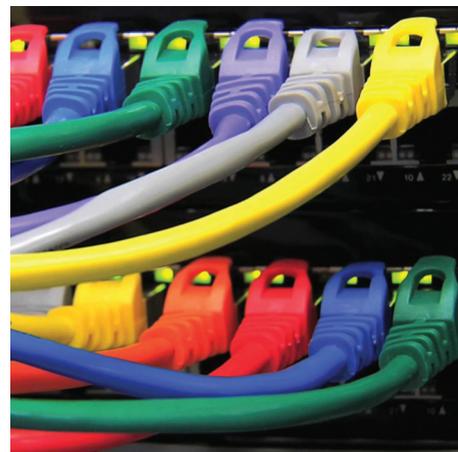


i-Net Solutions

i-Net offre soluzioni personalizzate e nel rispetto del budget che consentono ai clienti di concentrarsi sulla propria attività principale.



Panoramica

i-Net è un importante provider di servizi IT con sede centrale a Singapore e filiali in Malesia, Indonesia, Thailandia e Cina. Dal 2003 i-Net fornisce una suite completa di soluzioni IT di livello enterprise per l'integrazione di sistemi e servizi gestiti, di manutenzione e outsourcing dell'IT ad aziende asiatiche del settore pubblico e privato. La sua attività comprende programmi che aiutano le aziende a gestire le funzioni della loro infrastruttura informatica, come help desk, supporto tecnico in loco, server e amministrazione di rete, nonché programmi di supporto al monitoraggio e alla gestione dell'infrastruttura informatica.

La sfida

Essendo un provider di servizi IT con una base clienti in rapida espansione, i-Net iniziava a

“Apportare modifiche ai processi di gestione degli incidenti e delle richieste richiedeva la scrittura intensiva di script e codice, determinando di conseguenza un sistema pesante ed estremamente difficile da gestire.”

GARY LIM

i-Net Solutions

rendersi conto che il suo sistema di richieste di assistenza non era attrezzato per gestire la sottile differenza che esiste tra i processi di consegna dei servizi di ciascun cliente. Apportare modifiche ai processi di gestione degli incidenti e delle richieste richiedeva la scrittura intensiva di script e codice, determinando di conseguenza un sistema pesante ed estremamente difficile da gestire.

i-Net è specializzata nel monitoraggio remoto di infrastrutture di importanza cruciale, ad esempio reti dei clienti, dispositivi di sicurezza, server, applicazioni e servizi attivi ventiquattrore su ventiquattro. Aveva quindi bisogno di una soluzione in grado di aiutarla a individuare in modo proattivo i problemi che potevano rendere non disponibile l'infrastruttura dei suoi clienti. Il team di supporto aveva difficoltà a tenere traccia degli incidenti e delle richieste di servizio che pervenivano tramite il call center, via e-mail o attraverso altri canali e non riusciva a inoltrare le richieste ai tecnici, ai consulenti e agli specialisti informatici corretti con una rapidità tale da soddisfare i contratti di assistenza (SLA, Service Level Agreement) stipulati con i clienti. Il team aveva pertanto deciso che era giunto il momento di cercare una soluzione che integrasse la gestione delle richieste, degli incidenti, dei problemi, delle modifiche, della configurazione e delle conoscenze e che consentisse di abbandonare il sistema di richieste di assistenza esistente.



Panoramica

■ Settore

Software e tecnologia

■ Ubicazione

Singapore

■ La sfida

L'organizzazione aveva bisogno di una soluzione che integrasse la gestione delle richieste, degli incidenti, dei problemi, delle modifiche, della configurazione e delle conoscenze e che consentisse di abbandonare il sistema di richieste di assistenza esistente.

■ Soluzione

Utilizzo di Request Center in combinazione con Service Manager per offrire un unico portale per individuare e richiedere servizi IT, comunicare incidenti, controllare lo stato delle richieste di assistenza ed esaminare gli articoli della knowledge base.

■ Risultati

- + Soluzione personalizzabile e nel rispetto del budget
- + Facile integrazione con le tecnologie del call center esistente
- + Piattaforma di reportistica comune

“Abbiamo messo a confronto le soluzioni ITSM offerte da ServiceNow, BMC e ManageEngine con la soluzione Service Manager di Serena (ora parte di Micro Focus). Serena ha sbaragliato tutte le altre. È un sistema ITSM basato su ITIL completo, altamente configurabile e dai costi contenuti, che ci aiuta a ridurre notevolmente i tempi di introduzione sul mercato con processi di consegna dei servizi su misura per i nostri clienti.”

GARY LIM
i-Net Solutions

www.microfocus.com

Soluzione

i-Net ha avviato la ricerca di una soluzione di service desk basata su ITIL che fosse facilmente configurabile per adattarsi ai processi dei suoi clienti. Una delle quattro soluzioni ITSM (IT Service Management) possibili selezionate è Micro Focus® Service Manager.

Micro Focus Service Manager è una nuova e rivoluzionaria soluzione ITSM basata su processi che riduce i costi di consegna dei servizi IT, consentendo ai clienti di iniziare con pacchetti di applicazioni ITSM con certificazione ITIL v3 che possono quindi essere configurati con facilità per adattarsi al modo in cui un'organizzazione IT fornisce effettivamente i servizi. La soluzione migliora inoltre i tempi di risoluzione assicurando una visibilità completa sui processi ITSM integrati, dalla gestione delle richieste a quella degli incidenti, dei problemi, delle modifiche e della configurazione, con tutta la connettività necessaria per la gestione dei rilasci. Sfruttando Micro Focus Request Center in combinazione con Micro Focus Service Manager, i clienti hanno a disposizione un unico portale per individuare e richiedere servizi IT, comunicare incidenti, controllare lo stato delle richieste di assistenza ed esaminare gli articoli della knowledge base.

“Abbiamo messo a confronto le soluzioni ITSM offerte da ServiceNow, BMC e ManageEngine con la soluzione Service Manager di Serena

(ora parte di Micro Focus). Serena ha sbaragliato tutte le altre. È un sistema ITSM basato su ITIL completo, altamente configurabile e dai costi contenuti, che ci aiuta a ridurre notevolmente i tempi di introduzione sul mercato con processi di consegna dei servizi su misura per i nostri clienti”, ha dichiarato Gary Lim, Business Manager for IT Services di i-Net. “Avendo installato in precedenza BMC, abbiamo scoperto una nuova semplicità con cui progettare workflow e interfacce utenti grazie a Serena Service Manager. Inoltre, la soluzione si integra con facilità con i nostri sistemi di monitoraggio”, ha aggiunto.

Risultati

La soluzione può essere agevolmente integrata con le tecnologie del call center e i sistemi di monitoraggio esistenti di i-Net e fornisce ai clienti una piattaforma di reportistica comune. Inizialmente, il team di supporto di i-Net inoltrerà le richieste per conto dei suoi clienti tramite Request Center, tuttavia l'obiettivo è condurre i clienti che hanno stipulato un contratto con i-Net a inoltrare tutte le loro richieste direttamente tramite Request Center. Il team di i-Net sta studiando le diverse funzionalità di gestione della configurazione in Service Manager. In linea con i principi definiti in ITIL v3, i-Net è costantemente impegnata a ricercare opportunità di miglioramento dei propri processi di gestione delle richieste, dei problemi e delle modifiche.



Micro Focus
Italia
+39 02 366 349 00

Micro Focus
Sede centrale
Regno Unito
+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com