



XPERIENCE

IT SERVICE MANAGEMENT

LA SOLUZIONE COMPLETA
PER LA GESTIONE DEI SERVIZI IT

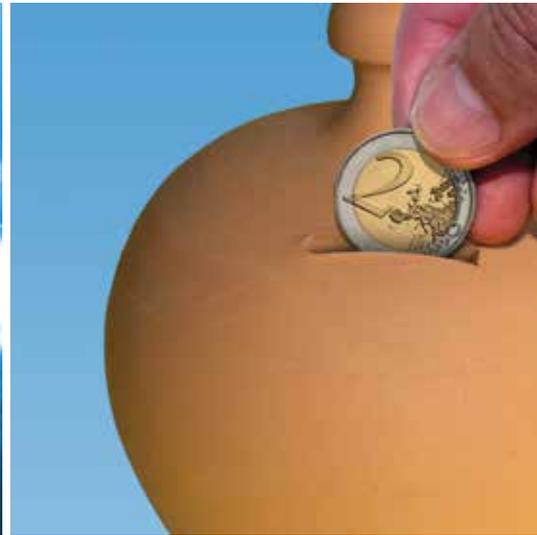
XPERIENCE

Xperience é un'applicazione web-based, progettata per la gestione dei processi di **IT Service Management** quali **Incident, Problem, Change, Configuration, Service Level e Release Management** che richiedono un controllo centralizzato del processo di gestione dei servizi IT.

In un modello di IT e di business guidato da imperativi di costo, **Xperience assicura un immediato ritorno dell'investimento** provvedendo ad un supporto funzionale nell'**automazione dei processi di gestione dei servizi IT**.

La Soluzione Xperience	03	Tecnologie di Integrazione Globale	12
<ul style="list-style-type: none">• Tecnologia Web• Integrazione• Miglioramento dei processi• Potere all'utente		<i>Integrare persone e sistemi</i> <ul style="list-style-type: none">• Togliere le barriere al business con l'integrazione di lingue, fusi orari, applicazioni, devices e reti• Integrazione con altre applicazioni• Microsoft .NET e Xperience• Active Directory• Microsoft SCCM• Interfacce al sistema di Core Business• Creare un team virtuale• Time-Zoning• Multilingua• Mail Message Access	
I Vantaggi Tecnici di Xperience ITSM	04	Customer Portal	15
<i>Piena funzionalità di un'applicazione costruita su una struttura web fino dalle basi</i> <ul style="list-style-type: none">• Condividere la nostra esperienza• Lo stile Windows in un'applicazione browser• Implementazione semplificata• Controllo centralizzato		<i>Dirigere il supporto utenti verso canali online a "costo certo"</i> <ul style="list-style-type: none">• Accesso Web al servizio, 24 ore al giorno• Knowledge Base• Script• Indagini sulla Customer Satisfaction• Notifica Proattiva con la Bulletin Board	
Xperience e le Best Practice del Service Management	06		
<i>Automazione dei processi IT</i> <ul style="list-style-type: none">• Efficienza di delivery e processi attraverso uno standard di best practice• Xperience e ITIL• Il ruolo dell'IT Service Management• Incident Management• Problem Management• La soluzione Xperience di Service Desk• Change Management• La soluzione Xperience di Change Management• Configuration Management• Il Configuration Management Database di Xperience• Service Level Management			

La Soluzione Xperience



Una delle principali caratteristiche di Xperience ITSM è la riduzione dei costi fornendo flessibilità al business attraverso:

Tecnologia Web

La tecnologia web permette un rapido rollout e upgrade dell'infrastruttura offrendo agli utenti un accesso "ovunque e in ogni momento" da qualsiasi dispositivo abilitato al web.

Integrazione

Facilità di integrazione via .NET e servizi web e capacità di integrazione globale, incluso partitioning, time zoning e multilingua, permettendo la creazione di un team virtuale per le varie tipologie di servizi.

Miglioramento dei processi

Sostegno globale ai metodi di gestione dei servizi basati sulle best practice ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ottimizzando e riducendo i costi di gestione dei servizi.

Potere all'utente

Fornire all'utente finale la possibilità di inserire richieste di supporto e risolvere problemi online limita il carico di lavoro del service desk e aumenta la qualità del servizio percepita.

I Vantaggi Tecnici di Xperience ITSM

Piena funzionalità di un'applicazione costruita su una struttura web fino dalle basi



Condividere la nostra esperienza

Basis Information Technology sviluppa e implementa servizi di gestione completi con la capacità di fornire una ricca esperienza di consulenza per ogni esigenza nell'ambito dei servizi di supporto IT. Basis adotta da anni un approccio di partnership con i propri clienti per delineare la situazione dell'azienda e i requisiti funzionali necessari a sviluppare una soluzione tecnica su misura corrispondente agli scopi e alle strategie della vostra gestione di servizi.

Il servizio di consulenza di Basis fornisce la gestione di servizi completi e l'abilità tecnica per realizzare, modificare ed integrare Xperience con l'analisi della metodologia ITIL (IT Infrastructure Library) e la migliore pratica di integrazione.

Lo stile Windows in una applicazione browser

Xperience è un'applicazione totalmente basata sul web, con funzionalità globali che incorporano HTML e Javascript. Finestre multiple si aprono nell'unica console

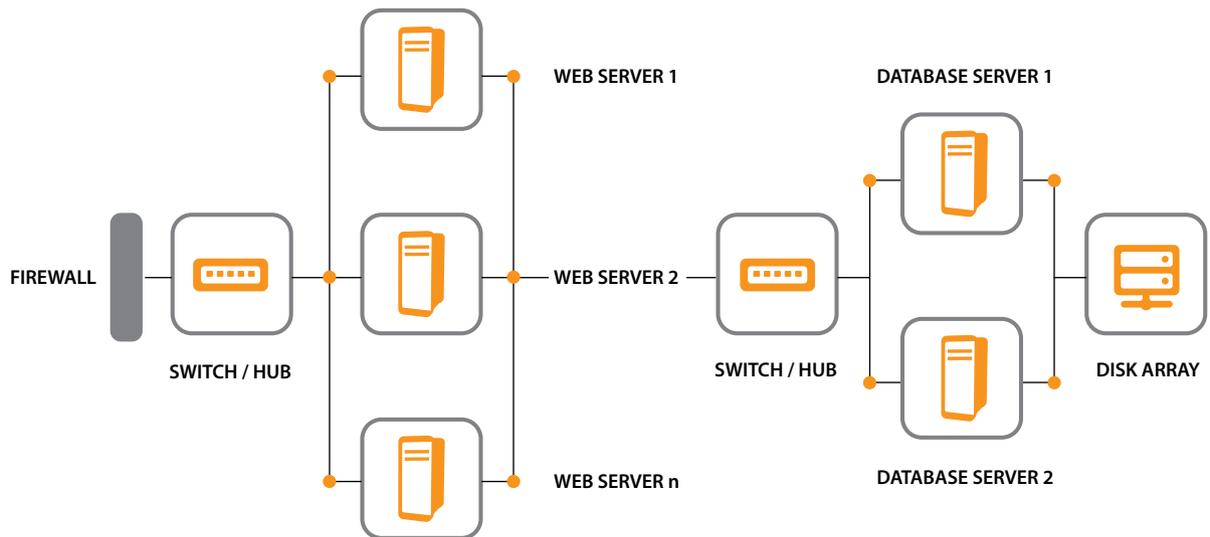
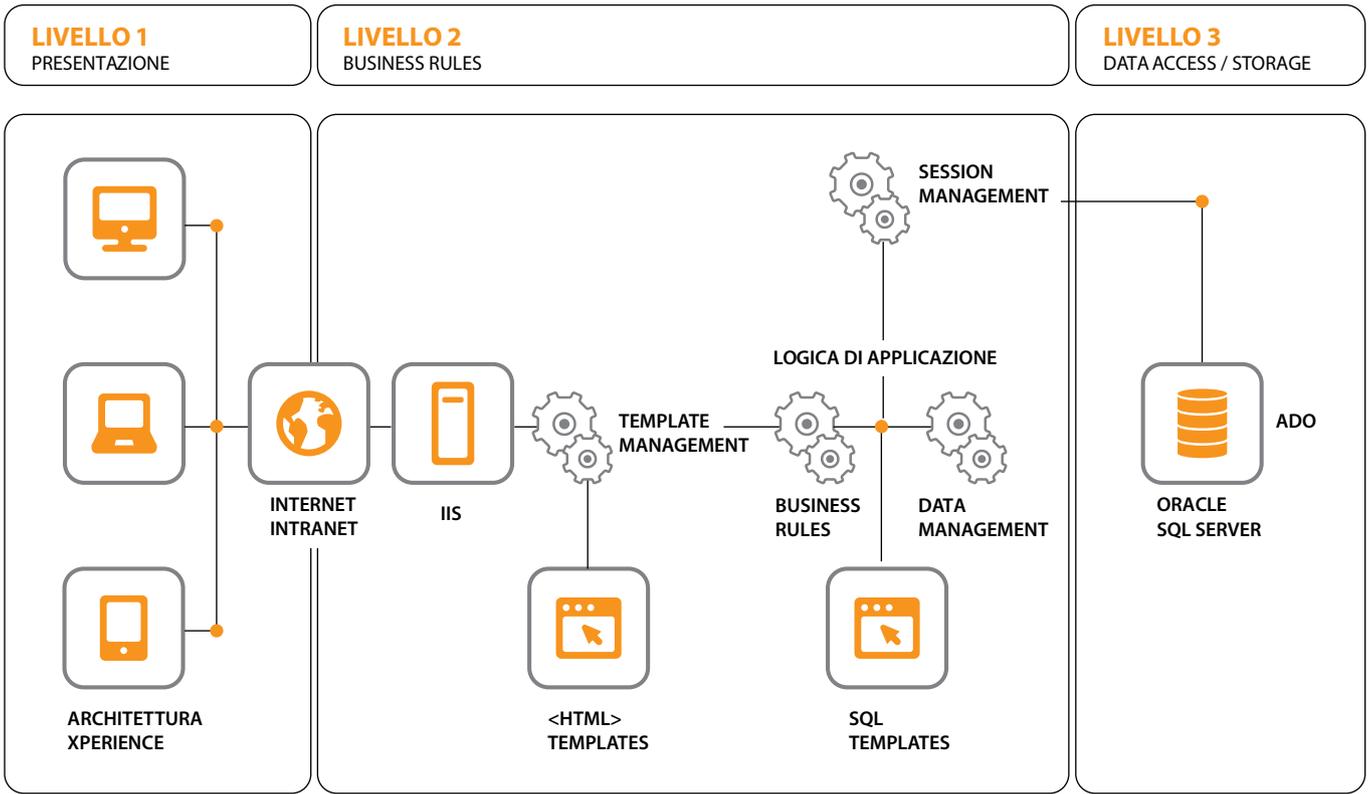
di gestione, disponendo di un solo click per il comando e la navigazione.

Implementazione semplificata

La completa struttura web di Xperience significa che nessuna installazione è richiesta sulle macchine degli operatori del servizio e dell'utente finale. Un'installazione su un singolo server con RDBMS fornisce un accesso globale a un numero illimitato di utenti finali. Xperience può essere implementato velocemente e con il minimo supporto.

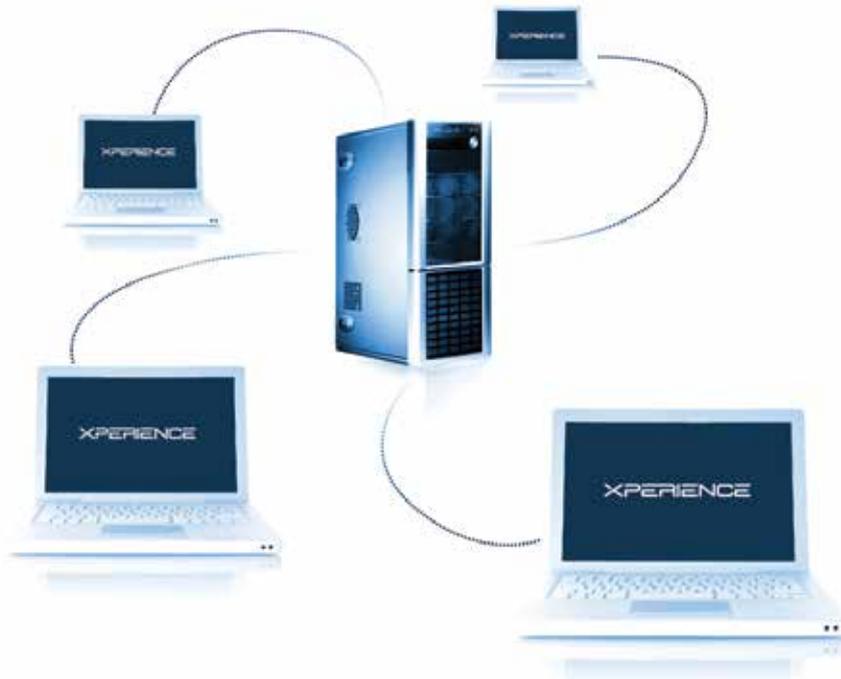
Controllo centralizzato

Tutta l'installazione, il setup e la manutenzione di Xperience è centralizzata riducendo così tempi e costi di gestione del server e del desktop. Upgrades e nuove versioni, una volta installate nel server, aggiornano automaticamente l'intera architettura non disturbando l'utente e riducendo a zero i costi per il deployment.



Xperience e le Best Practice del Service Management

Automazione dei processi IT



Efficienza di delivery e processi attraverso uno standard di best practice

Xperience fornisce un approccio di filiera per il controllo e gestione di servizi, attraverso l'integrazione di operazioni per la gestione degli Incident, Problem, Change, Configuration, Service Level e Release Management in un'unica applicazione. L'integrazione di tali operazioni, in una singola applicazione, è un punto di forza di Xperience, che riduce la duplicazione delle informazioni aumentando la loro interoperabilità.

Xperience e ITIL

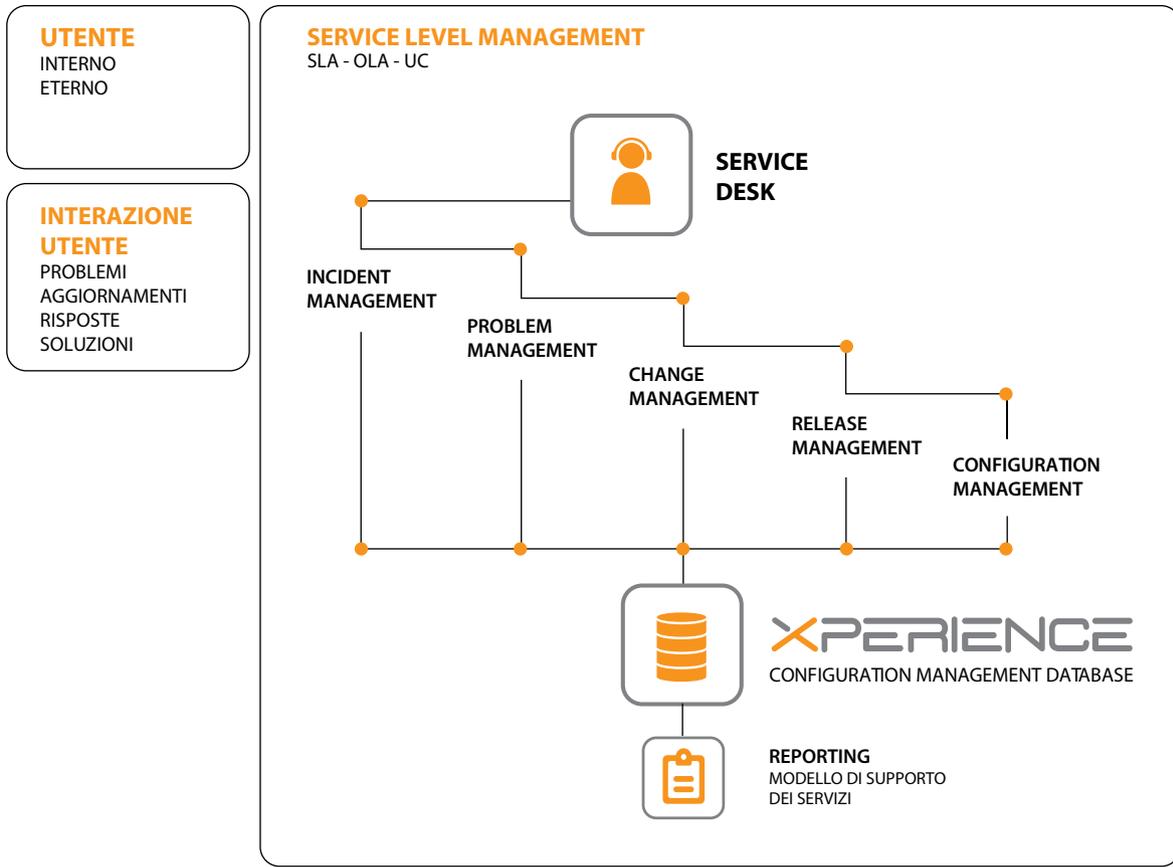
Migliorare il servizio IT e ridurre i costi per utente è lo scopo di base dei migliori sistemi. ITIL mira a cambiare il ruolo dell'IT da un centro di costo che fornisce un accessorio valore di business, ad un sistema che favorisce un continuo miglioramento dei processi. I Service Level Agreements (SLAs) che sono integrati in Xperience, aiutano a migliorare il servizio all'utente e costituiscono la base per il controllo delle aspettative e per un vero capacity planning del servizio.

Il ruolo dell'IT Service Management

La struttura tecnologica di una azienda è il front-end principale per il customer service e l'efficienza dell'organizzazione. L'alto livello di dipendenza dagli strumenti IT significa che fattori come disponibilità, accesso e attendibilità dei dati sono fondamentali per una gestione efficace. Allo stesso tempo per le aziende, l'IT è stato riposizionato come un provider di servizi, con la capacità di risparmiare sui costi e di dimostrare benefici evidenti sui processi e nelle implementazioni. In tale contesto, le aziende stanno sempre di più adottando il modello ITIL (IT Infrastructure Library) la best practice per allineare i servizi IT con le esigenze di clienti e utenti.

Incident Management

La gestione degli Incident mira a minimizzare malfunzionamenti rendendo le operazioni di ripristino più velocemente possibile secondo i livelli concordati. La gestione degli Incident di Xperience fa sì che gli Incident siano classificati per priorità e severità e quindi scalati alle strutture di supporto più appropriate.



Xperience assicura che gli Incident siano assegnati, tracciati e monitorati attraverso il loro ciclo di vita, dalla fase di Call Entry e di indagine iniziale alla fase finale.

La gestione degli Incident Xperience include:

- Definizioni di regole base, per priorità di Incident, basate su impatto e urgenza
- Routing automatizzato in funzione dello skill volto ad assicurare che gli Incident siano diretti ai gruppi di supporto più appropriati e disponibili
- Knowledge Base per rendere capaci gli operatori del servizio (e gli utenti attraverso il Portale di Self-HelpDesk) a ricercare con facilità soluzioni attraverso un insieme di informazioni
- Forum degli Incident basati su categorie e priorità, per assicurare che tutte le parti in questione siano tenute informate e possano revisionare e contribuire a casi critici
- Integrazione con la gestione di SLA per gestire efficacemente le aspettative del servizio.

Problem Management

Il Problem Management assiste l'azienda nella gestione proattiva delle sue infrastrutture per identificare e ridurre

il numero di Incident che vengono riferiti al Service Desk. Lo scopo primario del Problem Management è identificare la causa originaria degli Incident e di creare un'istanza di cambiamento (RFC) per evitare che si ripresentino. L'analisi dei trend di Xperience, i report statistici e il monitoraggio in tempo reale, forniscono analisi sui dati degli Incident al fine di migliorarne i processi di gestione.

Xperience inoltre permette la classificazione dei problemi basati sull'impatto aziendale, urgenza e risorse necessarie per realizzare workarounds o soluzioni permanenti. La gestione dei problemi è pienamente integrata con i moduli di Change Management, permettendo richieste di cambiamenti che siano facilmente attivate e tracciate.

La soluzione Xperience di Service Desk

Strumenti di risoluzione

- Incident, Problem, Known Error
- Workarounds
- Knowledge Base
- Scripting
- Quick Calls (risolte al primo livello)



Notifiche

- Utenti e reparti
- Manager
- Forums
- Indirizzi ad Hoc
- Bulletin Board

Strumenti di Gestione

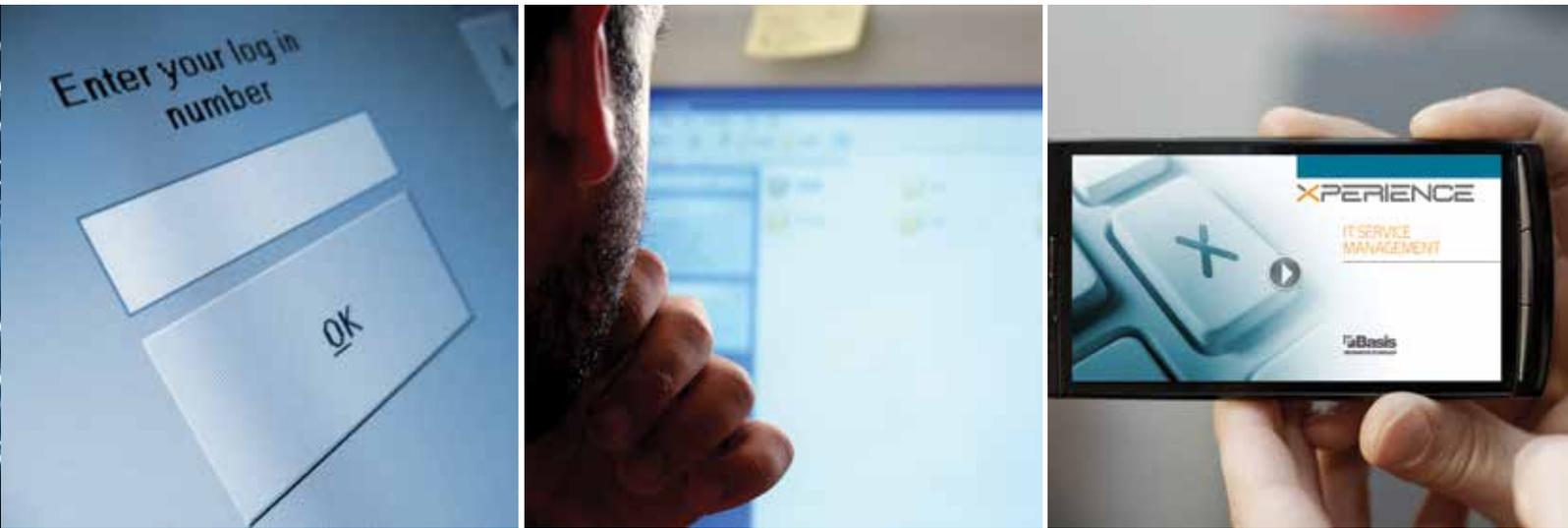
- Real-time Graphical Monitor
- Forum View
- Service Level Escalation
- Reports sui processi
- Funzioni avanzate
- Time-zoning
- Supporto Multi-azienda
- Supporto Multilingua
- Supporto Multi-contratto
- Mail Message Access (MMA)
- Role Based Security
- Impatto/Urgenza/Priorità/Golden List
- Escalation automatica di priorità
- Ricerca avanzata
- Multiple Screen Design
- Integrazione sistema telefonico (CTI)
- Asset Database

Change Management

La gestione efficiente di un servizio dipende dall'abilità di apportare cambiamenti veloci e accurati alle infrastrutture, includendo in questo, nuove installazioni, aggiornamenti hardware e software, cambiamenti di configurazioni e trasferimenti dati degli utenti. L'implementazione di un sistema di Change Management in azienda, assicura che metodi e procedure standardizzate vengano usate per tutti le operazioni. Ciò promuove efficienza e verificabilità e riduce così l'impatto sul servizio IT. La soluzione di gestione di cambiamenti di Xperience, incorpora nei metodi, ruoli e risorse chiave, automatizzazione del flusso di lavoro, compiti e dipendenze.

Con il Change Management di Xperience si può ottenere:

- La possibilità di gestire un alto tasso di cambiamenti abbattendo i costi di rimaneggiamenti e duplicazioni
- Incrementare la partecipazione degli utenti nei processi business critical
- Automatizzare l'escalation delle richieste di cambiamento, eliminando i colli di bottiglia
- Assicurare determinati controlli di sicurezza nelle procedure di validazione e autorizzazione



- Visibilità di tutte le richieste di cambiamento, rendendo possibile ai manager di stimare lo stato e l'impatto nei loro reparti
- Un report storico delle richieste per assicurare un continuo miglioramento della qualità.

Xperience automatizza le funzioni di approvazione, rifiuto, loop-back ed assicura che le richieste di cambiamento vengano processate con il minimo intervento manuale.

La soluzione Xperience di Change Management

Processi Automatizzati

- Templates di richiesta
- Task Massivi
- Approvazioni
- Task Assignment

Notifiche

- Utenti e Reparti
- Manager
- Ad Hoc
- Bulletin Board

Strumenti di gestione

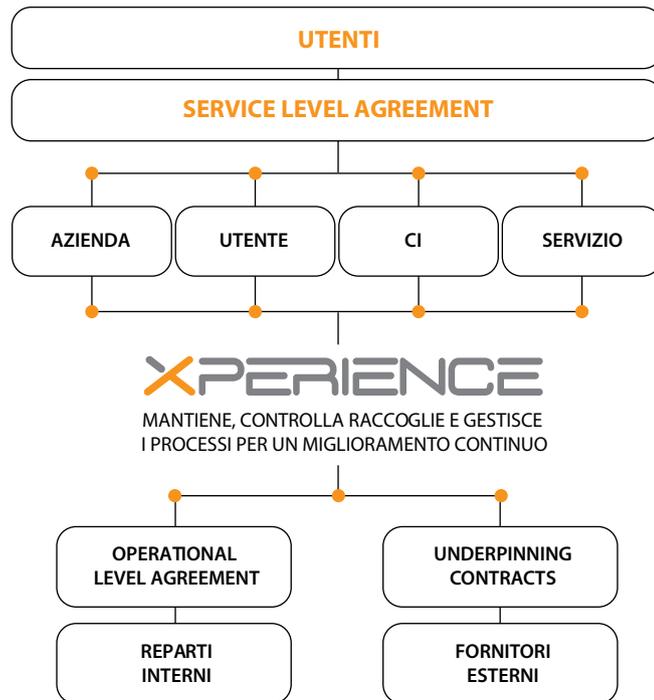
- Service Level Monitor
- Schedulazione
- Escalation
- Reports

Funzioni Avanzate

- Mail Message Access (MMA)
- Role Based Security
- Integrazione con il Service Desk
- Tracking
- Integrazione Asset Database
- Forms
- Controllo tempi e costi

Configuration Management

La Gestione di Configurazione è al centro della gestione effettiva del servizio IT. La qualità dei dati nel database di Gestione della Configurazione (Asset Management Database) influenza l'efficienza delle operazioni di gestione dell'intero servizio. Tutti i processi e i servizi utilizzano e interagiscono con la Gestione della Configurazione.



Il database di Xperience è più di una semplice catalogazione di assets fisico, e include documenti, SLA, garanzie e tutta la Knowledge Base maturata su quel particolare asset.

Il Configuration Management di Xperience, supporta l'azienda nella gestione e nell'evoluzione delle relazioni con altri asset, utenti, reparti interni, sedi, le altre organizzazioni e i fornitori esterni. L'integrazione opzionale con sistemi di System Management come Microsoft SCCM e prodotti automatici di Asset Discovery assicura che l'asset database venga regolarmente aggiornato e contenga informazioni accurate di configurazione, disponibili in ogni momento.

Il Configuration Management Database di Xperience

Configuration Items (CIs)

- Unico ID per ogni CI
- Tracking e gestione delle relazioni tra CI (padre/figlio, copia di ecc..) e tra utenti (sedi, reparti ecc..)
- Registrazione delle Baseline di contratto
- Gestione utenti, esterni

- Fornitori, contracts, garanzie ecc.
- Tracking dell'intero CI lifecycle
- History del CI record

Piena integrazione con i processi di gestione dei servizi

- Ricerca e report sui problemi dei CI
- Associazione tra CI e Incident, problemi e richieste di cambiamento
- Identificazione della criticità dei CI

Funzioni Avanzate

- Informazioni finanziarie e di noleggio
- Analisi dell'impatto
- Location Tracking
- CI di backup
- Profilo di criticità
- Reporting
- Automated Transactions From RFCs
- Baseline
- Versioning
- Systems Management Server (SMS)
- Integrazione Active Directory

Contract Management

- Gestione fornitori esterni
- Supporto multi-contratto



- Tracking del contratto
- Multi tipologia di contratti

Financial management

- Centro di costo
- Associazioni e gestione del Charge Back
- Lifecycle

Service Level Management

Il Service Level Management è uno dei meccanismi centrali attraverso i quali il support IT ed i gruppi di supporto possono allineare i propri servizi con gli scopi strategici dei loro utenti e del loro business.

Gli SLA sono un modo immediato di migliorare i servizi fornendo notifiche di disefficienze e assicurando una totale integrazione degli accordi con gli Incident e i problemi emersi in un sistema casuale.

A lungo termine, l'automatizzazione fornisce relazioni storiche che rendono capace l'IT di dimostrare dove e come sono stati fatti i miglioramenti e di conseguenza il suo reale valore per il business (SLM). Il Service Level Management di Xperience rende possibile la creazione e

la gestione degli impegni formalizzati per il servizio IT così come delineato dalla metodologia ITIL.

Questa contempla gli accordi di Service Level:

- (SLAs) con gli utenti esterni e interni
- (OLAs) accordi di livello operativo con reparti organizzativi interni
- (Ucs) Contratti di sostegno con fornitori esterni

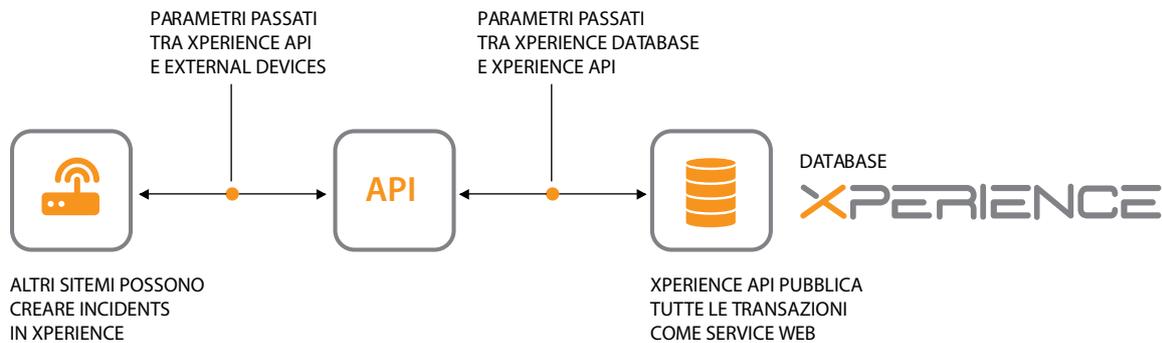
Xperience è strutturato per fornire la massima flessibilità nella creazione di obiettivi di servizi per utenti individuali e reparti, configurazioni e categorie degli Incident.

Le funzionalità di Xperience Service Level Management includono:

- Supporto di notifiche integrate per escalation interne e criticità di servizio
- Identificazione automatica dello SLA dalla schermata degli Incident
- Rappresentazione grafica delle soglie in real-time per ogni ticket
- Reportistica integrata su tutti i tipi di Service Level concordati relativamente ai processi di Incident, Problem e Change Management.

Tecnologie di Integrazione Globale

Integrare persone e sistemi



Togliere le barriere al business con l'integrazione di lingue, fusi orari, applicazioni, devices e reti.

Integrazione con altre applicazioni

Strategie di integrazione di applicazioni come Microsoft .NET, e le tecnologie di nuova generazione come Active Directory e Microsoft SCCM stanno facilitando la rimozione di barriere tradizionali per l'integrazione. Tali barriere comportavano duplicazione di dati e maggiori costi e complessità tecniche.

Le nuove tecnologie facilitano la condivisione di dati fra applicazioni e sincronizzano gli aggiornamenti per le transazioni dell'utente. Ciò permette di essere più proattivi nei cambiamenti secondo le necessità, laddove precedentemente, il riallineamento di sistemi IT incontrava spesso costi proibitivi.

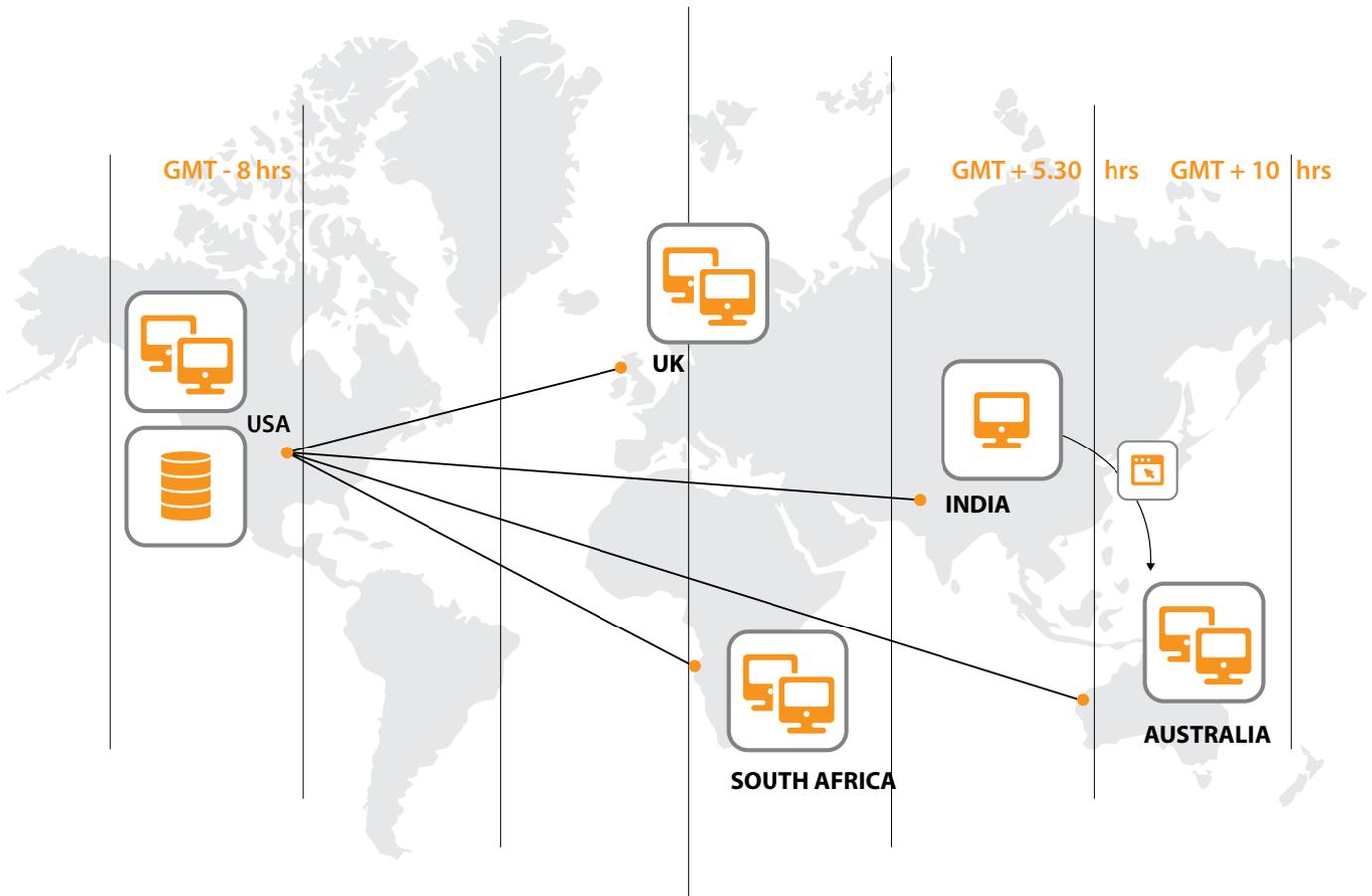
I vantaggi ottenuti dall'integrazione con altre applicazioni sono:

- Auto-logging di incidents (es. allarmi su errori di rete) nel sistema Xperience

- Sincronizzazione di cambiamenti, aggiornamenti di configurazione e di dati utente.

Microsoft .NET e Xperience

Basis Information Technology ha sviluppato Xperience per la nuova generazione di sistemi distribuiti definiti sotto la piattaforma Microsoft .NET. Ciò significa che Xperience è capace di comunicare e condividere dati con ogni altra applicazione costruita sui servizi XML Web, indipendentemente dal sistema operante o dell'interfaccia. Xperience API è progettata interamente sull'architettura Microsoft .NET usando Visual Studio .NET e XML. Tutte le transazioni disponibili con l'Xperience API sono rese pubbliche come web-services. Fornendo un meccanismo diretto d'integrazione con altri sistemi, Xperience è quindi capace di generare nuovi valori per le applicazioni esistenti e legacy.



Active Directory

Xperience si integra con la tecnologia di Microsoft Active Directory sincronizzando gli utenti della rete resi disponibili da Active Directory con i record gestiti da Xperience. Con Active Directory che agisce come il master database, Xperience sincronizza dettagli, aggiornamenti e cancellazioni di utenti, ruoli e gruppi.

Microsoft SCCM

Microsoft SCCM crea e aggiorna automaticamente un database di tutti i dispositivi presenti in rete, includendo configurazioni hardware e software. Xperience integra MS SCCM per mantenere e aggiornare le informazioni di configurazione analizzando gli items sulla rete e auto popolando il database di Asset Management di Xperience.

Interfacce al sistema di Core Business

Una combinazione di interfacce e moduli di flussi di lavoro aggiungono valore a Xperience senza richiedere configurazioni addizionali nel sistema. Di grande valore, l'integrazione con i sistemi CTI (Computer Telephony Integration) e le integrazioni con le applicazioni Microsoft come Office e Project.

Creare un team virtuale

Con la crescita del consolidamento e l'outsourcing, un numero crescente di società hanno risorse e necessità distribuite in diverse società, paesi e stati diversi. Xperience offre la possibilità di creare un team virtuale attraverso gruppi distribuiti integrando linguaggi e insiemi di caratteri, condividendo e partizionando databases, supportando diversi fusi orari.



I vantaggi risultano:

- Condivisione delle risorse di team (in particolare per conoscenze specialistiche)
- Visibilità suddivisa di tutte le chiamate e le richieste in progress
- Costi di infrastruttura e di manutenzione ridotti
- Sistemi e processi standard per tutti i team.

Time-Zoning

Con i fusi orari, i consulenti di supporto possono vedere tutti i problemi e le richieste alla loro ora locale, così come installazioni e SLA sono imposti secondo l'orario locale dell'utente.

Multilingua

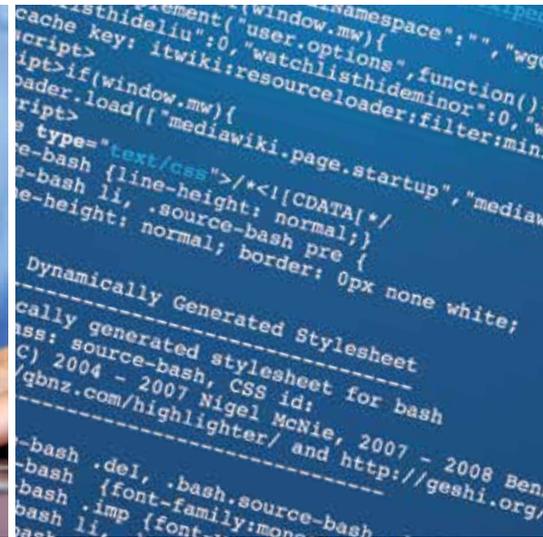
Xperience supporta la gestione multilingua dell'interfaccia e dell'intera applicazione.

Mail Message Access

Con l'accesso integrato ai messaggi email (MMA), ogni utente con accesso al sistema di posta può interagire con Xperience. Nuovi Incident possono essere trasmessi a Xperience direttamente dal sistema di posta e successivamente controllati attraverso i link evidenziati nei messaggi del sistema di notifica. Notevoli vantaggi si evidenziano circa il carico di lavoro per il team di supporto.

Customer Portal

Dirigere il supporto utenti verso canali online a “costo certo”



Accesso Web al servizio, 24 ore al giorno

Xperience fornisce un pacchetto Web completo per il self service “Customer Portal” che mira a superare le aspettative dell’utente e a ridurre i costi del contatto telefonico con il service desk. Il portale fornisce un singolo punto di accesso per tutti i problemi di supporto dell’utente. Garantisce che le funzionalità di gestione del servizio siano disponibili per i gruppi interni ed esterni di utenti al fine di:

- Loggare e tracciare Incident, Problem e richieste in qualsiasi momento, da qualsiasi device abilitato alla navigazione Web
- Trovare semplici risposte a problemi complessi attraverso l’accesso alla Knowledge Base e alla documentazione
- Fornire feedback sull’efficienza del servizio di supporto e dei canali, migliorandone le performance.

Come componente della soluzione di Xperience, il Customer Portal è basato sul web e opera su una varietà di versioni e tipi di browser. Il portale è basato su standard HTML con nessun controllo proprietario o plug-in.

Knowledge Base

Attraverso il portale, può essere fornito a utenti interni ed esterni, staff e terze parti, un accesso selettivo alla vostra Knowledge Base di Xperience.

Xperience Knowledge Base supporta:

- Ricerche a testo libero e filtri avanzati
- Risultati di ricerca contenenti attachments come documenti o collegamenti
- Indicizzazione di risultati da documenti su intranet o web sites esterni, aumentando notevolmente l’accesso degli utenti alle varie risorse di conoscenza.

Script

Gli Script in Xperience rendono possibili le risoluzioni guidate di problemi complessi o più comuni.

Gli utenti selezionano una categoria predefinita di problemi e sono guidati passo dopo passo verso la soluzione del problema.

Files come documenti e diagrammi possono essere



allegati in specifici punti dello script per delineare l'insieme delle fonti necessarie alla risoluzione del problema. Se l'utente non riesce a risolvere il problema attraverso i testi, l'applicazione è in grado di comandare l'apertura di un Incident al Service Desk.

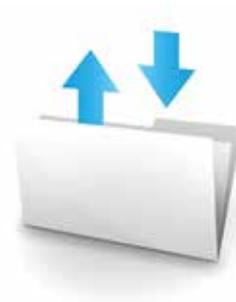
Indagini sulla Customer Satisfaction

Il modulo di indagine della Customer Satisfaction di Xperience, supporta nella misurazione oggettiva della soddisfazione dell'utente.

Il modulo costruisce un database di riferimento globale, compilando statistiche e ottenendo i ritorni di informazione su tutti i servizi ricevuti e i canali utilizzati. I managers dei servizi possono mettere a punto un modello che assicuri la corretta analisi della qualità percepita al fine di evidenziare i rapporti tra rendimenti e costi associati. L'indagine è spedita agli utenti con una email contenente un link ad una form di raccolta dati basata su Web. Indagini multiple possono essere diffuse e personalizzate secondo l'audience e la frequenza per specifici gruppi di utenti.

Notifica Proattiva con la Bulletin Board

Molte realtà hanno bisogno di tenere gli utenti informati di eventi importanti, specialmente quelli che potrebbero avere un impatto sui servizi mission critical. Il Customer Portal fornisce l'accesso alla bacheca di Xperience che mostra i messaggi pubblicati per gli utenti. È possibile allegare files ai messaggi pubblicati, stabilirne la data di pubblicazione e quella di ritiro.



 **Basis**
Information Technology

Via Valentini, 14
59100 Prato (Italy)
Phone +39 055 9063700

www.basisinformationtechnology.com
www.basisgroup.com



<http://xperience.basisgroup.com>