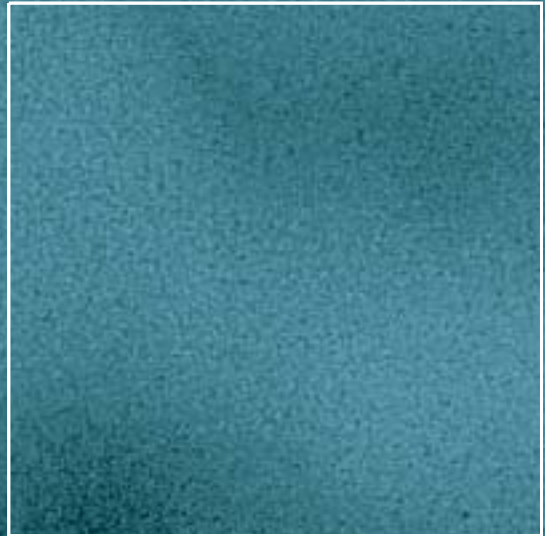


Xperience



b a s i s

information technology

100% WEB SERVICE MANAGEMENT

Incident & Problem Management
Change Management
Configuration Management
Service Level Management

Contenuti

4 I Vantaggi di Xperience: 100% Web

6 Best Practice per il Service Management

Incident Management

Problem Management

Change Management

Configuration Management

Service Level Management

Release Management

12 Tecnologie di Integrazione Globale

Integrazione con applicazioni di terze parti

Creazione di un virtual team

14 Il Customer Portal

Xperience

Xperience è un'applicazione 100% web-based, progettata per la gestione dei processi di IT Service Management— Incident, Problem, Change, Configuration, Service Level e Release Management — in realtà che richiedono controllo centralizzato aziendale

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

La Soluzione Xperience

Xperience riduce i costi fornendo flessibilità al business attraverso:

Tecnologia Web

Semplificata, rapido rollout e upgrade di una soluzione 100% web da un database centrale che offre agli utenti un accesso "ovunque ed in ogni momento" da qualsiasi periferica abilitata al web.

Integrazione

Facilità di integrazione delle richieste di terzi via .NET e servizi web, elimina i costi proibitivi associati a progetti di integrazione .
Capacità di integrazione globale, incluso partitioning, time zoning e multi linguaggio permette la creazione di un team virtuale per le varie tipologie di operazioni

Miglioramento dei Processi

Sostegno funzionale globale per metodi di gestione di servizi basati su ITIL (IT Infrastructure library) best practice standard, che ottimizza e riduce i costi di distribuzione di servizi.

Potere all'utente

Dare la possibilità all'utente di registrare domande e richieste e risolvere problemi online; limita il carico di lavoro del service desk e aumenta la protezione dell'utente

I Vantaggi Tecnici di Xperience : 100% Web

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

Condividere la nostra esperienza:

Poiché Basis Information Technology sviluppa e implementa servizi di gestione completi da anni, siamo capaci di fornire una ricca esperienza di consulenza per ogni progetto. Basis adotta un approccio di partnership con i propri clienti per delineare la situazione dell'azienda e i requisiti funzionali e sviluppare una soluzione tecnica su misura corrispondente agli scopi e alle strategie della vostra gestione di servizi.

Una soluzione provata

Una delle prime aziende in Italia a sviluppare e diffondere un'applicazione di gestione di servizi basati pienamente sul web, Basis Information Technology ha sviluppato un operato senza uguali in anni di successo realizzando tecnologie internet in aziende globali.

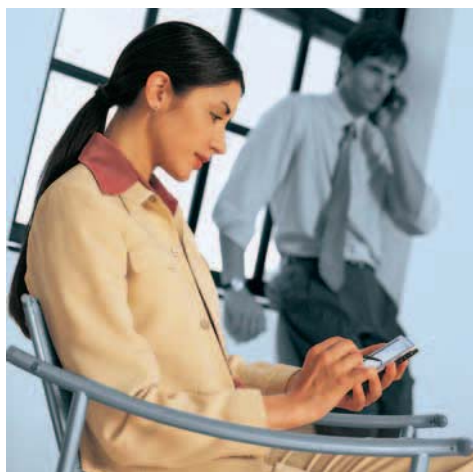
Basis Information Technology è un partner che ha dimostrato esperienza e impegno nel trasmettere soluzioni di servizi outsourcing e out-tasking. Xperience è il risultato di soluzioni che si sono dimostrate forti, efficienti e scalabili

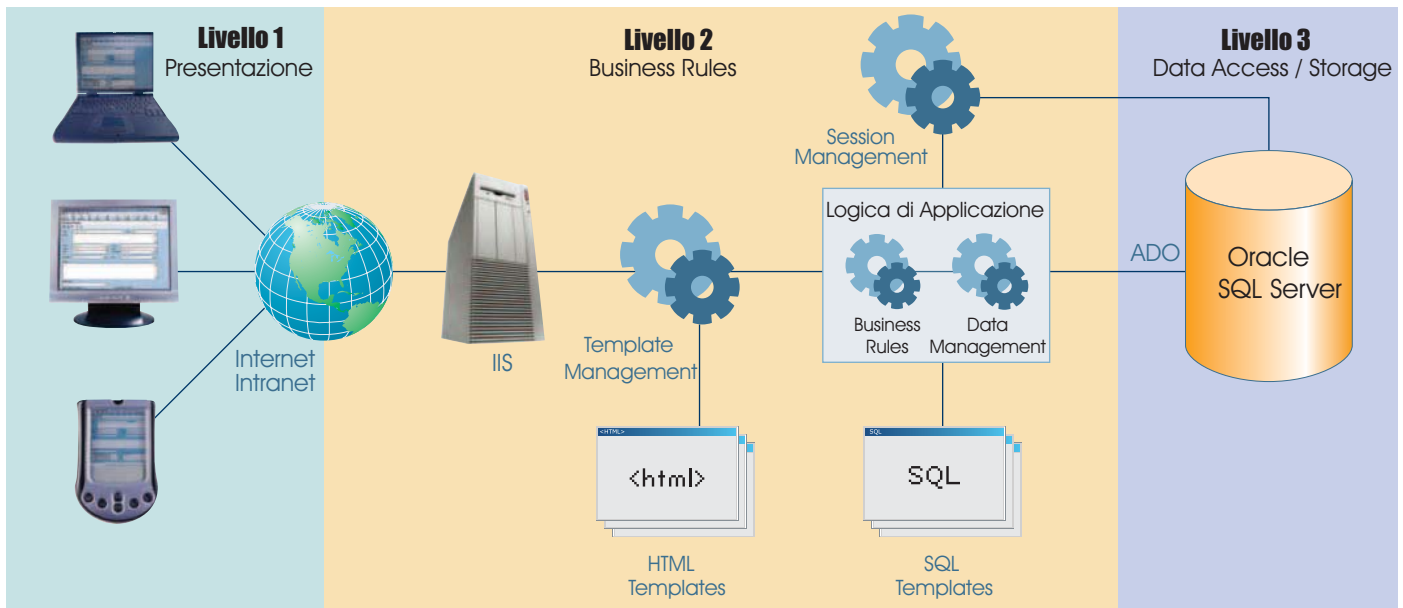
Il servizio di consulenza di Basis fornisce la gestione di servizi completi e l'abilità tecnica per realizzare, modificare e integrare Xperience con analisi di metodi ITIL (IT Infrastructure Library) e la migliore practice di integrazione.

Lo stile Windows in una applicazione browser

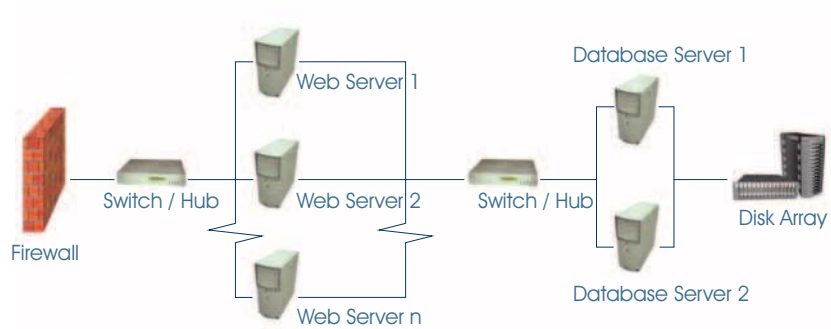
Xperience è una applicazione per il client essenziale e totalmente basata sul web, con funzionalità globali che incorporano HTML e J-Script.

Finestre multiple si aprono nella unica finestra di copertina, disponendo di un solo click per il comando e la navigazione.





L'architettura Xperience



Xperience supporta configurazioni in server farm

Implementazione Semplificata

La completa struttura web di Xperience significa che nessuna installazione è richiesta sulle macchine dell'utente

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 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.

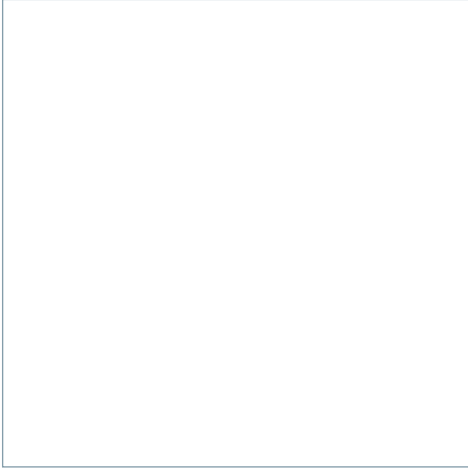
Upgrades e nuove versioni di software, una volta installate nel server, aggiornano automaticamente l'intera architettura non disturbando l'utente e riducendo a zero i costi per il deployment

Supporto Server farms

Xperience supporta la configurazione di server farm, dove i singoli utenti non hanno bisogno di essere configurati su specifici server. I server Proxy sono supportati senza ulteriori configurazioni

Best Practice Service Management

Automazione dei processi ITIL



Efficienza di delivery e processi attraverso uno standard di best practice



Xperience fornisce un approccio di filiera per il controllo di servizi attraverso l'integrazione di operazioni per la gestione di incidenti, problemi, cambiamenti, configurazioni, livello di servizi e Release management in una 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.

Il ruolo dell' IT Service Management

La struttura tecnologica di una azienda e' 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 adottando il modello ITIL (IT Infrastructure Library) la best practice per allineare i servizi IT con le esigenze di clienti e utenti

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.

Incident Management

La gestione di incidenti mira a minimizzare malfunzionamenti rendendo le operazioni di ripristino il più veloce possibile secondo i livelli concordati.

La gestione di incidenti di Xperience fa sì che gli incidenti siano classificati per priorità e severità e quindi scalati alle strutture di supporto più appropriate.

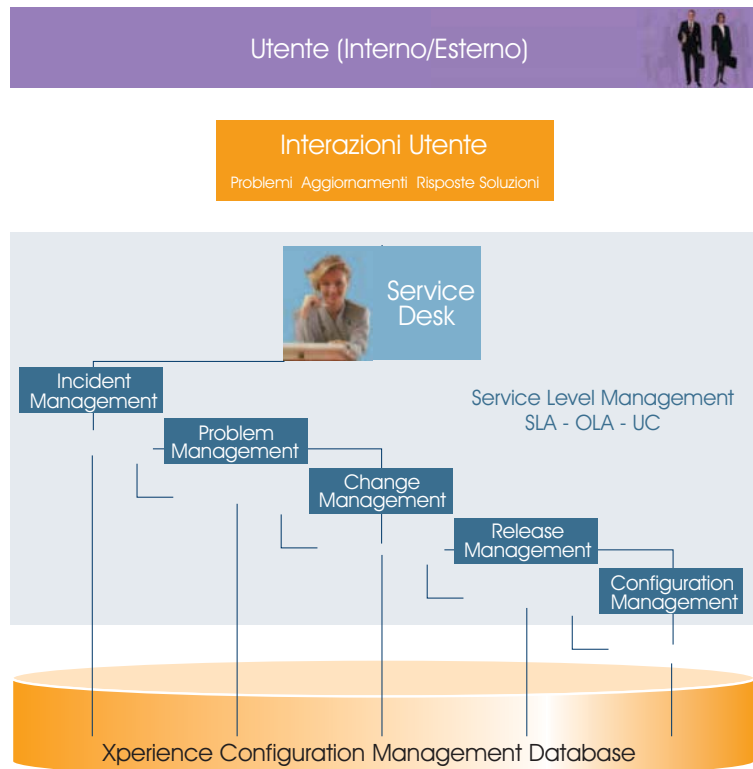
Xperience assicura che gli incidenti siano assegnati, tracciati e monitorati attraverso il loro ciclo di vita, dalla fase di Call Entry e di indagine iniziale alla fase finale

Supportare la vostra strategia ITIL

Xperience è stato progettato per sostenere appieno ITIL (IT Infrastructure Library) i migliori metodi di gestione di practice service.

La gestione di incidenti Xperience include:

- Definizioni di regole base, per priorità di incidenti, basate su impatto e urgenza.
- Routing automatizzato in funzione dello skill volto ad assicurare che gli incidenti siano diretti ai gruppi di supporto più appropriati e disponibili.
- Knowledge Bank 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 di incidenti 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

La gestione di problemi assiste un'azienda nella gestione proattiva delle sue infrastrutture per identificare e ridurre il numero di incidenti che vengono riferiti al Service Desk. Lo scopo primario del Problem Management è di identificare la causa originaria di incidenti 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 incidenti al fine di migliorarne i processi di gestione.

Xperience inoltre permette la classificazione di problemi basati sull'impatto aziendale, urgenza e risorse necessarie per realizzare workarounds o soluzioni permanenti.

La gestione di problemi è pienamente integrata con i moduli di Change Management, permettendo richieste di cambiamenti che siano facilmente attivate e tracciate.



Reporting

Modello di Supporto dei Servizi

La soluzione Xperience di Service Desk

Strumenti di risoluzione

- Incident, Problem, Known Error
- Workarounds
- Knowledge Bank
- 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-Azinda
- Supporto Multi-lingue
- Supporto Multi-contratto
- Mail Message Access (MMA)
- Role Based Security
- Impatto/Urgenza/Priorita'/Golden List
- Escalation Automatica di Priorita'
- 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

Xperience può opzionalmente integrarsi con Microsoft Project

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
- Integrazione con MS Project

Funzioni Avanzate

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

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 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 gli utenti, i reparti interni, le sedi, le altre organizzazioni e i fornitori esterni.

L'integrazione opzionale con sistemi di System Management come Microsoft Systems Management Server (SMS) 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 for 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 incidenti, problemi e Richieste di cambiamento
- Identificazione della criticita' dei CI

Funzioni Avanzate

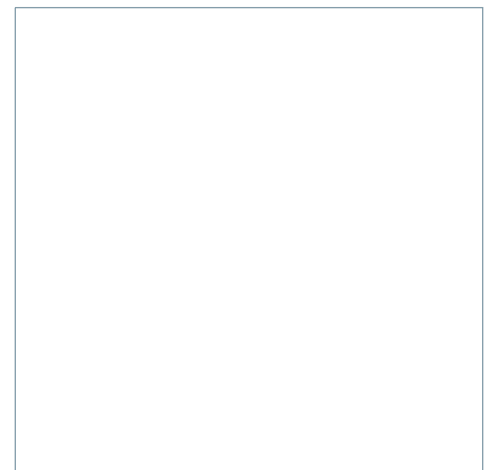
- Informazioni finanziarie e di noleggio
- Analisi dell'impatto
- Location tracking
- CI di Backup
- Reporting
- Profilo di criticita'
- Baseline
- Versioning
- Systems Management Server (SMS)
- Automated transactions from RFCs
- Integrazione Active Directory

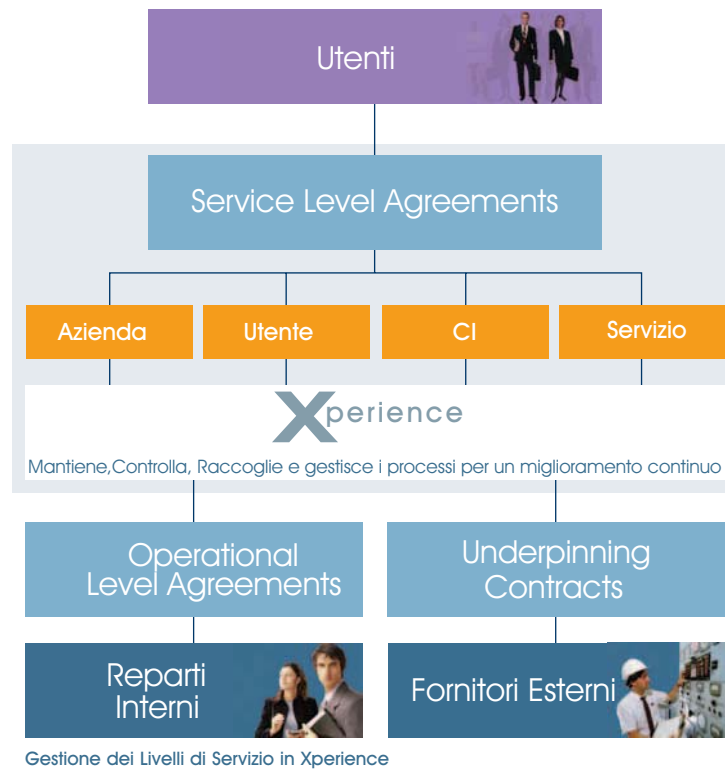
Contract Management

- 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 (SLM) è uno dei meccanismi centrali attraverso i quali IT e 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 incidenti 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

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 e gruppi (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 di incidenti.

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 incidenti
- 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

Release Management

Il Release Management facilita l'introduzione di diffusioni di software e hardware negli ambiti di gestione IT, per assicurare il minimo impatto aziendale quando vengono introdotti cambiamenti. Xperience fornisce totale integrazione con i sistemi di gestione configurazione, diffusione e cambiamento per assicurare che gli impatti del cambiamento siano accuratamente valutati e controllati durante una distribuzione. Xperience permette di creare agevolmente istanze di Release Management da poter tracciare, assegnare, gestire e controllare fino al dettaglio della singola azione di distribuzione.



Release Management - Approccio implementativo

Technologie di Integrazione Globale

Integrare persone e sistemi

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

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.

Integrazione con altre applicazioni

Strategie di integrazione di applicazioni come Microsoft .NET, e le tecnologie di nuova generazione come Active Directory e Systems Management Server (SMS) 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 necessita', laddove precedentemente, il riallineamento di sistemi IT incontrava spesso costi proibitivi.

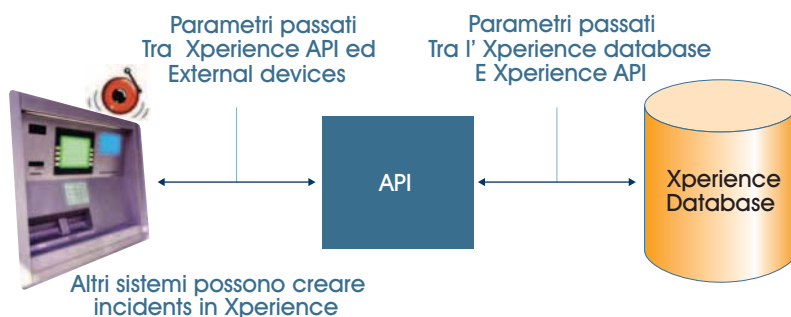
Microsoft .NET e le API di Xperience

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 del 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 servizi Web.

Fornendo un meccanismo diretto di 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.

Quando nuovi utenti sono inseriti, tutti i loro ruoli, sezioni, dettagli di contatto e permessi di sicurezza, vengono automaticamente stabiliti in Xperience.

Questa solida integrazione non solo riduce gli sforzi amministrativi ma evita errori di congruenza sui dati con le derivate implicazioni in termini di sicurezza.



SMS

Microsoft SMS crea e aggiorna automaticamente un database di tutti i dispositivi presenti in rete, includendo configurazioni hardware e software. Xperience integra SMS per mantenere e aggiornare tali informazioni di configurazione. SMS analizza gli items sulla rete e auto popola il database 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 aggiuntive nel sistema. Di grande valore, l'integrazione con il sistema CTI e le integrazioni con le applicazioni Microsoft Office e Project,

Partitioning

La suddivisione di singoli database di Xperience rende possibile l'integrazione di diverse operazioni in un sistema centrale di supporto, rendendo i dati in comune disponibili a tutti i gruppi mentre rimangono indipendenti le varie viste locali.

Creare un team virtuale

Con la crescita del consolidamento e l'outsourcing, un numero crescente di società hanno risorse e necessita' distribuite in 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

Mail Message Access

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

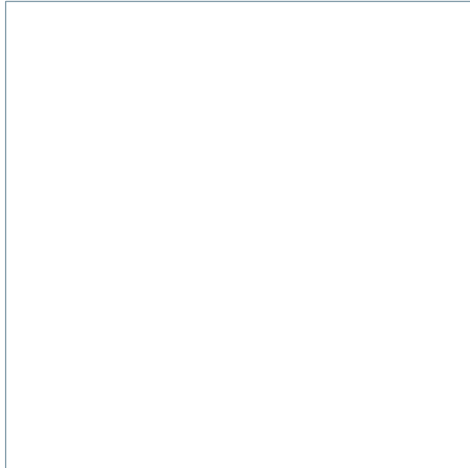
Multi-lingue

Xperience supporta la gestione multi-lingua dell'interfaccia e dell'intera applicazione.



Customer Portal

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



Fornire ad utenti interni ed esterni, un accesso Web al servizio, 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana



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 a gruppi interni ed esterni di utenti al fine di:

- Loggare e tracciare incidenti, problemi 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 al 100% 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 Bank

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

Xperience Knowledge Bank 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 piu'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 e' in grado di comandare l'apertura di un incidente 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 qualita' percepita al fine di evidenziare i rapporti tra rendimenti e costi associati.

L'indagine è spedita agli utenti con una e-mail 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 realta' 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.

Xperience

Basis Information Technology

www.basisgroup.it

Via della Repubblica, 141 - 59100 Prato
Tel. +39 0574 562676 Fax +39 0574
574552
E-mail basis@basisgroup.it

