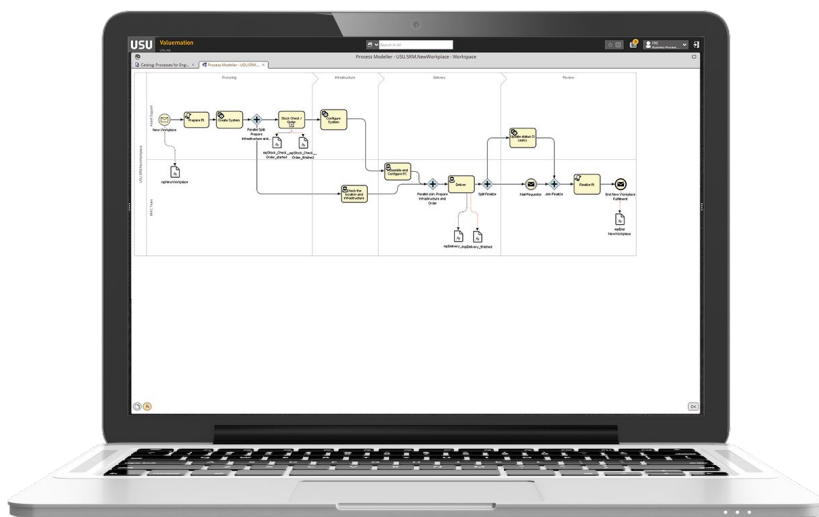


FLYER

VALUEMATION BUSINESS PROCESS MANAGER

Ogni organizzazione IT prevede diversi processi, sistemi e persone coinvolte. Di conseguenza per i responsabili del processo è cruciale conoscere in qualsiasi momento lo stato di esecuzione del processo. A causa dei numerosi compiti interdipendenti, durante la gestione del processo i collaboratori del servizio (utenti) devono sapere per ogni compito: quando è programmato, con quale strumento deve essere realizzato, quali operazioni rimangono ancora da eseguire, quanto tempo manca al loro completamento e chi sarà il prossimo responsabile. Ciò è possibile solo implementando processi standardizzati e definiti con chiarezza che possono essere modellati con flessibilità ed eseguiti in gran parte automaticamente.



VANTAGGI

Con Valuemotion

• aumentate l'efficienza dell'IT Service Management grazie a processi definiti con chiarezza, standardizzati e in gran parte automatizzati

• riducete al minimo le anomalie, in quanto i collaboratori eseguono i propri compiti con la massima sicurezza, evitando così di commettere errori

• create processi estremamente trasparenti perché conoscete in qualsiasi momento lo stato di tutte le istanze dei processi in corso e tenete sotto controllo le relazioni e le dipendenze

• impedite eventuali effetti negativi sulla disponibilità dei servizi poiché siete in grado di misurare i vostri processi, di gestirli attraverso i KPI e, se necessario, di ottimizzarli

Modellazione e descrizione dettagliate dei processi

Obiettivi

— Il Valuation Business Process Manager vi permette di modellare e implementare processi di gestione dei servizi IT orientati al business. Inoltre, definite sia compiti interattivi per gli utenti sia passaggi automatizzati basati sul flusso di lavoro, all'interno di Valuation o di sistemi esterni, che vengono eseguiti in tutti i moduli e i sistemi. Il componente centrale del Valuation Business Process Management è il motore del processo, che garantisce l'automazione e l'esecuzione sicura di tutte le fasi del processo.

Modellazione grafica dei processi

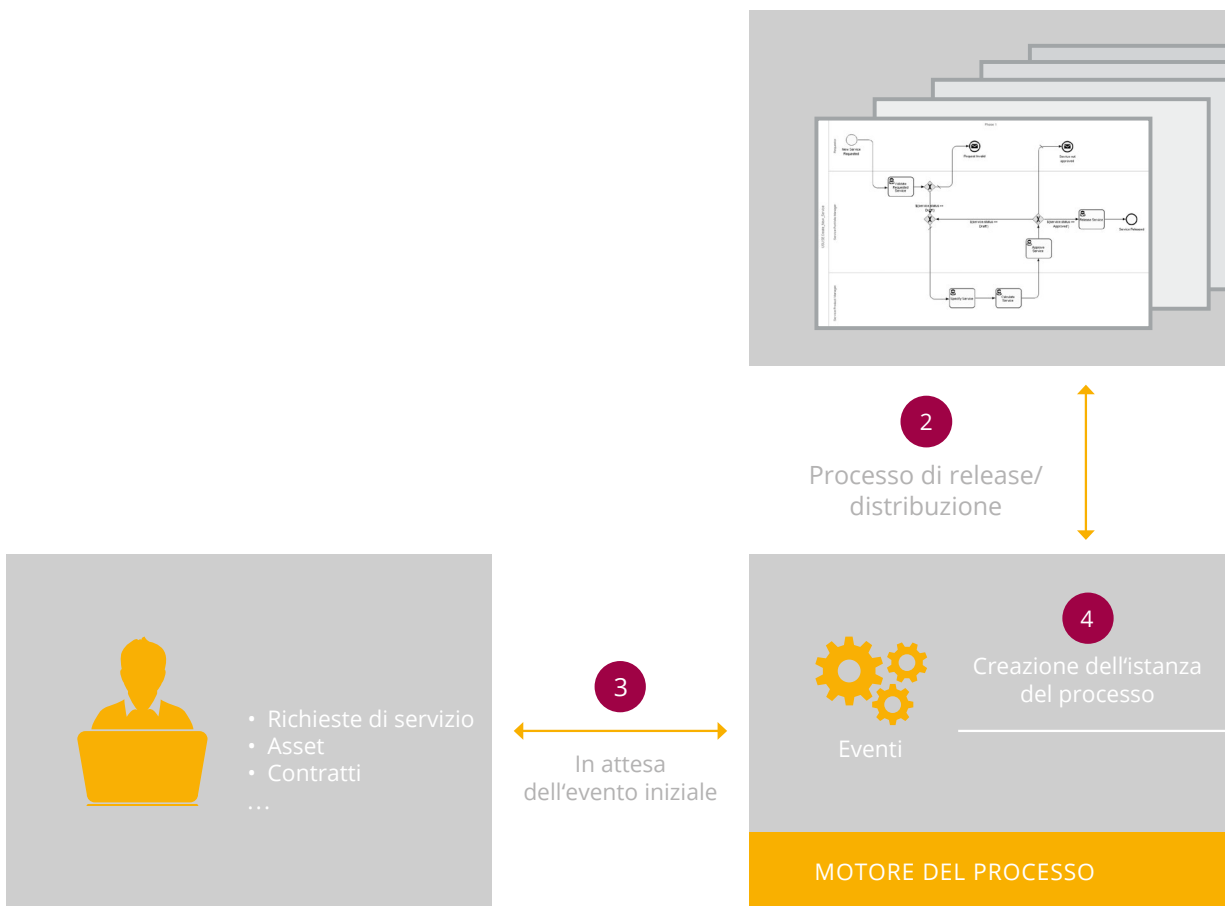
— Il Valuation Business Process Manager (VM BPM) è basato sul linguaggio di specificazione BPMN (Business Process Model and Notation). In questo modo utilizzate una notazione di processo grafica standardizzata, che permette sia di modellare i processi sia di implementarli ed eseguirli automaticamente. Inoltre, questo standard garantisce la modellazione precisa e corretta dei processi e la successiva esecuzione da parte del motore del processo. A tal fine Valuation assegna a un processo definito ulteriori dettagli tecnici (ad es. oggetti dei dati, condizioni, parametri, componenti funzionali, ecc.), con la possibilità di utilizzare stringhe di processo seriali e parallele, loop e istanze multiple, ritorni, regole di business e regole di instradamento.

Definizione dei processi

— Un processo può essere modellato in maniera gerarchica e può contenere due tipi diversi di processi parziali: nei processi dettagliati complessi, i compiti vengono incapsulati e rappresentati come sottoprocessi incorporati per migliorare la visualizzazione. Al contrario, i processi globali sono processi parziali parametrizzabili, che riassumono le sequenze dei processi ricorrenti, consentendo così la modularità e la riutilizzabilità. Tutte le attività o i compiti sono assegnati ai ruoli delle persone che si occuperanno della loro esecuzione. L'organizzazione e il raggruppamento dei compiti vengono visualizzate mediante la rappresentazione swimlane. Le definizioni dei processi possono essere esportate in XPD (ad es. per l'utilizzo successivo in ARIS) o stampate su PDF.

Gestione dei processi tra più sistemi

— VM BPM vi permette di convertire i processi organizzativi specifici in modelli di processo tecnicamente eseguibili che quindi vengono interpretati dal motore del processo Valuation ed elaborati. Ciò avviene combinando: compiti elaborati automaticamente, le assegnazioni dei compiti agli utenti (in modalità interattiva) e l'integrazione orientata ai processi dei sistemi interni o esterni che vengono richiamati attraverso le interfacce. Con VM BPM è possibile gestire non solo i processi specifici di Valuation e la loro elaborazione, ma anche tutti gli



Panoramica del Valuation Business Process Manager

altri processi pertinenti, a prescindere dai sistemi IT utilizzati. Il monitoraggio permanente delle singole istanze del processo e la messa a disposizione dei parametri rilevanti per il processo supportano il controllo del processo.

Supporto efficace delle catene di processi

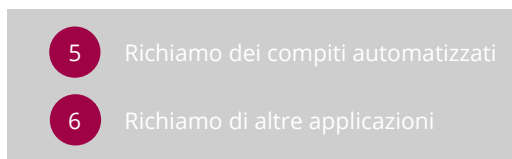
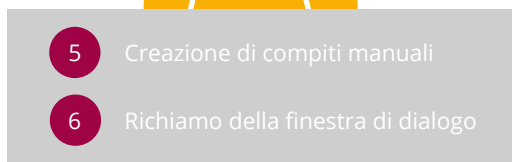
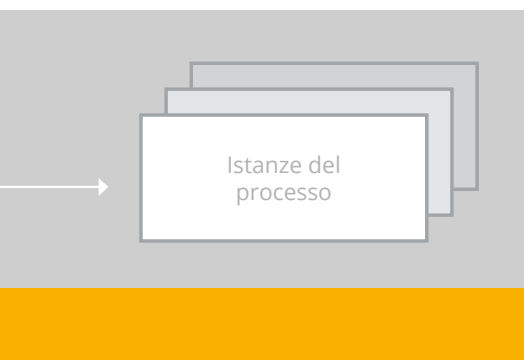
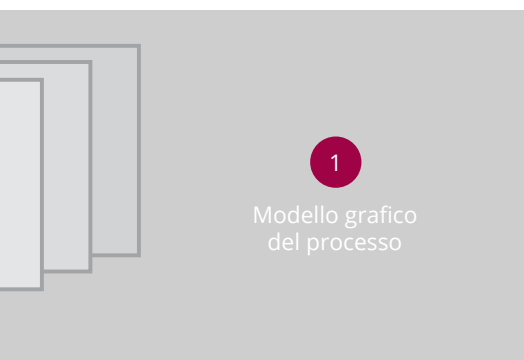
— VM BPM supporta diverse catene di processi commerciali e tecnici con innumerevoli fasi di approvazione complesse, ad esempio il processo di acquisto commerciale (notifica del fabbisogno/richiesta, controllo dello stock, attivazione di un ordine, assegnazione dell'elemento IT acquistato a un contratto nuovo/esistente, configurazione del sistema), il processo tecnico di consegna e configurazione (consegna dell'hardware con controllo/adattamento dello stock, rollout del software e memorizzazione dei dati di configurazione nel CMDB), i processi operativi nella gestione delle release e dei change e i processi di controllo per la pianificazione, la definizione del budget, il calcolo e la contabilizzazione dei costi IT, e molto altro ancora.

Automatizzazione dei processi

— Per automatizzare i processi è possibile integrare semplici script. Per i change più complessi esistono componenti funzionali predefiniti che si basano su flussi di lavoro parametrizzati di Valuemation. In aggiunta, Valuemation si occupa di altri change, come la configurazione di sistema, un cambiamento dello stato, la creazione di un nuovo sistema, ecc. In aggiunta consente di richiamare le interfacce dotate di parametri e valori di ritorno per inviare un ordine a un sistema esterno, ad esempio per la distribuzione del software, la gestione delle identità, ecc. La comunicazione sincrona o asincrona con altre applicazioni è possibile anche attraverso i servizi web.

Conversione dei processi nella produzione

— Per evitare eventuali errori nell'esecuzione del processo, è possibile modellare in modo esplicito casi e risultati di errore e convalidare i compiti degli utenti prima della conferma. Il ciclo di vita del processo (sviluppo, test, autorizzazione del processo produttivo) viene gestito mediante vari dati sullo stato. Il versioning consente di modificare la struttura di processo in qualsiasi momento.



FATTI CHIAVE

Il Valuation Business Process Manager è un modulo core della suite USU Valuation. Esso vi permette di

modellare graficamente i processi che includono più moduli

mettere a disposizione processi definiti per l'esecuzione mediante il motore del processo

eseguire i processi sia automaticamente sia manualmente

richiedere in qualsiasi momento informazioni sullo stato delle istanze attuali del processo

utilizzare automaticamente le maschere e gli oggetti dei dati pertinenti

Esecuzione dei processi

— I processi possono essere avviati manualmente o venire attivati da un evento o da condizioni di avvio definite che creano un'istanza del processo. Il motore del processo gestisce l'esecuzione dei processi: si tratta del «cuore pulsante» di VM BPM e del componente centrale per l'esecuzione/automatizzazione dei processi che crea le istanze del processo per ogni singola esecuzione. Inoltre, il motore calcola il flusso di controllo, «sa sempre» come procedere e regola il flusso di dati nel processo. La mappatura end-to-end dei processi crea sempre un elenco di compiti futuri per ogni utente. Quando un utente apre un compito, conosce sempre la fase del processo in cui si trova grazie alla barra di avanzamento visualizzata. A questo punto il compito viene elaborato in base alla definizione e alla descrizione, quindi confermato e chiuso. Questo è il segnale atteso dal motore del processo per elaborare il risultato del compito eseguito e determinare il successivo passaggio descritto del processo.

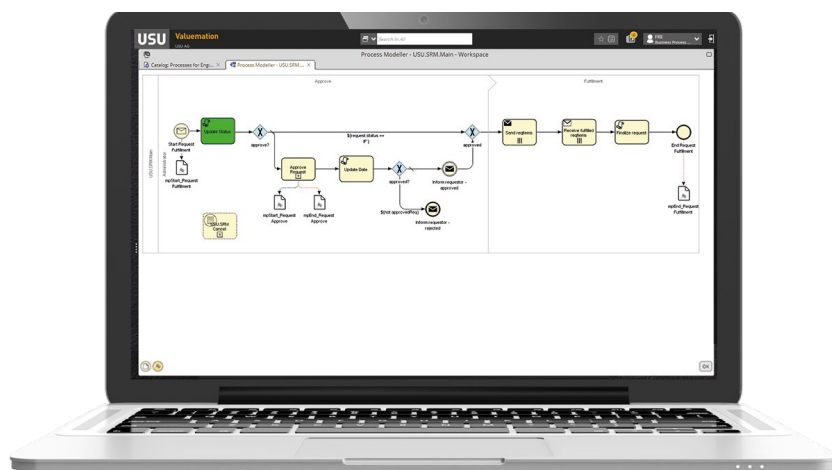
Monitoraggio dei processi

— Nei processi è possibile definire punti di misurazione per singoli passaggi del processo e, sulla loro base, i percorsi di misura al fine di determinare i parametri per l'esecuzione del processo. Grazie al monitoraggio costante sapete sempre dove si trova la rispettiva istanza nel processo, quali dati sono contenuti nel processo o presso quale utente il processo si è arrestato. VM BPM contiene un componente di monitoraggio che permette di controllare il motore del processo e i processi in esecuzione per ottenere una panoramica rapida e aggiornata dello stato, ad esempio quali processi non presentano errori e quali invece hanno prodotto avvisi o errori. Le istanze di processo sono visualizzate in una panoramica che garantisce sempre la massima trasparenza sulla fase attuale del processo e sui passaggi successivi. Per ogni fase del progetto vengono calcolati i tempi di esecuzione, di inattività e di elaborazione che possono essere utilizzati per analizzare il processo.

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Service Request Manager
- Procurement Manager
- Change Manager



Flusso di lavoro tipico della richiesta di servizio
«Nuova postazione di lavoro con PC»