

FLYER

VALUEMATION SERVICE PORTFOLIO MANAGER

Il Service Portfolio Management crea i presupposti per trasformare la vostra infrastruttura IT in un'organizzazione orientata ai servizi. Il portfolio dei servizi viene dedotto direttamente dalla vostra strategia e rappresenta la vostra offerta generica di servizi. Si tratta di un elemento di contatto fondamentale tra il cliente del servizio e il fornitore, che crea un rapporto quantificabile tra i requisiti del cliente e le prestazioni IT. Allo stesso tempo rappresenta il punto di partenza per sviluppare un catalogo dei servizi orientato alle necessità del cliente e di conseguenza un elemento centrale per implementare la strategia del servizio nelle operazioni concrete. Per strutturare e descrivere il vostro portfolio dei servizi e le offerte specifiche nel modo più coerente possibile avete bisogno di una soluzione che vi offra un supporto efficiente.

VANTAGGI

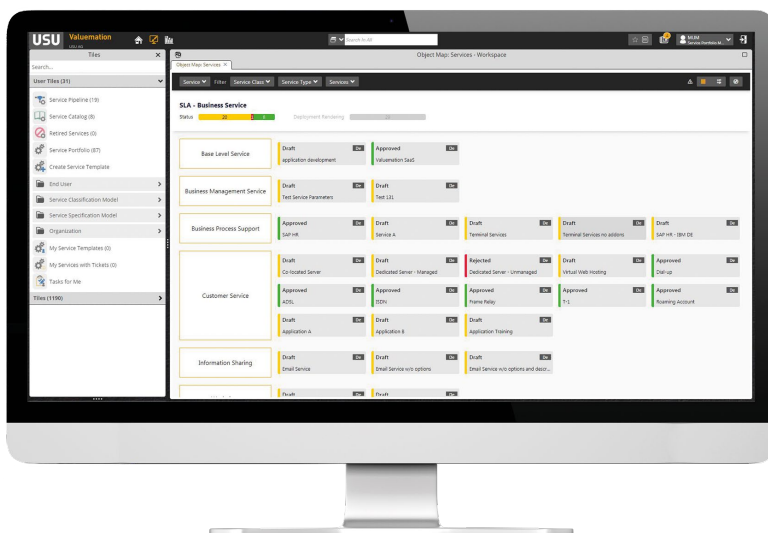
Con Valuemotion

conciliate i desideri dei clienti e le prestazioni dell'infrastruttura IT creando un portfolio di servizi all'altezza del mercato

organizzate in maniera coerente i servizi della vostra organizzazione IT deducendo dalla strategia del servizio prestazioni e offerte concrete per i clienti del servizio

supportate la commercializzazione del servizio descrivendo le prestazioni in maniera dettagliata e comprensibile per i clienti con prestazioni standardizzate e comparabili

controllate l'intero ciclo di vita del servizio in modo sicuro ed efficiente fin dall'inizio grazie a una soluzione integrata e supportata dal processo



Panoramica dei servizi IT relativi al business nella mappa dei servizi

FATTI CHIAVE

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

iniziare a lavorare subito con un portfolio di base standardizzato e uno spettro di servizi strutturato

reagire con la massima flessibilità ai desideri dei clienti grazie a servizi specifici e opzioni personalizzate

riconoscere le dipendenze nel vostro ambiente dei servizi grazie alla decomposizione dei servizi

beneficiare di una soluzione integrata basata su ITIL® che supporta i processi dei servizi IT successivi senza soluzione di continuità

INFO

Altri moduli rilevanti:

- Service Level Manager
- Costing & Charging Manager
- Service Request Manager

Obiettivi

— Il Valuation Service Portfolio Manager vi consente di descrivere la gamma di prestazioni della vostra organizzazione di servizi IT e di mettere in relazione i servizi IT con le richieste dei clienti e i servizi business. In questo modo potete rappresentare e commercializzare i servizi offerti in maniera trasparente e aiutare il responsabile dei servizi a definire, strutturare e valutare l'offerta di servizi e la vendita nel processo commerciale. È possibile differenziare l'offerta generale di servizi in base a diversi segmenti di clienti e di mercato e costruire vari modelli di prezzo per i relativi prodotti del servizio.

Definizione del metamodello del servizio

— Iniziate a lavorare con un metamodello del servizio predefinito (con la decomposizione del servizio, la specificazione del servizio e il modello del dominio del servizio) da cui viene derivato il quadro per i servizi di business da supportare. Il Valuation Service Portfolio Manager vi guida attraverso i rispettivi processi offrendovi indicazioni strutturali, così utilizzate automaticamente i metodi di best practice. I componenti del servizio (ovvero gli elementi incorporati della struttura del servizio) sono assegnati ai servizi business come livello superiore della gerarchia del servizio. Questi componenti possono essere suddivisi negli asset del servizio, che a loro volta vengono assegnati ad applicazioni, elementi dell'infrastruttura IT e servizi esterni, rendendo trasparenti le relazioni e le dipendenze (con il modulo opzionale Modul Valuation CMDB Manager). Potete anche utilizzare il portfolio di servizi definito come base di pianificazione per individuare i costi dei servizi/prezzi unitari o per il Service Level Management. Il metamodello del servizio è facile da configurare e può essere modificato in base ai vostri requisiti specifici in qualità di fornitore di servizi.

Descrizione dell'offerta di servizi

— I modelli di servizio rappresentano una base per strutturare, standardizzare e creare nuove offerte di servizi. Essi contengono componenti dei servizi predefiniti, asset e richieste di servizio frequenti. Partendo dal modello è possibile creare un catalogo dei servizi specifico per il cliente (ad es. per singoli settori aziendali) per poi trasferirlo direttamente in un portale self service. Il metamodello del servizio permette di analizzare le nuove offerte per verificare se rispettano le convenzioni e le linee guida sulla standardizzazione. In questo modo gli stati del servizio (ad es. pianificato, bozza, approvato, respinto, scaduto) vengono gestiti mediante transizioni dello stato del servizio definibili liberamente. Una volta accettato/autorizzato, il servizio definito in maniera completa diventa automaticamente parte del catalogo dei servizi.

Gestione di servizi specifici dei clienti

— Il modello del servizio è un modello fisso da utilizzare come base per caratteristiche di servizio specifiche per il cliente (istanze del servizio). Tali istanze possono essere create nello shop dei servizi. Ricevete tutti i dettagli pertinenti sul cliente come il parametro del servizio (ad es. la capacità della casella di posta elettronica, la disponibilità, il livello di servizio, il luogo della prestazione, le modalità di pagamento, ecc.), gli attributi e le opzioni del servizio (ad es. il livello di servizio «gold», «silver» o «bronze»), il modello di prezzo per il cliente e la quantità e la qualità concordate per le richieste di servizio da parte degli utenti finali. Queste informazioni sono contenute nei contratti di servizio dei clienti (SLA) e vengono acquisite automaticamente utilizzando il modulo opzionale Valuation Service Level Manager per il monitoraggio degli SLA delle singole istanze del servizio.