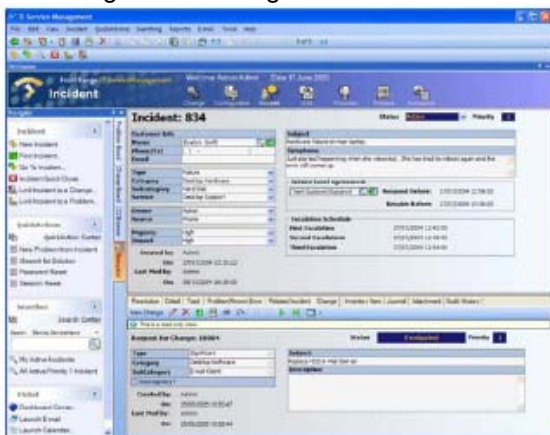


Nei sempre più complessi ambienti di oggi, la gestione dei servizi è fondamentale per il successo dell'azienda: la competitività si gioca sui livelli di servizio forniti ai propri clienti. *La gestione dei clienti equivale alla gestione dei servizi e sempre di più coincide con la gestione dell'azienda.* In quest'ottica, l'attività di IT Service Management deve quindi trasformarsi da centro di costo a centro di profitto. **ITSM di FrontRange** è la soluzione completa per poter evolvere le aziende in organizzazioni orientate ai servizi, per soddisfare le proprie esigenze di business.

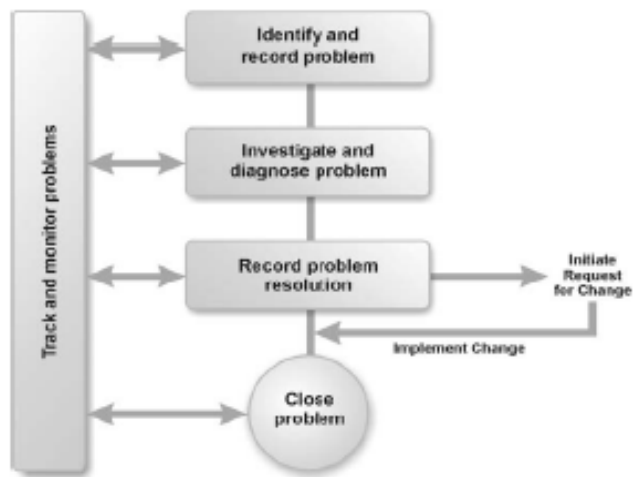
Caratteristiche:

Incident Management: ITSM ripristina la normale operatività dei sistemi nel più breve tempo possibile e riduce al minimo gli impatti negativi sull'attività aziendale. Include una serie di best practice che facilitano la classificazione degli incidenti. Utilizzando **ITSM** è possibile creare, monitorare, risolvere e valutare gli incidenti registrati.



Problem Management: ITSM rileva la causa originaria degli errori verificatisi al fine di ridurre al minimo l'impatto sul business. Consente quindi di adottare le misure necessarie per migliorare la situazione o correggere l'anomalia. Risulterà più semplice correlare i problemi agli incidenti e alle modifiche e associarli alle misure correttive appropriate. Tutto questo consentirà di minimizzare e ridurre l'impatto di incidenti e problemi correlati.

Flusso di lavoro dei problemi

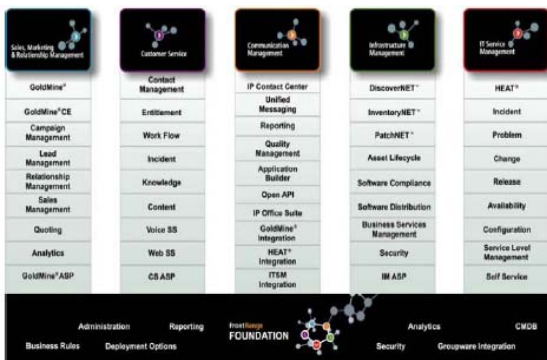
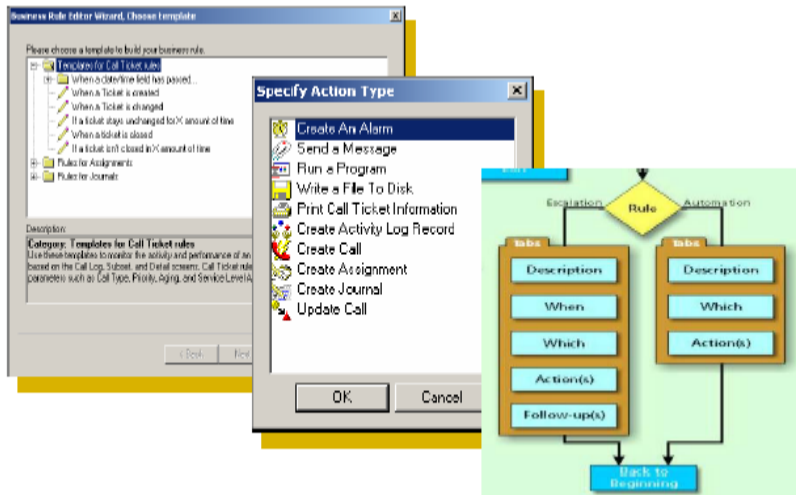


Change Management: La gestione dei Cambiamenti valuta impatti e rischi prima dell'implementazione della modifica proposta. Lo scopo della Gestione modifiche è assicurare l'impegno di metodi e procedure standard per una gestione efficiente e rapida delle richieste di modifica. **ITSM** riduce l'impatto degli incidenti relativi alle modifiche, migliorando le operazioni quotidiane.



Foundation: Per gestire:

- Gli allarmi e le notifiche
- Le gestione delle Business Rule e dei Data Validation
- Motore di Business Proces
- Linguaggio di Business Process Modeling (BMPL)
- Tool per il Visual Designer
- Motore Relazionare
- Messaging e Web Services
- Integrazione con l' E-mail
- CMDDB
- Quick Action
- Sviluppo/Amministrazione



ITSM è anche:

- Release Management (pianifica e sorveglia la corretta istallazione hardware e software
- Availability Management
- Service Level Management
- Configuration Mangement
- Inventory Management
- Knowledge Management
- Self Service Management

Inoltre:

- Architettura orientata ai Servizi (SOA)
- Architettura aperta e basata su .NET
- Architettura scalabile per la maggiore disponibilità dei servizi
- Architettura N Tier: Client Server / Smart client / Web Client
- Possibilità di intergazione con sistemi legacy tramite .NET
- Standard XML, .NET, BPML
- Flessibilità di modellare le applicazioni in base ai processi di business mediante l'ITIL
- Possibilità di personalizzare interfacce e applicazioni
- Integrazione con altre fonti dati in modalità on-line

InfoADV

Via Comasina, 137
20161 Milano

Contatta InfoADV

Telefono: 02.66227328
Fax: 02.66227588
Email: info@infoadv.it
Sito: www.infoadv.it

Corporate Headquarters:

FrontRange Solution USA Inc.
4120 Dublin Blvd, Suite 200
Dublin, CA 94568 - USA
Phone: +925(0)4 04 18 00
Fax: +925(0)7 50 12 05
www.fronrange.com

