

FLYER

VALUEMATION IT SERVICE CONTINUITY MANAGER

L'IT Service Continuity Management (ITSCM) consente di gestire i rischi nell'infrastruttura IT, che potrebbero avere gravi ripercussioni sulla disponibilità dei servizi IT e aziendali. Concretamente si tratta di pianificare misure mirate per ridurre al minimo il rischio e per ripristinare i servizi dopo un evento straordinario e imprevedibile. In qualità di fornitore di servizi IT garantite di soddisfare i requisiti minimi degli accordi sussistenti sul livello di servizio (SLA) anche dopo una catastrofe (un major incident speciale). L'ITSCM è strettamente collegato con il Business Continuity Management e garantisce che le attività aziendali vengano compromesse il meno possibile.



VANTAGGI

Con Valuemotion

controllate i rischi legati alle operazioni IT grazie a una classificazione standardizzata e alla verifica regolare dei pericoli elementari

conoscete gli effetti potenziali dei casi di guasto sui servizi business grazie alla trasparenza elevata delle dipendenze nell'infrastruttura dei servizi

non perdetevi tempo prezioso perché avete accesso a tutti i dati rilevanti e potete avviare processi documentati e in gran parte automatizzati

garantite il rispetto degli SLA critici attraverso misure di ripristino pianificate in anticipo e priorizzate

evitate danni economici evitando o riducendo al minimo le avarie dei servizi

Garantire la disponibilità dei servizi riducendo al minimo i rischi delle operazioni IT

FATTI CHIAVE

Il Valuation IT Service Continuity Manager è un modulo della suite USU Valuation. Esso vi permette di

utilizzare un catalogo standardizzato dei pericoli e dei criteri del BSI per classificare il rischio

pianificare e stabilire le priorità per tutte le misure rilevanti per il ripristino del servizio in caso di guasto

utilizzare i flussi di lavoro predefiniti e i processi ITSM integrati nei casi di ripristino di emergenza

documentare a prova di revisione tutte le valutazioni e le misure adottate nella base di dati centrale

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Service Level Manager
- CMDB Manager
- Service Monitoring Manager

Obiettivi

— Il Valuation IT Service Continuity Manager vi aiuta a classificare e verificare con regolarità i rischi potenziali e la loro criticità per il business. In questo modo i responsabili ITSCM definiscono e pianificano – in base ai potenziali effetti sul business e in conformità agli SLA esistenti – i processi e i compiti che devono essere eseguiti dopo un major incident/emergency change. Così dopo un evento catastrofico potete rimettere a disposizione il prima possibile i servizi più importanti ed evitare danni economici.

Classificazione dei rischi tramite i pericoli elementari

— Il Valuation IT Service Continuity Manager (ITSM) vi permette di determinare il pericolo potenziale che i fattori di influsso esterni rappresentano per la disponibilità dei servizi. Il «Catalogo dei pericoli elementari» dell'Ufficio Federale per la sicurezza della tecnologia dell'informazione (BSI) è già integrato come riferimento di base. Esso include cause potenziali come incendi e danni causati dall'acqua, disastri naturali, spionaggio, furto, inattività del sistema o della rete, ecc. Utilizzando questi criteri standardizzati siete in grado di classificare le probabilità delle minacce e le loro potenziali ripercussioni sui servizi definiti e sugli elementi di configurazione sottostanti (CI).

Definizione e monitoraggio dei servizi aziendali critici

— Le strutture dei servizi contenute nel CMDB consentono di stabilire la relazione tra i servizi IT/CI a rischio e i servizi aziendali collegati e anche di visualizzarla graficamente. Sulla base della loro criticità per il business potete assegnare i servizi IT e i CI a una di quattro categorie: necessario per l'azienda (mission critical), critico per il business (business critical), che influenza le attività operative (business operational) o che interessa solo l'amministrazione (administrative service). Allo stesso modo è possibile stabilire la probabilità e l'effetto di un'interruzione in quattro categorie (elevata, media, bassa, molto bassa). Dalla classificazione della criticità consegue un rischio di lesioni per i livelli di servizio che viene monitorato in maniera mirata (ad es. con il Valuation Service Monitoring Manager opzionale). Con un'analisi dell'impatto sul business potete calcolare il danno dovuto alla mancata disponibilità dei servizi e simulare e visualizzare graficamente eventuali effetti.

Pianificazione e gestione del ripristino dei servizi

— Grazie a Valuation IT Service Continuity Manager siete subito in grado di intervenire in caso di guasto. Grazie alla procedura definita di backup/ripristino di emergenza con una descrizione dettagliata del ripristino del servizio e una relativa prioritizzazione potete implementare le misure necessarie subito dopo l'evento catastrofico. Con il tipo di servizio „Business Continuity” utilizzate parametri di servizio predefiniti, gli SLA e diverse opzioni per il ripristino. Le fasi del processo necessarie per il ripristino del servizio vengono definite, eseguite e documentate a prova di revisione attraverso il motore del processo integrato (VM Business Process Manager). A tal fine esistono flussi di lavoro predefiniti che distribuiscono le attività con le relative istruzioni in modalità programmata. Le classificazioni effettuate in relazione al pericolo potenziale e alla criticità per il business dei servizi IT e dei CI vanno controllate con regolarità e, se necessario, modificate. In base alla rispettiva classificazione di criticità potete automatizzare l'avvio della verifica a intervalli definiti e incaricare i rispettivi responsabili dei servizi di eseguirla.