

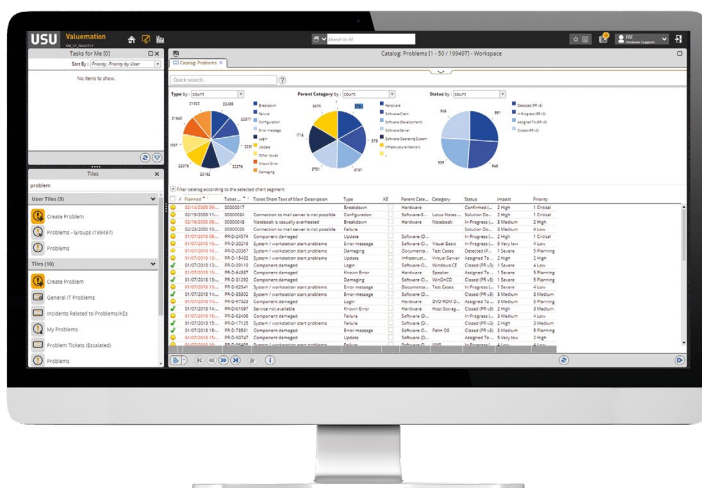
FLYER

VALUEMATION PROBLEM MANAGER

Il Problem Management deve analizzare e risolvere in maniera duratura e il più rapidamente possibile le cause dei guasti IT e delle avarie dei servizi che si sono già verificati. In aggiunta, deve riconoscere le situazioni che potrebbero scatenare anomalie future, al fine di neutralizzarle in maniera proattiva. Il Problem Management sviluppa misure mirate per impedire o risolvere i guasti, che vengono utilizzate nell'Incident Management per garantire un rapido ripristino del servizio IT interessato colpito dallo stesso guasto. La documentazione delle situazioni che causano un errore e le relative soluzioni, ad esempio i known error e i workaround, e l'accesso a una conoscenza accessibile a tutti sono essenziali per gestire incident e problem con la massima efficacia.

Obiettivi

— Con il Valuemotion Problem Manager analizzate anomalie potenziali o già presenti e ne identificate le cause. I metodi di analisi basati sui parametri permettono di riconoscere più rapidamente i problemi e stabilire le relazioni fra i guasti e le loro cause. È possibile inoltrare le soluzioni per errori noti



VANTAGGI

Con Valuemotion

• aumentate l'efficienza dell'IT Service Management attraverso processi integrati, automatizzati e conformi a ITIL® dalla registrazione del ticket alla risoluzione dell'anomalia

• identificate e risolvetevi gli errori con rapidità grazie a report efficaci e analisi mirate delle cause

• eliminate in maniera proattiva gli errori potenziali prima che causino avarie dei servizi e violazioni del livello di servizio

• risolvetevi i problemi in modo duraturo ed efficiente perché siete in grado di utilizzare una conoscenza delle soluzioni di comprovata validità e di documentare le vostre soluzioni

Analisi ed elaborazione dei ticket nel Problem Management

FATTI CHIAVE

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

velocizzare la registrazione, la prioritizzazione, l'elaborazione e la risoluzione dei problemi grazie a processi standardizzati

identificare le fonti di disturbo potenziali grazie a report basati su regole e analisi mirate

risolvere i guasti in maniera duratura e documentare le soluzioni in maniera sistematica in un banca dati delle conoscenze (opzionale)

se necessario, collegare i problemi a incident, workaround e richieste di change e avviare direttamente le attività successive

come richiesta di change (request for change) direttamente al Change Management e documentare i passi eseguiti per eliminare le anomalie in una banca dati delle conoscenze.

Metodi per riconoscere e risolvere rapidamente i problemi

— Il Valuation Problem Manager si basa su processi standardizzati, conformi a ITIL® che consentono di eseguire in maniera efficace tutte le operazioni relative ai problemi IT, ovvero la registrazione, la classificazione, la prioritizzazione, l'elaborazione e la risoluzione. Il Problem Manager aiuta i team di esperti ad analizzare le cause dei guasti, a identificarli (known error) e ad elaborare in maniera sistematica le soluzioni per risolverli. I workaround qualificati che ne derivano (soluzioni per ovviare a un problema) possono comportare richieste di change, che potete avviare direttamente nel Problem Manager e poi inoltrare automaticamente tramite i processi integrati. Il ticket del problema può essere collegato ai relativi incident, così anch'essi vengono impostati su «risolto» una volta risolto il problema. Tutte le fasi che portano alla risoluzione del problema vengono documentate nel ticket in maniera automatica e completa.

Analisi mirata delle cause dei problemi e neutralizzazione proattiva

— Osservando la massa degli incident è possibile dedurre modelli ricorrenti e individuare le cause dei problemi. Esse vanno neutralizzate nel modo più rapido possibile, idealmente con un approccio proattivo, per evitare anomalie nella disponibilità dei servizi. Per individuare potenziali fonti di disturbo, la soluzione Valuation Analytics vi offre report e dashboard efficaci, insieme a opzioni di analisi ad hoc. Questi strumenti vi consentono di misurare con continuità le prestazioni dei vostri servizi e di ottimizzare in maniera mirata le attività problematiche e le procedure dei servizi.

Riconoscimento istantaneo degli effetti sui servizi business

— Valuation CMDB Manager (opzionale) vi permette di accedere a informazioni complete sui componenti IT, sulle configurazioni dei dispositivi (CI) e sulla loro disponibilità durante il processo di risoluzione dei problemi. Queste opzioni e la visualizzazione grafica dei collegamenti vi aiutano a identificare più facilmente le cause dei problemi. Inoltre, grazie a un'analisi dell'impatto sul business potete valutare meglio le dipendenze dei servizi business dai servizi IT e dai CI, nonché gli effetti dei guasti. L'accesso ai Service Level Agreement (SLA) è un ulteriore aiuto per prendere le decisioni che riguardano la prioritizzazione durante l'elaborazione dei guasti.

Risoluzione dei problemi duratura basata conoscenza

— La banca dati delle conoscenze integrata di Valuation Knowledge Manager riduce notevolmente i tempi del processo di risoluzione dei problemi: è possibile eseguire una ricerca parallela in tutte le soluzioni pertinenti (ad es. known error, manuali, domande frequenti, ecc.). La funzione di ricerca viene richiamata direttamente nella vista dei ticket e inserisce automaticamente i dettagli rilevanti per la ricerca. Anche le soluzioni e i workaround elaborati nel Problem Management possono essere inseriti in maniera mirata nella banca dati delle conoscenze IT e, se necessario, sottoposti a un processo di redazione. L'accesso a una conoscenza delle soluzioni di qualità comprovata e il supporto di domande diagnostiche in caso di domande tecniche complesse permette a tutti i collaboratori del service desk di affrontare guasti e problemi con lo stesso grado di competenza e professionalità.

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Incident Manager
- Knowledge Manager