



Serena Orchestrated Service Management

Πώς η σχεδίαση των κατάλληλων διαδικασιών οδηγεί σε αποτελεσματικότερο Service Desk

του Πάνου Ζώτου, Διευθυντή Τεχνολογιών, SYNTAX Πληροφορική ABEE



Οι CIO των σύγχρονων επιχειρήσεων αντιμετωπίζουν την πρόκληση της βελτίωσης του Service Management και την αύξηση του business value των IT Operations. Το όραμά τους είναι η εύκολη σχεδίαση και διάθεση των IT services στους business users.

Ο στόχος αυτός, όμως, είναι δύσκολο να επιτευχθεί, όταν στηρίζονται σε μονοθιτικά συστήματα, τα οποία δεν προβλέπουν τις συνεχείς αλλαγές στις διαδικασίες των επιχειρήσεων και ακολουθούν διαφορετική λογική ή ακόμα και διαφορετικά συστήματα για Incident, Problem & Change Management.

Serena Service Manager

Το Serena Service Manager προσφέρει μια πολύ ισχυρή προσέγγιση, βασισμένη στις διαδικασίες και στα workflows για την αποτελεσματική εννοχήστρωση του IT Service Management. Προσφέρει εποπτεία end to end για όλα τα services της επιχείρησης και οδηγεί σε κεντρικό τρόπο διαχείρισης των services, ο οποίος είναι ευέλικτος και παραμετροποιείται ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης.

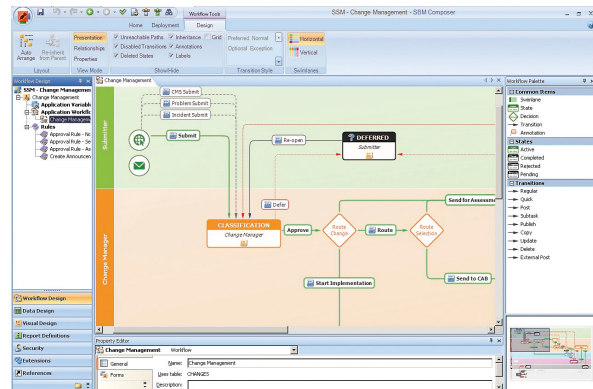
Με τη λύση της Serena, οι IT Operations Managers έχουν στη διάθεσή τους πλούσια dashboards, τα οποία απεικονίζουν την κατάσταση των IT services,

καθώς και άλλες σημαντικές μετρήσεις, όπως Incident Resolution time. Μπορούν επίσης, παράλληλα, να παρακολουθούν τις διαδικασίες Problem και Change Management, οι οποίες συνοδεύουν το Serena Service Manager και είναι εγκεκριμένες κατά ITIL και Pink Elephant.

Οι business users έχουν στη διάθεσή τους το Serena Request Center, το οποίο αποτελεί κεντρικό σημείο στο οποίο μπορούν να ανακαλύψουν και να ζητήσουν services, να στείλουν νέα incidents ή να έχουν πρόσβαση σε άρθρα από τη knowledgebase.

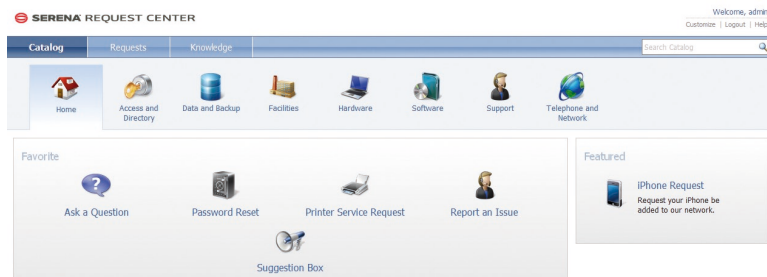
Σε σχέση με την πορεία των νέων Incidents, οι IT analysts τα επεξεργάζονται και αποφασίζουν τον τρόπο επίλυσής τους. Το Serena Service Manager προσφέρει end to end εποπτεία της διαδικασίας επίλυσης, παρακολουθώντας σε real time την κατάσταση του αιτήματος και σε ποιον

ανήκει. Όλα αυτά είναι παραμετροποιήσιμα και συνθέτονται από το εύκολο στη χρήση και γραφικό Serena Service Composition Environment. Στο ίδιο περιβάλλον, οι IT Service Developers μπορούν να ορίσουν και να σχεδιάσουν τα IT Services, να αλλάξουν γρήγορα (drag & drop) τα workflows, αλλά και τον τελικό τρόπο παρουσίασης μέσω του Web Form Editor.



Συνοψίζοντας, αξίζει να σημειωθεί ότι η λύση που προσφέρει η Syntax στην ελληνική και διεθνή αγορά προσφέρεται είτε On Premise είτε On Demand και συνεισφέρει σε:

- Μείωση του συνολικού κόστους απόκτησης (TCO)
- Επιτάχυνση του χρόνου επίλυσης των αιτημάτων
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης και της εμπειρίας των τελικών χρηστών
- Ευελιξία, πλήρη εποπτεία των παρεχόμενων υπηρεσιών και χρησιμότητα.



SYNTAX Πληροφορική Α.Β.Ε.Ε.
Μεσογείων 216, 155 61, Χαλκιδίος
www.syntax.gr, adm@syntax.gr