

Soluzioni IBM Service Management
Per supportare i vostri obiettivi IT



Ottimizzare le capacità di gestione dei servizi grazie a maggiore visibilità, controllo e automazione.





L'innovazione è la forza motrice di qualsiasi impresa di successo di oggi e i business leader convergono che la chiave si trovi nell'integrazione tra business e tecnologia, assicurando che gli obiettivi dell'organizzazione IT siano allineati agli obiettivi di business. Questa integrazione deve soddisfare tre esigenze.

L'ESIGENZA DI VISIBILITA'

In primo luogo è necessario avere una visione chiara dei servizi di business e dell'infrastruttura tecnologica di supporto. Infatti la diffusione di organizzazioni divise in compartimenti stagni, associata alla maggiore complessità delle infrastrutture di oggi, ha creato barriere alla visibilità, che rendono difficile allineare i servizi al business.

L'ESIGENZA DI CONTROLLO

Inoltre, l'IT spesso non dispone della pianificazione e dei controlli necessari per gestire e governare con efficienza il suo ambiente. La governance richiede che le organizzazioni seguano un processo standardizzato in maniera corretta, per sostenere i requisiti di conformità. L'assenza di controlli adeguati può rendere pressoché impossibile fornire servizi allineati alle priorità aziendali e, peggio ancora, potrebbe mettere a rischio la reputazione dell'azienda stessa.

L'ESIGENZA DI AUTOMAZIONE

Inoltre, anche le organizzazioni IT più raffinate oggi possono soffrire di una mancanza di connessione tra applicazioni, che causa inefficienze onerose in termini di costi e di tempo, legate al troubleshooting, alla ripetizione e a processi manuali soggetti a errori. Le organizzazioni oggi utilizzano vari prodotti specifici per automatizzare task selezionati, anziché sfruttare tool efficaci per automatizzare e gestire in modo coeso l'intero processo, dall'inizio alla fine.



Per creare e gestire servizi innovativi e mantenere un vantaggio competitivo, la visibilità, il controllo e l'automazione efficaci sono elementi cruciali. Con un vasto portafoglio di prodotti e servizi modulari e collaudati, progettati per lavorare con i tool già esistenti, IBM Service Management apre le porte all'innovazione di business per le organizzazioni di tutto il mondo.

Sfruttare soluzioni di gestione dei servizi che coprono l'intero ciclo di vita dei servizi IT

In un ambiente di gestione dei servizi ideale, i team lavorerebbero insieme per tutto il ciclo di vita dei servizi IT (business, sviluppo ed esercizio), svolgendo ciascuno il proprio compito per quanto riguarda la qualità dei servizi per il business. Ma nella realtà spesso l'IT si trova a lottare con cambiamenti rapidi, compartimenti stagni all'interno dell'organizzazione e fondi limitati per lo sviluppo.

Progettazione, transizione ed esercizio eccellenti dei servizi possono collegare persone, processi, informazioni e tecnologia per incrementare qualità e valore. IBM Service Management offre la possibilità di collegare gli obiettivi di

business nell'organizzazione IT, per stabilire la priorità e il contesto dei servizi e fornire automazione e integrazione. Le funzionalità IBM per la progettazione, la transizione e l'esercizio dei servizi comprendono consulenza nella gestione e progettazione dei servizi, basate sull'IBM Business Process Reference Model per l'IT. Grazie ai servizi di valutazione e strategia di IBM Service Management, ad esempio, una grande società di servizi finanziari ha creato definizioni chiare dei ruoli e delle responsabilità necessari ai team per assicurare la coerenza nei servizi globali, consentendo ottimizzazione dei costi e aumento dell'efficienza. Inoltre, ha favorito la comunicazione sui servizi forniti ai singoli clienti e ha creato una base per le aspettative dei livelli di servizio interni.

IBM Service Management comprende i seguenti componenti:

- **Gestione dei processi** per integrare e automatizzare i processi di gestione tra i vari compartimenti dell'organizzazione.
- **Una piattaforma di gestione dei servizi** che aiuta a standardizzare e a condividere le informazioni, ad automatizzare l'esecuzione dei processi, a definire le priorità dei progetti e a semplificare la complessità dell'architettura.
- **Prodotti di gestione operativa** per automatizzare le attività finalizzate ad affrontare le sfide della gestione operativa delle applicazioni o dei servizi di business.
- **Tool per l'efficienza dello sviluppo** per aiutare ad accelerare i task e a migliorare l'efficacia, automatizzando le attività di sviluppo e distribuzione.
- **Best practices e servizi** per fornire un modello di riferimento collaudato per la gestione dei servizi, che aiuti a massimizzare gli investimenti e a rendere i processi basati sulle best practices immediatamente utilizzabili.



IBM Service Management fornisce un approccio olistico per creare la visibilità, il controllo e l'automazione necessari alle organizzazioni per conseguire risultati innovativi.

Una società globale che fornisce sviluppo e supporto software necessitava di un sistema di gestione dei servizi e degli asset IT in grado di supportare il proprio modello di distribuzione servizi, basato su ITIL. La società ha scelto IBM Tivoli Asset Management for IT e IBM Tivoli Service Request Manager, che le hanno consentito non solo di visualizzare accuratamente i dettagli dei propri asset IT su un'unica piattaforma, ma anche di supportare le attività di compliance. I risultati: taglio dei tempi di risoluzione del 10 per cento e riduzione dei trouble ticket del 22 per cento. Le chiamate all'help desk sono scese da 110 a 20 al giorno. I prodotti hanno fornito la visibilità sugli asset, i controlli necessari per supportare la conformità e tracking automatizzato degli asset per aumentare nettamente l'efficienza in tutta l'organizzazione.

Visibilità: visualizzare i servizi nel contesto del business

I compartimenti stagni aziendali e i team dispersi a livello globale costringono spesso l'IT a completare le singole attività separatamente, senza una vista completa delle informazioni sullo stato di salute dei servizi. Anche se può essere facile vedere dove un particolare server ha avuto un guasto, tale informazione potrebbe non avere alcuna utilità se il team non sa come tale server è interconnesso ai servizi di business. I clienti ne sono interessati? Le vendite rallentano? Questo guasto richiede attenzione immediata o può essere affrontato dopo aver risolto incidenti maggiormente "business critical"?

Per questo motivo è più che mai importante acquisire questa visibilità mentre si verifica l'interruzione del servizio e comprenderla dal punto di vista del cliente.

IBM Service Management può aiutare le organizzazioni IT a vedere l'ambiente in tempo reale e a comprendere l'impatto dell'ambiente sul business. Ad esempio, IBM Tivoli® Monitoring raccoglie informazioni sulle prestazioni e le invia a IBM Tivoli Business Service Manager, che fornisce visibilità e intelligence sui servizi in tempo reale, per aiutare a gestire lo stato di salute dei servizi. Viste di dashboard mirate presentano informazioni utili per consentire un più rapido processo decisionale e velocizzare la risoluzione dei problemi. Inoltre, IBM Rational® Portfolio Manager offre visibilità e controllo su portafogli e progetti, per aiutare le aziende ad allineare i propri investimenti in IT e servizi alle priorità di business.

Queste viste mirate sono comuni a tutti i prodotti IBM Service Management. Sapere quali servizi sono interessati – e quale impatto essi hanno sul business – aiuta l'organizzazione IT ad assicurare che i servizi "business critical" restino intatti.

Controllo: istituire controlli per implementare, seguire e verificare i processi

Oltre a questa visibilità olistica, le organizzazioni dovrebbero istituire controlli per gestire i servizi di business in tutto il loro ciclo di vita, dalla creazione e distribuzione alla produzione ed esercizio. Implementare i controlli giusti aiuta inoltre a stabilire le metriche necessarie per facilitare il reporting e a dimostrare che i processi sono stati seguiti correttamente, supportando così i requisiti di conformità. Sulla base di best practices quali IT Infrastructure Library® (ITIL®) e Control Objectives for Information and related Technology (COBIT), IBM Service Management è in grado di aiutare le organizzazioni a istituire i controlli necessari per proteggere la reputazione aziendale e mantenere la conformità.

IBM Tivoli Unified Process Composer, ad esempio, fornisce una documentazione dettagliata dei processi di gestione dei servizi sulla base delle best practices di settore, consentendo agli utenti di migliorare l'efficienza e l'efficacia della loro organizzazione. Queste linee guida di processo basate sulla best practice possono essere personalizzate, ampliate e pubblicate, per rispecchiare le caratteristiche particolari dei processi di un'organizzazione.

Con le soluzioni IBM Service Management è possibile controllare l'impatto del cambiamento da un punto di vista di business, sviluppo ed esercizio. IBM Rational Build Forge® fornisce build affidabili ad alte prestazioni e razionalizza la distribuzione del software per tutto il ciclo di vita di sviluppo. Ciò può migliorare la qualità dei prodotti, velocizzare i cicli di sviluppo e aumentare la produttività dello staff, utilizzando i tool già esistenti.

Automazione: potenziare le efficienze operative attraverso l'automazione

Oltre ad automatizzare i singoli task, quali il rilascio di patch di software o il server provisioning, può essere essenziale riunire i tool di gestione operativa al fine di automatizzare tutto il processo - per la gestione di incidenti, problemi, configurazioni, modifiche e release. IBM Service Management può aiutare ad aumentare l'efficienza e l'affidabilità dell'organizzazione con un approccio integrato che comprende l'automazione a livello di task e di processo, per l'intero ciclo di vita dei servizi.

Ad esempio, è possibile utilizzare IBM Rational ClearCase® e IBM Rational ClearQuest® per automatizzare il controllo delle versioni software, il tracking dei difetti e altre attività di gestione delle modifiche del software. Grazie alla combinazione di questi tool con IBM Tivoli Provisioning Manager, è possibile acquisire elementi di conoscenza preziosi non solo riguardo alle modifiche effettuate agli asset software in evoluzione, ma anche riguardo a quando e dove queste modifiche sono state rilasciate. IBM offre inoltre l'accesso a queste tecnologie chiave su base gestita.

“ Quanto più riusciamo a semplificare, razionalizzare e automatizzare i processi, tanto meglio riusciamo a gestire la crescente complessità... dobbiamo affrontare la crescita di business con le risorse che abbiamo. La tecnologia IBM ci aiuta a ottenere livelli più alti di efficienza a un costo inferiore”.

— Erwin Schaefer, Swiss Reinsurance-

Le soluzioni Tivoli per l'automazione dei carichi di lavoro consentono di attivare e inviare dinamicamente i carichi di lavoro online e batch alle migliori risorse disponibili, per soddisfare gli obiettivi di business desiderati, rispondendo in tempo reale all'evoluzione delle esigenze.

Ottenere un ritorno migliore degli investimenti nella gestione dei servizi, con servizi di pianificazione e progettazione

IBM rende più facile pianificare, progettare e implementare una soluzione di gestione dei servizi, grazie a un portafoglio di servizi studiati per monitorare ogni fase: dalla pianificazione e progettazione all'implementazione e gestione.

ALLINEARE BUSINESS E STRATEGIA IT

Il Business of IT Executive Workshop combina informazioni sul modo in cui le risorse vengono implementate all'insight del vostro team di gestione IT riguardo all'efficacia e alla differenziazione strategica dell'organizzazione, per aiutare a identificare le aree che richiedono intervento immediato e miglioramento a lungo termine. Il workshop vi consente di verificare se disponete dei processi e delle competenze giusti per implementare e gestire un ambiente IT allineato agli obiettivi di business della vostra organizzazione.



Con la strategia e la pianificazione di gestione dei servizi, i professionisti IBM utilizzano asset e metodi testati e maturi per aiutarvi a creare un'architettura di gestione dei servizi IT. Per definire le priorità e diagnosticare le capacità di gestione dei servizi, IBM si avvale di Capability Maturity Model (CMM) dettagliati per ITIL e Process Reference Model for IT, unitamente ad altri tool e tecniche di valutazione collaudati.

Le stesse risorse sono impiegate all'interno della progettazione della gestione dei servizi IBM IT Management Consulting Services, per aiutarvi a creare un'architettura di gestione.

SINCRONIZZARE AL MEGLIO IT E PRESTAZIONI DI BUSINESS

Il Business of IT Dashboard può aiutarvi a progettare e a implementare dashboard online, che forniscono una visibilità consolidata sulle attività IT e sugli indicatori chiave delle prestazioni (KPI) a livello aziendale.

ADOTTARE UN APPROCCIO DI IMPLEMENTAZIONE STRUTTURATO

I servizi offerti da IBM Service Management aiutano a implementare una serie integrata di tool di gestione dei servizi IT, basata su software leader di settore, per migliorare la resilienza dell'IT anche di fronte al cambiamento costante.



IBM Service Management mette la visibilità, il controllo e l'automazione nelle mani dell'IT

Organizzazioni di tutto il mondo lavorano con IBM per implementare la gestione dei servizi IT, scegliendo soluzioni modulari e scalabili progettate per funzionare con i prodotti di gestione operativa esistenti e per crescere di pari passo con le esigenze aziendali. Un patrimonio di servizi e opzioni di finanziamento consente alle organizzazioni di tutte le dimensioni di scegliere il percorso di gestione dei servizi più appropriato e di implementarlo con la massima efficienza.

Le soluzioni IBM Service Management offrono visibilità per consentire alle organizzazioni di vedere il proprio business, controllo per aiutare a governarlo e automazione per consentire di ottimizzarlo. I risultati: gli obiettivi dell'IT possono essere allineati agli obiettivi di business. La tecnologia e il business si integrano senza soluzione di continuità per stimolare l'innovazione. E l'innovazione – una chiave del vantaggio competitivo – può essere improvvisamente a portata di mano.

Per maggiori informazioni su IBM Service Management, visitate il sito ibm.com/itsolutions/servicemanagement

Soluzioni IBM per supportare la governance dell'IT e la gestione del rischio

IBM consente alle organizzazioni IT di supportare la governance e la gestione del rischio allineando le politiche, i processi e i progetti IT agli obiettivi di business. Le organizzazioni possono contare sui servizi, sul software e sull'hardware IBM per pianificare, eseguire e gestire le iniziative per la gestione dei servizi IT, la business resilience e la sicurezza a livello aziendale. Le organizzazioni di tutte le dimensioni possono beneficiare delle offerte flessibili e modulari IBM, che coprono gestione di business, sviluppo IT ed esercizio IT e che attingono dalla vasta esperienza dei clienti, dalle best practices e dalla tecnologia basata su standard aperti. IBM aiuta i clienti a implementare le soluzioni IT giuste per raggiungere risultati di business rapidi e diventare un partner strategico nella crescita aziendale. Per maggiori informazioni su IBM Governance and Risk Management, visitate il sito ibm.com/itsolutions/governance



© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Corporation
Route 100
Somers, NY
10589 U.S.A.

Prodotto negli Stati Uniti d'America
Dicembre 2007.
Tutti i diritti riservati.

Build Forge, ClearCase, ClearQuest, IBM, il logo IBM, Rational e Tivoli sono marchi della International Business Machines Corporation negli Stati Uniti, in altri paesi o in entrambi.

IT Infrastructure Library è un marchio registrato della Central Computer and Telecommunications Agency, ora parte dell'Office of Government Commerce.

ITIL è un marchio registrato e un marchio comunitario registrato dell'Office of Government Commerce ed è registrato presso l'ufficio marchi e brevetti statunitense (U.S. Patent and Trademark Office).

Gli altri nomi di aziende, prodotti e servizi potrebbero essere marchi di fabbrica o marchi di servizi di altri.

Limitazione di responsabilità. Il cliente IBM ha la responsabilità di garantire la conformità ai requisiti di legge. È responsabilità esclusiva del cliente rivolgersi a un consulente legale competente riguardo all'identificazione e all'interpretazione di leggi e requisiti normativi pertinenti, che potrebbero influire sull'attività del cliente e su eventuali azioni che il cliente potrebbe dover intraprendere per conformarsi a tali leggi. IBM non fornisce consulenza legale e non dichiara né garantisce che i suoi prodotti o servizi assicureranno la conformità del cliente a qualsiasi legge o regolamento vigente.