause

i responsabili dei processi IT a gestire i change, le release e le distribuzioni fornendo aggiornamenti sicuri e autorizzati di software e hardware

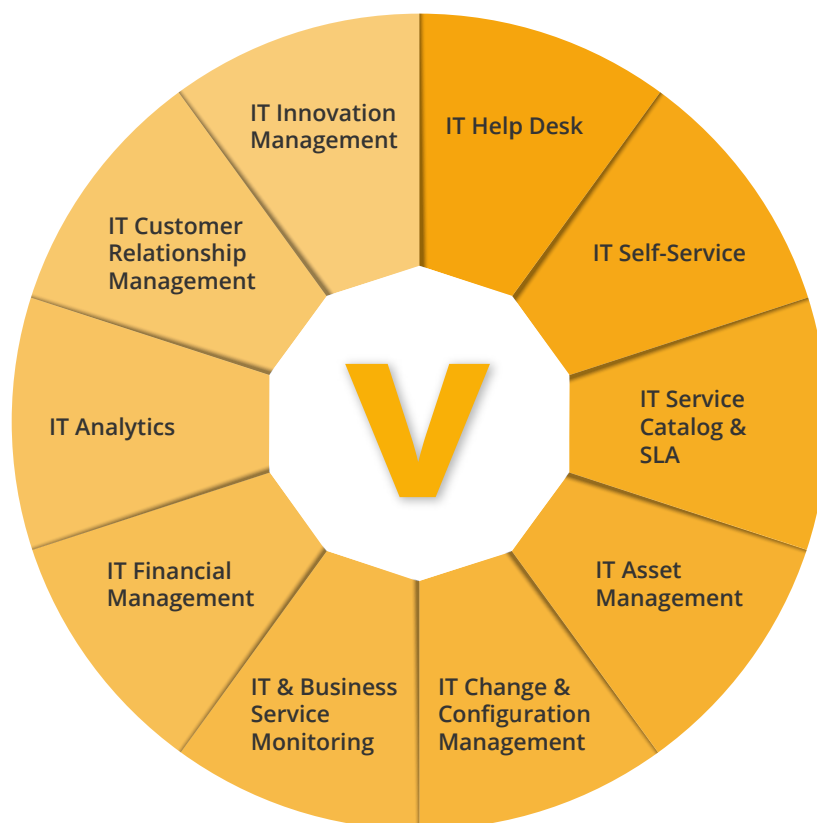
i collaboratori del supporto ad accedere ai change documentati e ai dati di configurazione aggiornati

La soluzione Valuemotion per l'IT Change & Configuration Management comprende i seguenti moduli integrati:

- CMDB Manager
- Change Manager
- Release Manager
- Resource Manager
- Inventory Manager
- Software Deployment Manager

Panoramica della suite USU Valuemotion

— Valuemotion è una suite di prodotti modulari e contemporaneamente integrati che vi consente di supportare in maniera efficace la gestione operativa dei servizi IT. Grazie ai processi preconfigurati, basati su ITIL® e pronti per l'uso siete subito produttivi. L'architettura flessibile di Valuemotion garantisce un livello eccezionale di estensibilità e scalabilità per le modifiche future, così il vostro investimento è garantito. La personalizzazione vi permette di eseguire le modifiche in tutta autonomia, senza la necessità di acquisire nozioni di programmazione o di coinvolgere prestatori di servizi esterni. È possibile rappresentare con la massima facilità anche strutture delle organizzazioni, autorizzazioni e ruoli complessi. Oltre ai moduli per i processi specifici del servizio IT esistono anche soluzioni Valuemotion complete per questi settori:



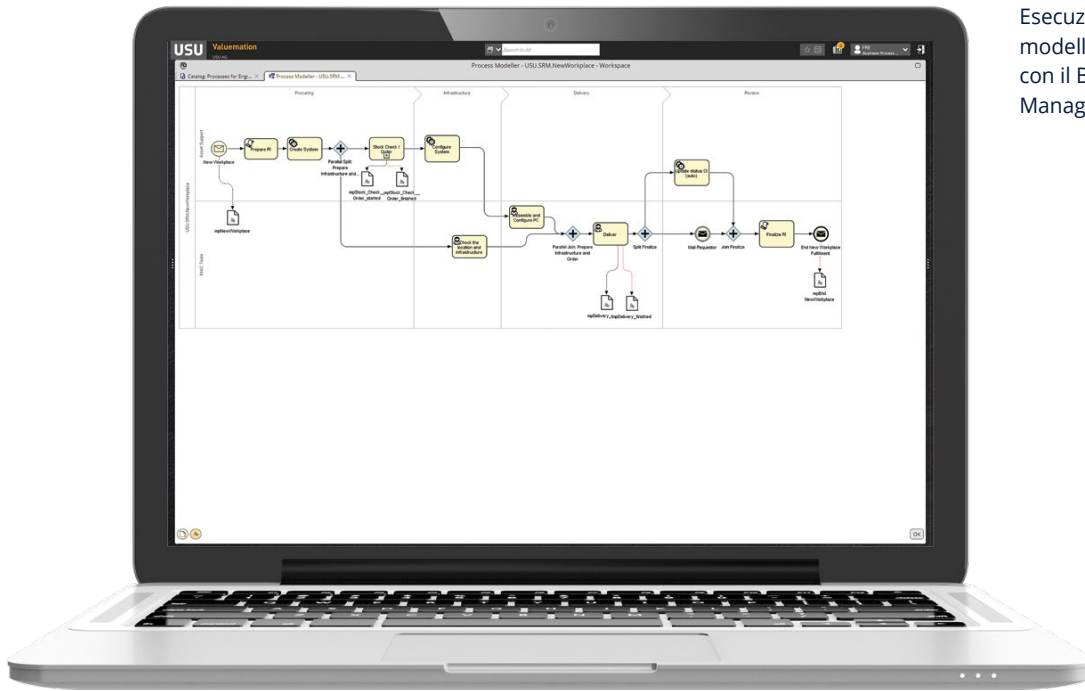
Software, consulenza e assistenza da un'unica mano

I vostri sistemi IT sono sostituibili, al contrario del know-how del partner che vi offre prodotti e soluzioni. Siamo un'azienda fornitrice di software e consulenza specializzata nello sviluppo e nell'introduzione di soluzioni su misura per le esigenze specifiche dell'IT Service Management. Il modello procedurale USU per l'introduzione delle soluzioni ITSM si basa sulle best practice e sull'esperienza pluriennale che abbiamo raccolto durante oltre 500 progetti gestiti con successo.

Ci assumiamo volentieri la responsabilità del vostro progetto come contraente generale, occupandoci di tutte le fasi dall'ideazione all'implementazione. Siamo al vostro fianco con la nostra competenza anche per continuare lo sviluppo specialistico e tecnico della vostra soluzione nell'operatività corrente attraverso attività di consulenza, corsi di formazione e assistenza.

INFORMAZIONI

Per conoscere la nostra offerta visitate il nostro sito www.valuemotion.com



Esecuzione di processi modellati autonomamente con il Business Process Manager

Riconoscimento delle dipendenze e dei rischi

— Nel CMDB documentate i dati tecnici sullo stock relativi agli elementi di configurazione e alle rispettive relazioni. In questo modo potete accedere a dati aggiornati e completi su ogni componente IT e conoscete le reciproche dipendenze. Il Visualizer di Valuation vi offre anche un'opzione di visualizzazione grafica e di gestione delle relazioni tra i componenti IT e i servizi IT, come pure tra i servizi IT e i processi gestionali. Così siete in grado di riconoscere con facilità le relazioni, le dipendenze ed eventuali effetti sulla disponibilità dei servizi IT di importanza critica per l'azienda e di ridurre al minimo i rischi durante le operazioni IT. Inoltre disponete di diverse opzioni per analisi ad hoc e forme di rappresentazione personalizzate (ad es. in base al numero di livelli/selezioni, mediante filtri, raggruppamenti, utilizzo di profili cromatici, ecc.).

Introduzione sicura delle release

— I change dovuti alle nuove release hardware e software provocano spesso anomalie impreviste. Con Valuation riducete al minimo questo rischio eseguendo l'implementazione delle release mediante processi trasversali integrati insieme al Change Management in modo lungimirante, coordinato e conforme ai requisiti del servizio, dalla pianificazione all'ambiente di produzione, passando per la fase di sviluppo e di test fino all'autorizzazione della release. In Valuation il rollout degli aggiornamenti software viene eseguito mediante una distribuzione automatizzata del software. Tutti i pacchetti software necessari vengono distribuiti ai client rilevanti e installati in orari che non limitano gli utenti.

Adattamento flessibile dei processi

— Valuation viene fornito con processi già preconfigurati per la gestione dei change e delle configurazioni, che sono subito pronti per l'uso. Essi vi offrono orientamento, un avvio rapido della produzione e un valido punto di partenza per eseguire modifiche individuali, ad es. nel caso di cambiamenti successivi, ampliamenti o peculiarità organizzative. Con il Valuation Business Process Manager integrato potete modellare i processi in modo autonomo, implementarli direttamente in Valuation e utilizzarli in maniera produttiva. In aggiunta potete definire compiti personalizzati basati sul flusso di lavoro che vengono poi attivati nelle rispettive fasi del processo.