

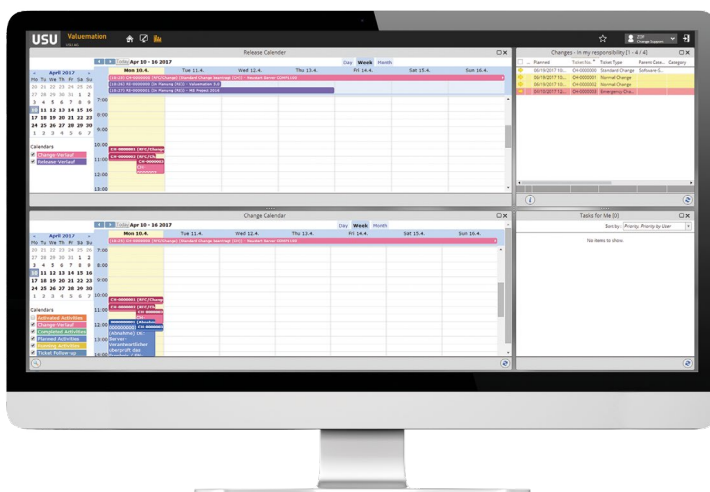
FLYER

VALUEMATION CHANGE MANAGER

Spesso le anomalie IT sono riconducibili a change coordinati erroneamente o gestiti in maniera insufficiente nell'infrastruttura IT. Una minore disponibilità o le avarie dei servizi possono provocare costi molto elevati, soprattutto nei processi aziendali basati sull'IT. Pertanto i responsabili dell'IT Change Management devono garantire che tutti i change nell'infrastruttura IT vengano eseguiti in maniera controllata, efficiente e con le minime ripercussioni sul funzionamento dei servizi IT e aziendali. I change, sia quelli pianificati sia quelli ad hoc, possono essere eseguiti solo se autorizzati e basati su un processo sicuro e standardizzato.

Obiettivi

— Grazie al Valuemotion Change Manager garantite che tutti i change nell'ambiente dei servizi IT e nell'infrastruttura IT siano richiesti, pianificati, autorizzati e infine controllati sulla base di processi standardizzati, il tutto con limitazioni minime della disponibilità dei servizi durante il normale funzionamento. Prima della loro applicazione, i change vengono controllati per verificare che siano necessari e utili e che non comportino potenziali rischi ed effetti negativi, riducendo così al massimo i guasti e i costi che essi comportano.



VANTAGGI

Con Valuemotion

riducete al minimo i costi successivi delle interruzioni dei servizi e delle violazioni degli SLA mediante change controllati e pianificati

contenete i rischi per la disponibilità dei servizi grazie a dipendenze estremamente trasparenti nell'ambiente dei servizi

velocizzate la diagnosi degli errori dovuti ai change mediante adattamenti CI documentanti, a prova di revisione e senza soluzione di continuità

pianificate e controllate i change in maniera molto efficiente grazie a processi e fasi di autorizzazione predefiniti

riducete i costi dell'esecuzione dei change attraverso processi di change standardizzati e automatizzati

Calendario dei change e delle release per supportare il Change Management

FATTI CHIAVE

Il Valuation Change Manager è un modulo della suite USU Valuation. Esso vi permette di

realizzare processi di change sicuri e standardizzati, basati su ITIL®

utilizzare i processi e le fasi di autorizzazione predefiniti e modificabili flessibilmente

pianificare e gestire le attività di change e le risorse necessarie con efficienza

eseguire i change con un grado di automazione elevato dei processi

documentare tutti i change in maniera completa e a prova di revisione nel SMDB o nel CMDB

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Release Manager
- CMDB Manager
- Incident Manager

Pianificazione efficiente ed esecuzione sicura dei change

— Il Valuation Change Manager vi consente di gestire i processi di change in tutta sicurezza, mediante ruoli predefiniti e flussi di lavoro conformi a ITIL®. I change, sia quelli pianificati sia quelli ad hoc, vengono quindi eseguiti solo se autorizzati e standardizzati. È necessario prevenire il più possibile i rischi per la disponibilità dei servizi. A tal fine sono indispensabili informazioni sugli elementi di configurazione (CI) interessati e una trasparenza elevata sulle dipendenze e i rapporti con i servizi IT e aziendali. Con il Valuation CMDB Manager integrato (opzionale) potete documentare e visualizzare graficamente tali relazioni. In questo modo riconoscete subito i servizi interessati e potete stimare gli effetti, i costi, i vantaggi e i rischi rappresentati dai change. Il calendario dei change e il Valuation Resource Manager (opzionale) è possibile pianificare i change tenendo automaticamente conto delle risorse IT necessarie, dei costi, del personale richiesto, delle competenze, ecc.

Ruoli predefiniti e processi di autorizzazione dei change

— Si distinguono due iniziatori fondamentali dei change: una richiesta di change (RfC) viene creata durante l'elaborazione di un incident/problema e una richiesta di servizio è una richiesta inviata a prescindere da un guasto, che viene iniziata dal catalogo dei prodotti/servizi IT. Dopo la registrazione le richieste di change vengono classificate, inoltrate in base alle regole, pianificate, autorizzate e infine elaborate in modalità sequenziale o parallela. L'autore della richiesta e i ruoli coinvolti vengono informati automaticamente sullo stato corrente della richiesta e del change. Valuation Change Manager vi permette di utilizzare processi di change e fasi di autorizzazione predefiniti per gli standard change (change normali/ricorrenti e già autorizzati, ad es. nelle richieste di servizio), minor normal change (change con effetti minimi e autorizzazione diretta da parte del manager dei change responsabile), medium normal change (change con effetti notevoli, anche dopo la consultazione del Change Advisory Board (CAB) con la successiva autorizzazione), major normal change (i change con effetti gravi e un notevole fabbisogno di risorse vengono analizzati dal CAB e autorizzati dalla direzione) ed emergency change (i change per anomalie gravissime che devono essere eseguiti subito vengono analizzati dall'Emergency Change Advisory Board). Con Valuation Business Process Manager potete adattare questi processi in maniera autonoma e con la massima flessibilità.

Documentazione di tutti i change a prova di revisione

— Nel CMDB integrato documentate automaticamente tutti i change rilevanti, in maniera completa e a prova di revisione. I change vengono visualizzati direttamente nel rispettivo CI o componente del servizio, velocizzando così notevolmente la diagnosi degli incident a seguito dei change e l'analisi della causa principale nel Problem Management. Grazie alle funzioni di analisi IT integrate (opzionali) avete a disposizione efficaci report e dashboard aggiuntivi con KPI dei change basati su ITIL® e opzioni di analisi ad hoc, così potete migliorare i processi di change in maniera mirata e regolare.