

FLYER

LA VOSTRA SOLUZIONE PER IL CATALOGO DEI SERVIZI IT E LO SLA

I servizi IT e i criteri di misurazione della qualità dei servizi devono essere definiti con chiarezza affinché l'IT sia in grado di far combaciare le proprie prestazioni con le aspettative dei clienti. Solo in questo modo è possibile confrontare i costi e le prestazioni, anche con i fornitori esterni. Un grado di standardizzazione elevato è vantaggioso per ridurre i costi dei servizi e per fornirli in modo efficiente. Allo stesso tempo i clienti dei servizi desiderano concordare con l'IT prestazioni e livelli di servizio personalizzati. A tal fine avete bisogno di un portafoglio servizi strutturato e di un catalogo dei servizi che documenta la specificazione dei servizi IT personalizzati e che funge da fondamento per la gestione e il monitoraggio del livello del servizio.



VANTAGGI

Con Valuemotion

aumentate il grado di soddisfazione dei clienti attraverso una qualità superiore e la misurabilità delle prestazioni dei servizi definite con chiarezza

offrite un catalogo personalizzato dei servizi IT ai clienti dei servizi e un negozio online con servizi IT personalizzati agli utenti finali

riducete i costi IT fornendo i servizi in modo efficiente e standardizzato e attraverso un'elevata confrontabilità dei fornitori

gestite trasversalmente i fornitori di servizi interni ed esterni misurando la qualità della loro fornitura sulla base degli SLA

posizionate l'IT come partner commerciale allineando con coerenza il portafoglio dei servizi IT agli obiettivi aziendali

Gestione dei processi in tutta la catena di approvvigionamento

Obiettivi

— Valuation vi aiuta a definire un portafoglio di servizi all'altezza del mercato e a concordare prestazioni dei servizi relativi ai clienti in un catalogo dei servizi. Gestite e monitorate le prestazioni dei servizi e i loro fornitori (interni ed esterni) all'interno di tutta la catena di approvvigionamento. Tutte le procedure, dalla richiesta del servizio all'adempimento, sono supportate da un elevato grado di automazione, migliorando notevolmente la qualità del servizio e riducendone contemporaneamente i costi a lungo termine.

Definizione del metamodello del servizio

— Per classificare, specificare e decomporre i servizi Valuation vi offre svariati modelli di best practice che vi consentono di modellare in maniera coerente il vostro portafoglio di servizi e di eseguire una decomposizione in gran parte uniforme dei servizi in singoli asset. Quindi potete assegnare questi asset dei servizi alle applicazioni, agli elementi dell'infrastruttura IT e a servizi esterni. Il metamodello del servizio è facile da configurare e da adattare ai requisiti e alla nomenclatura del rispettivo fornitore del servizio.

Descrizione e specificazione dei servizi

— Partendo dalla metodologia definita in precedenza, il modello di servizio viene creato sotto forma di cosiddetti modelli di servizio. Questi modelli di servizio servono da base per strutturare e standardizzare l'offerta di servizi all'altezza del mercato e possono essere modificati per il catalogo di servizi specifico di un cliente (ad es. per singoli settori aziendali). Valuation vi aiuta a presentare la vostra offerta di servizi ai clienti in modo trasparente e a commercializzarla in maniera ottimale. È anche possibile

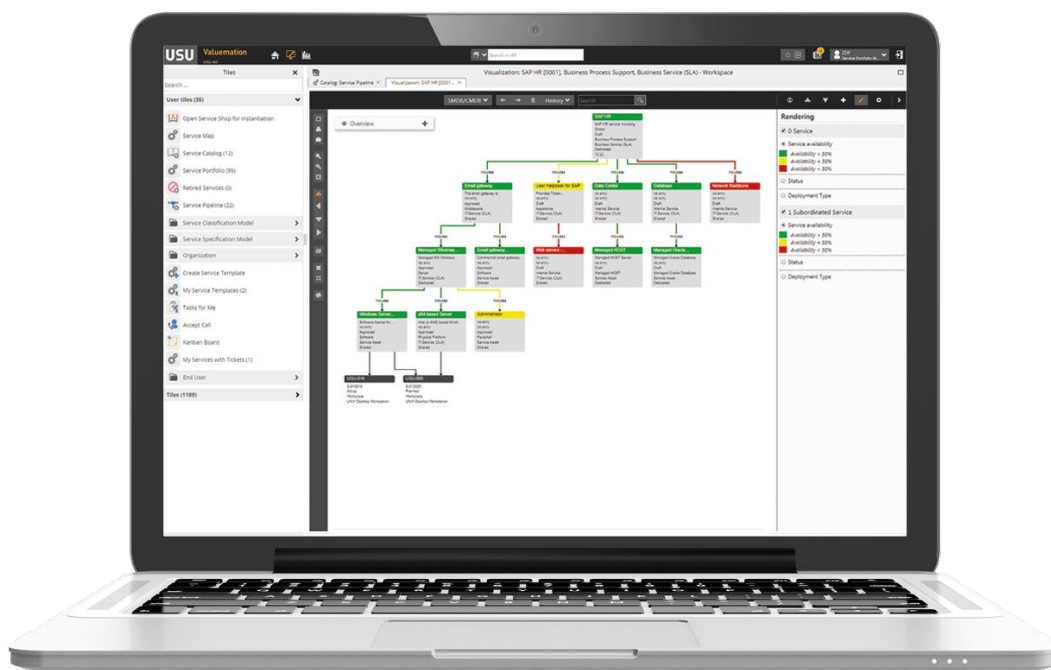
creare diversi modelli di prezzo per i relativi prodotti del servizio e differenziare l'offerta di servizi in base a diversi segmenti di clienti e di mercato.

Offerta e definizione dei servizi

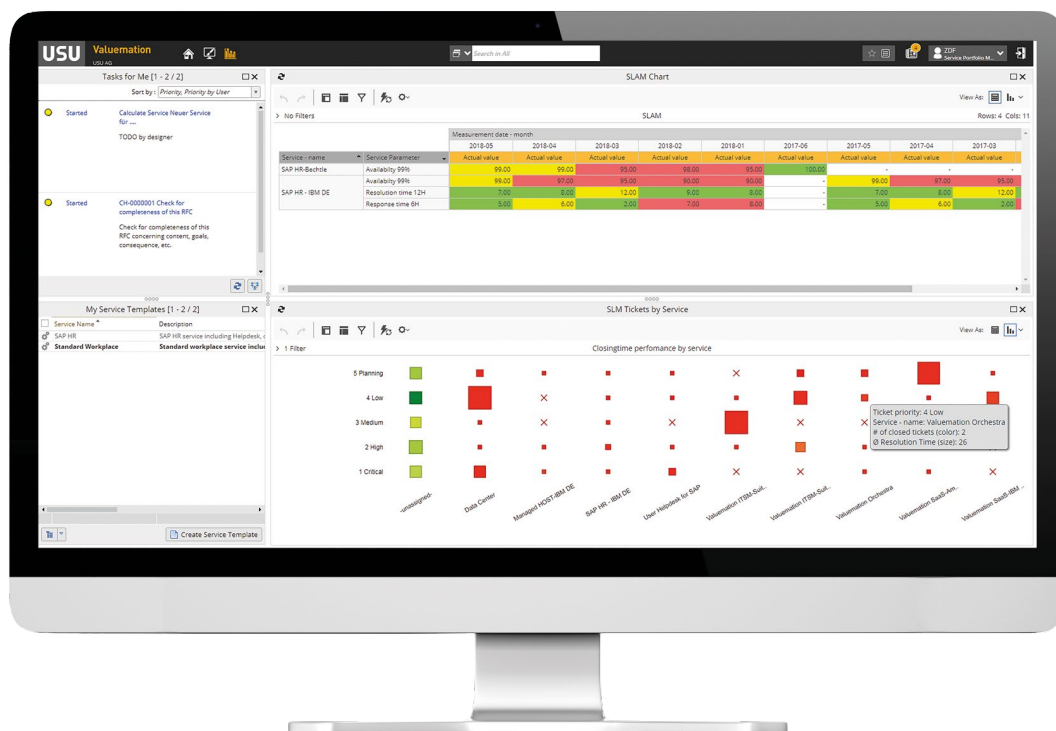
— Valuation vi aiuta a creare un'offerta strutturata per il mercato specificando il servizio e le opzioni contenute al suo interno. Quando si prepara un'offerta è possibile unire diversi prodotti del servizio, quindi calcolare un prezzo per l'intera offerta e allo stesso tempo avere accesso alla specificazione specialistica del servizio, compreso il livello di servizio. Partendo da questa offerta commerciale si può creare un contratto con le voci corrispondenti, che rappresenta il Service Level Agreement (SLA) con il cliente e che fa riferimento alle istanze del servizio con i relativi parametri specifici (eventualmente modificati durante la preparazione dell'offerta).

Richiesta e fornitura dei servizi

— Valuation consente agli utenti finali (consumatori del servizio) di richiedere i servizi IT a loro disposizione attraverso un moderno negozio online. Ciò è possibile grazie al catalogo dei servizi personalizzati per il cliente, che non si limita a gestire e strutturare i servizi, ma trasmette anche gli ordini presentati al Service Request Management affinché vengano eseguiti. Il Business Process Manager integrato permette di definire i processi di adempimento basati su flusso di lavoro per la fornitura e la gestione dei servizi con supporto grafico e di modellarli secondo lo standard BPMN. Il motore del processo interpreta la vostra modellazione ed esegue automaticamente i processi per diversi attori, attraverso fasi del processo parallele o in serie o anche mediante cicli di processo. Le istanze del servizio con i livelli di servizio concordati sono il fondamento per il funzionamento operativo e la fornitura del servizio.



Decomposizione dei servizi



Monitoraggio della disponibilità del servizio, dei livelli di servizio concordati e del volume di ticket

Monitoraggio dei servizi e del livello di servizio

— Le prestazioni del servizio concordate e la successiva implementazione del servizio comportano change nell'ambiente IT che vengono pianificati con Valuation, coordinati con tutti gli attori coinvolti ed eseguiti in tutta sicurezza. Valuation trasmette la struttura del servizio al sistema di monitoraggio dei servizi (ad es. il sistema ZIS) attraverso un'interfaccia affinché la disponibilità del servizio venga controllata. In questo modo è possibile assegnare gli eventi dell'infrastruttura ai servizi e ai livelli di servizio concordati nel monitoraggio delle operazioni. Ciò permette di valutare e rispondere direttamente a domande come quella sull'impatto di un guasto o di un'avaria nell'infrastruttura sulla disponibilità del servizio. Che cosa significa tutto questo per l'adempimento dei livelli di servizio nel periodo attuale? Significa che è possibile dare la priorità al ripristino del servizio in base alle esigenze dei clienti o dell'azienda.

Dimostrazione del rispetto dei contratti di servizio

— Valuation permette di aggregare i dati del monitoraggio alla disponibilità del servizio e di unirli ai dati sul rispetto dello SLA nella fase operativa del servizio. Questi due tipi di dati permettono di dimostrare in maniera completa la fornitura della prestazione in conformità all'accordo sul livello di servizio. In Valuation è possibile dimostrare direttamente il rispetto dell'accordo, prepararlo e analizzarlo, ad es. mediante le dashboard, i report e i metodi di analisi della soluzione integrata Valuation Analytics, oppure trasmetterlo a sistemi di report esterni per un'ulteriore elaborazione.

FATTI CHIAVE

Valuemotion aiuta

il Service Portfolio Manager a strutturare, pianificare e valutare le prestazioni IT

il Service Manager a descrivere un'offerta che si orienta alle esigenze del mercato e dei clienti

i direttori dei reparti IT a gestire e valutare i fornitori interni ed esterni

i responsabili dei processi a monitorare e garantire le prestazioni concordate del servizio

i clienti del servizio a richiedere in modo autonomo servizi IT personalizzati

La soluzione Valuemotion per l'IT Service Catalog & SLA comprende i seguenti moduli integrati:

- Service Portfolio Manager
- Service Request Manager
- Service Level Manager
- Supplier 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