

# Sun Professional Services



## Site Management Toolset

*Per conoscere, nell'istante desiderato, lo stato e la storia di ogni elemento dell'infrastruttura IT*

*La continua evoluzione del mercato e delle richieste da esso provenienti impone alle aziende un costante rinnovamento.*

*Il successo di un'azienda dipende dalla qualità dei servizi da essa proposti e tale qualità deriva dalle prestazioni offerte dall'infrastruttura tecnologica.*

*Le tecnologie IT, ad oggi disponibili, offrono alle aziende la possibilità di soddisfare le esigenze del mercato di riferimento e di raggiungere l'ideale livello di competitività.*

*Un investimento focalizzato al solo rinnovamento tecnologico non è però sufficiente a garantire il rispetto degli impegni assunti relativamente ai livelli di servizio e quindi ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi di business.*



*Il servizio offerto, per soddisfare il livello di efficienza e continuità richiesto dall'utenza richiede infatti una piattaforma non solo dotata degli idonei requisiti tecnologici, ma soprattutto gestita coerentemente con le specifiche*

*esigenze aziendali.*

*La gestione delle infrastrutture informatiche assume quindi un ruolo strategico per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e, per tale motivo, diventa fondamentale disporre di strumenti flessibili in grado di fornire un valido supporto gestionale.*

### **L'approccio Sun Professional Services**

In tale contesto Sun Professional Services propone Site Management ToolSet una soluzione progettuale implementata sulla specifica realtà del Cliente.

La soluzione assicura il mantenimento della configurazione dell'intera infrastruttura in un Data Base di Inventory, prevede l'implementazione personalizzata di processi automatizzati di Problem e Change Management e l'integrazione di questi ultimi con l'Inventory.

La gestione dell'ambiente IT è supportata da strumenti finalizzati ad assicurare efficacia ed efficienza, personalizzati in base alla realtà utente e rispondenti alle specifiche esigenze.

Tutte le informazioni, sia tecnologiche che contrattuali, relative all'intera infrastruttura sono disponibili on-line all'ultimo livello di aggiornamento; per ogni elemento di investimento il Cliente può quindi conoscere, nell'istante desiderato, il suo attuale stato e la sua storia.

### **Benefici per il Cliente**

- Mantenimento della configurazione relativa all'intera infrastruttura IT in un Data Base di Inventory
- Disponibilità on line di informazioni aggiornate, sia tecnologiche che contrattuali, per ogni elemento dell'infrastruttura IT
- Disponibilità di processi automatizzati di Problem e Change Management personalizzati in base alle specifiche necessità
- Gestione efficiente ed efficace di ogni eventuale criticità grazie alla disponibilità di un'unica e condivisa Knowledge Base
- Controllo delle attività di Change automatizzato e coerente con quanto definito dalle politiche aziendali
- Protezione da inefficienze ed impatti causati da una gestione non corretta dell'ambiente

## Il Data Base di Inventory

Il Data Base di Inventory è composto da due insiemi di informazioni: "tecnologico" e "descrittivo".

L'insieme "tecnologico" contiene informazioni relative alla configurazione hardware e software dei sistemi; tali informazioni vengono raccolte in modo automatico da uno specifico modulo software, integrato con il DB stesso, in grado di collezionare dati tecnologici.

L'insieme "descrittivo" contiene informazioni relative alla contrattualistica ed al ruolo dei sistemi all'interno dell'IT; tali informazioni non possono essere raccolte in modo automatico e devono essere quindi inserite manualmente o tramite l'integrazione con altri strumenti che gestiscono i processi aziendali.

## Il processo di Problem Management

Il processo di Problem Management consente la costituzione di un'unica Knowledge Base contenente ogni problema riscontrato e la relativa soluzione; l'accesso e la condivisione di tale base dati assicura la gestione efficiente ed efficace di ogni eventuale criticità. Un Problem può essere riscontrato da un tool di monitoring, da una figura preposta alla gestione o dagli utenti. La comunicazione alla struttura di helpdesk può avvenire tramite interfaccia web, telefono oppure email.

La segnalazione dà luogo all'apertura di un ticket, gli utenti finali hanno visibilità dello stato dei propri ticket e possono aggiungere eventuali note. Il ticket viene preso in carico dal Gruppo di Gestione che può avvalersi, per una gestione efficiente ed efficace, della Knowledge Base. Alla soluzione del Problem il ticket viene chiuso e la Knowledge Base è coerentemente aggiornata.

## Il processo di Change Management

Il processo di Change Management consente di gestire l'intero processo di cambiamento: dalla richiesta ed approvazione sino alla pianificazione ed all'implementazione. La storicizzazione dei processi di Change consente di effettuare, prima di ogni modifica correttiva o evolutiva, l'analisi dei cambiamenti effettuati in precedenza e degli eventuali problemi connessi; è così possibile definire un workflow in grado di gestire tutti gli aspetti che riguardano il cambiamento minimizzando i rischi associati. Un Change può essere attivato da un Problem, da una richiesta da parte di un utente autorizzato, da un processo di miglioramento della configurazione. Se il Change nasce da un Problem, verrà creato un link tra i due ticket riportando nel ticket di Change il numero di ticket del Problem.

- mantenere il controllo del proprio ambiente IT in termini di responsabilità del livello dei servizi erogati e gestione tecnologica del proprio ambiente IT

## L'offerta

La soluzione Site Management ToolSet si basa su un insieme di moduli software implementati dagli specialisti Sun Professional Services e personalizzati per la specifica realtà in modo da assicurare un'efficace integrazione dei processi.

**HEADQUARTERS** Sun Microsystems Italia S.p.A., V.le Fulvio Testi 327, 20162 Milano (MI), ITALIA.

TEL: 02 / 64151.1 FAX: 02 / 64152480 INTERNET: [www.sun.it](http://www.sun.it)



## PROFESSIONAL SERVICES

DIREZIONE E FILIALE DI MILANO: VIALE FULVIO TESTI 327, 20162 MILANO (MI), ITALIA. TELEFONO: +39 02 64151.1 FAX: +39 02 64152.480 EMAIL: [SunPS-info@italy.sun.com](mailto:SunPS-info@italy.sun.com) INTERNET: [www.sun.it/servizi/service.html](http://www.sun.it/servizi/service.html)

FILIALE DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO (MI): Via Donat Cattin, 5 / Via G. Miglioli, 4 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) Tel +39-02.9259511 Fax +39-02.92595.480

FILIALE DI ROMA: Via Romagnosi, 4 00196 Roma Tel +39-06.367081 Fax +39-06.3244375

FILIALE DI TORINO: Centro Piero della Francesca C.so Svizzera, 185 10149 Torino Tel +39-011.7503211 Fax +39-011.7714470

FILIALE PADOVA: Centro Padova 1 Fabbricato F Via Savelli, 128 35129 Padova Tel +39-049.7809211 Fax +39-049.8077085

©2002 Sun Microsystems Italia S.p.A. e Sun Microsystems, Inc. Tutti i diritti sono riservati.

Sun, Sun Microsystems, the Sun Logo, Sun Enterprise, Sun StorEdge, Ultra, Solaris, SunSpectrum Gold, Java and JumpStart are trademarks or registered trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States and other countries.