



Processi ITIL

In collaborazione con il nostro partner:

NetEye e OTRS: la piattaforma



- ❖ WÜRTHPHOENIX NetEye è un pacchetto di applicazioni Open Source volto al monitoraggio delle infrastrutture informatiche.
- ❖ La suite di prodotti OTRS è parte integrante dell'offerta WÜRTHPHOENIX NetEye
- ❖ Più di 80.000 aziende in tutto il mondo utilizzano OTRS per migliorare il proprio servizio
- ❖ OTRS è disponibile in 27 lingue e permette di centralizzare le proprie operazioni in un'unica soluzione
- ❖ La suite di prodotti OTRS comprende un Help Desk, una soluzione di IT Service Management e una piattaforma tecnologica di base

Dati e fatti OTRS

- Oltre 80.000 clienti in tutto il mondo
- Würth Phoenix è unico preferred partner OTRS certificato in Italia
- Consulenti certificati ITIL a disposizione
- Supporto per l'intero ciclo di progettazione



IT Service Management secondo ITIL

Il valore aggiunto dell'Open Source

Servizi IT

- Hanno lo scopo di offrire valore aggiunto ai clienti supportandoli nel raggiungimento dei risultati da loro richiesti. Il cliente non è responsabile per i costi diretti, per la tecnologia utilizzata e per il rischio nell'erogazione del servizio.

IT Service Management

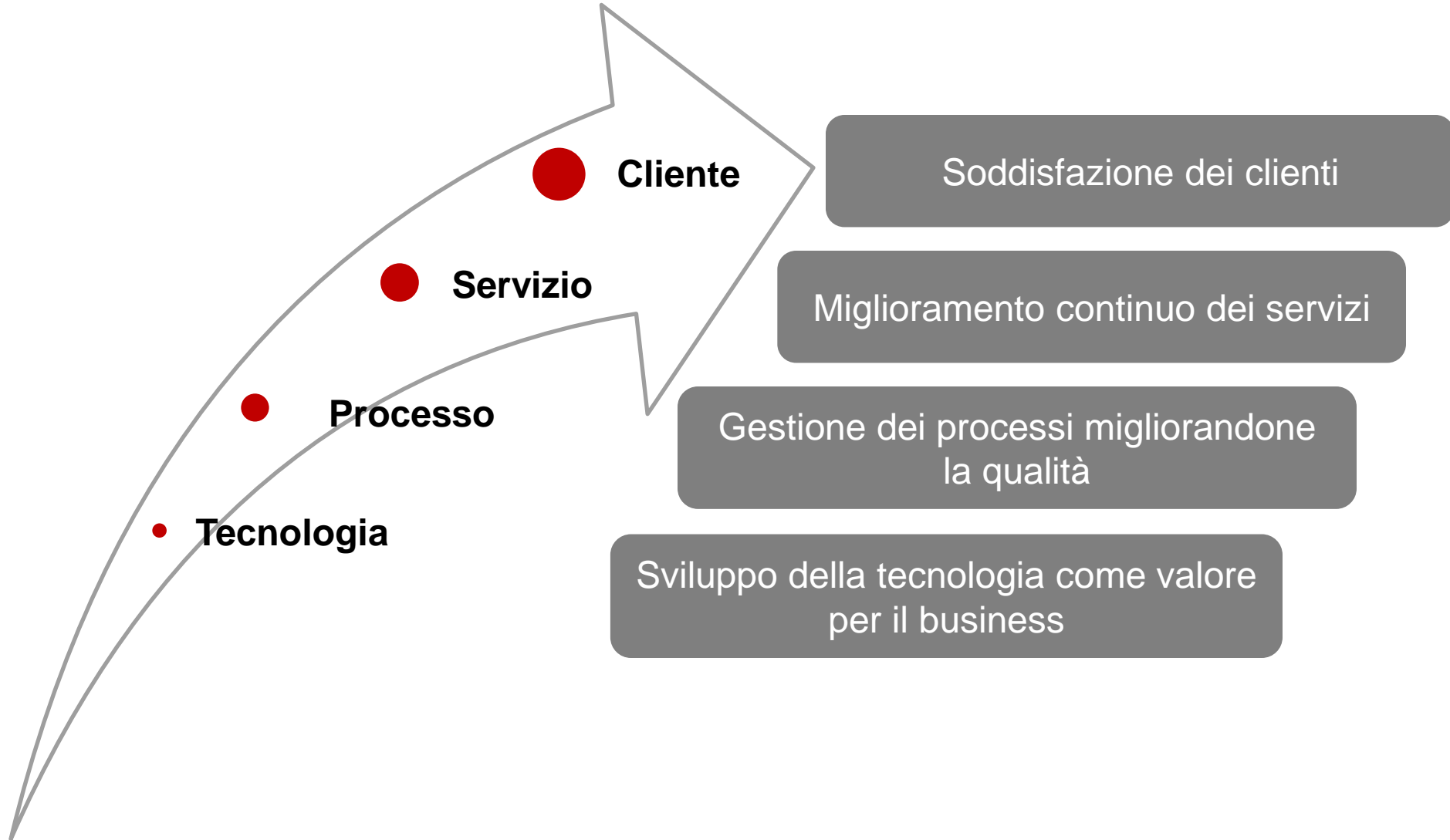
- È una disciplina incentrata su processi volti a generare valore aggiunto per clienti attraverso l'erogazione di servizi IT



I fornitori di servizi IT non possono più permettersi di focalizzarsi solo sulla tecnologia, devono garantire la qualità dei servizi erogati nei confronti dei clienti considerando molteplici prospettive.

ITIL e il continuo miglioramento dei servizi

Innovazione più libera e dinamica grazie all'Open Source

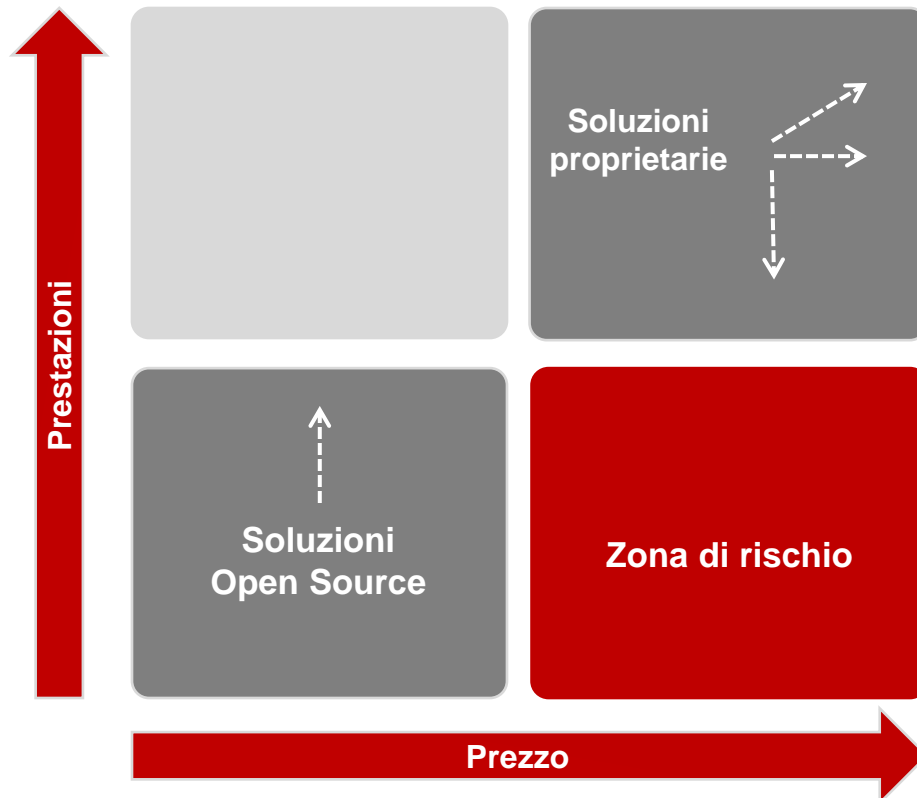


I servizi: utility e warranty



L'Open Source: una scelta dovuta

Quali i vantaggi rispetto alle soluzioni proprietarie

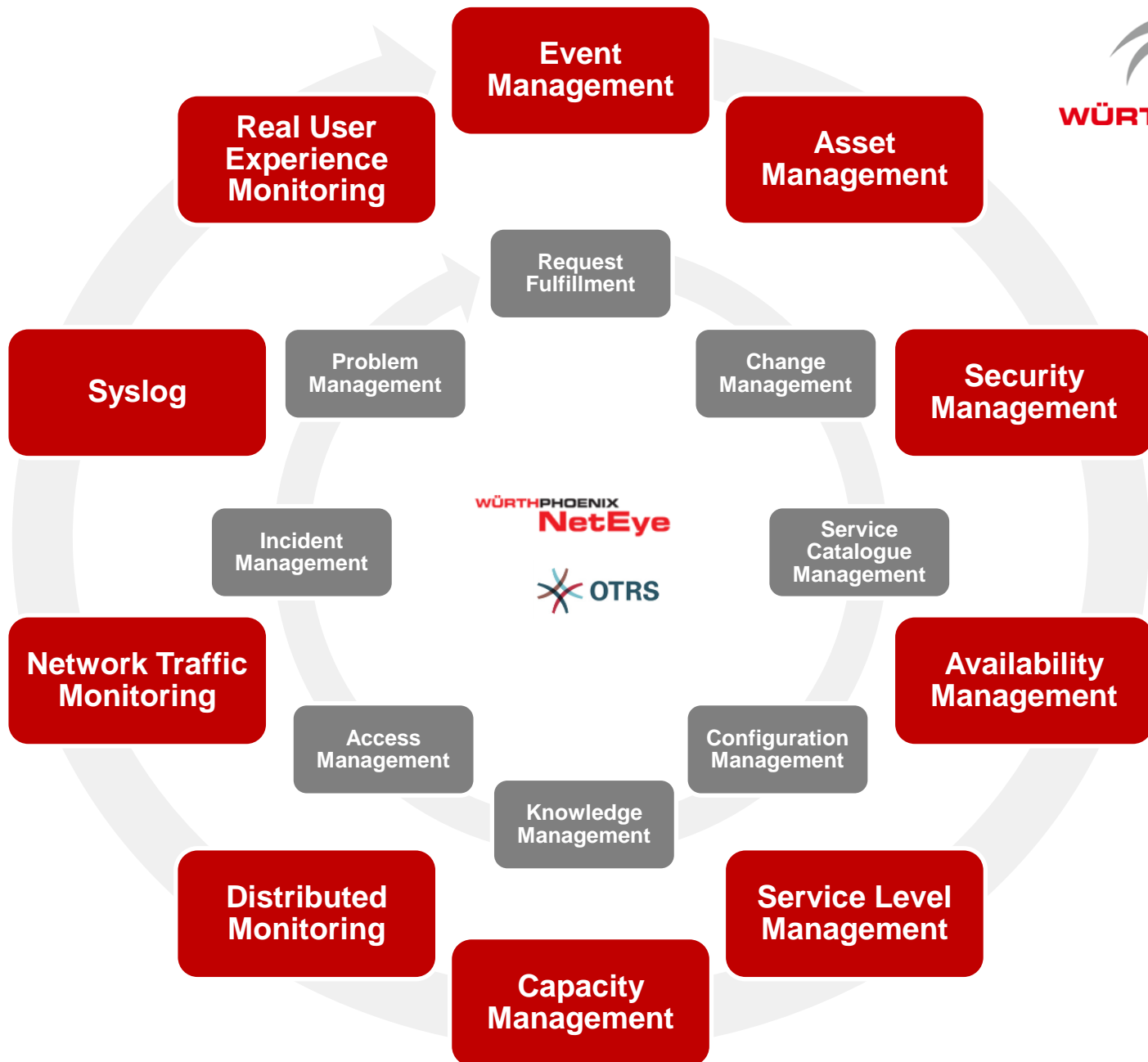


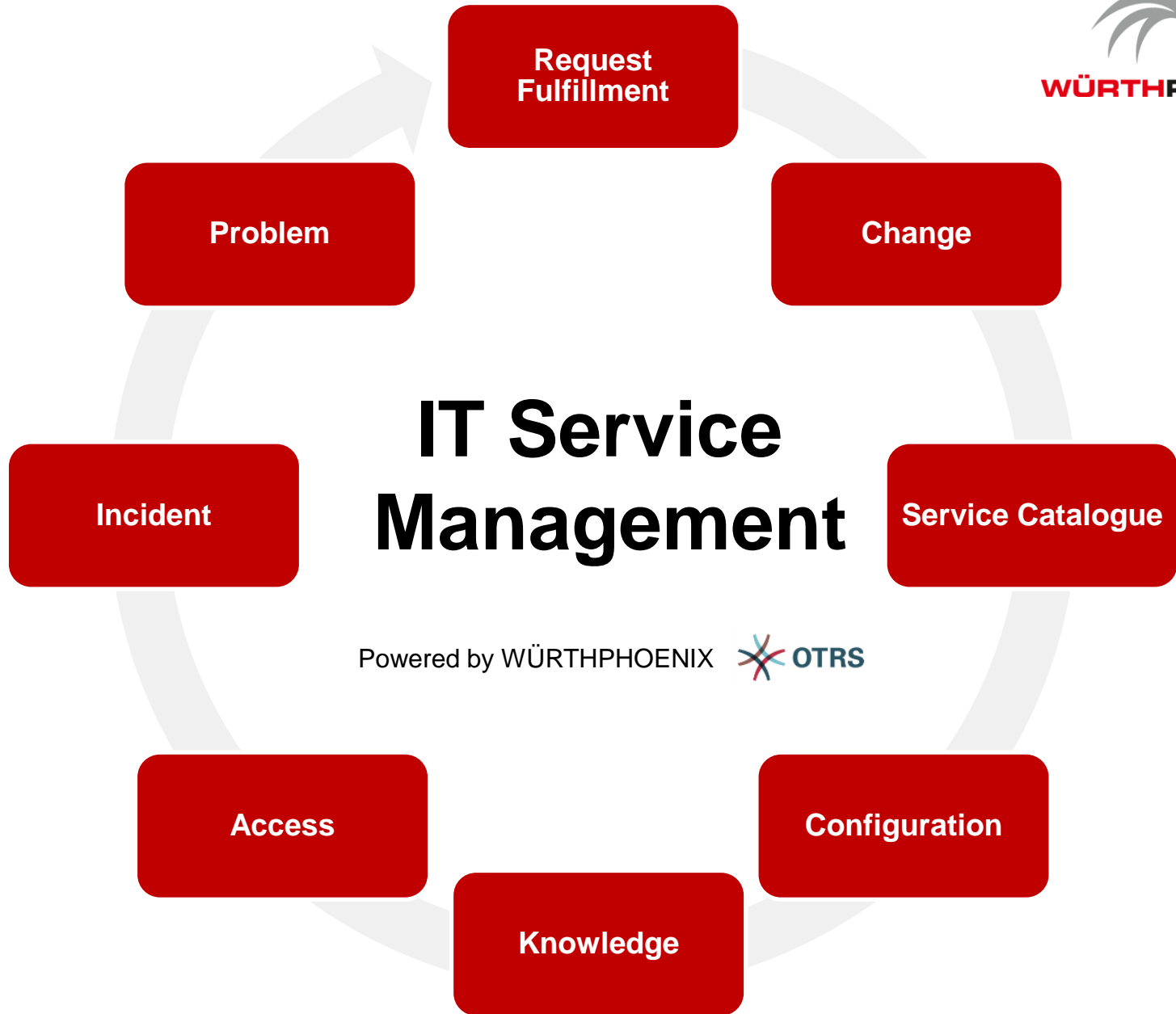
Soluzioni Open Source:

- Flessibilità
- Libertà d'utilizzo
- Funzionalità più mirate
- Innovazione
- Indipendenza dal vendor
- Maggior libertà per potersi concentrare sui servizi erogati

Soluzioni proprietarie:

- Licenze complesse
- Progetti impegnativi
- Funzioni molto vaste che spesso non vengono utilizzate
- Imposizioni del vendor





Powered by WÜRTHPHOENIX  OTRS

Request Fulfilment secondo ITIL

- Request Fulfilment è il processo che si occupa della gestione delle **Service Request**
- Una service request è una richiesta da parte di un utente per un informazione, consiglio, un cambiamento standard (standard change) o per un accesso ad un servizio IT



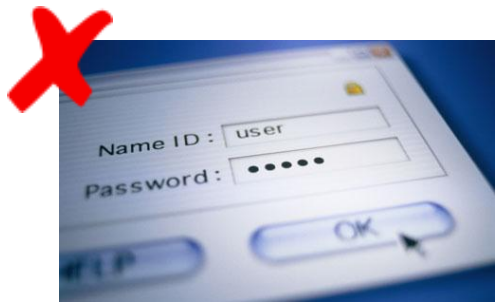
Request fulfillment: il valore per il business

- Fornire un rapido ed efficace accesso ai servizi standard che lo staff aziendale può utilizzare per migliorare la produttività o la qualità dei prodotti e servizi di business
- Riduzione della burocrazia necessaria per richiedere e ricevere l'accesso a servizi nuovi o esistenti, nonché la riduzione del costo per fornire questi servizi.
- La centralizzazione della gestione delle richieste aumenta il livello di controllo sui servizi, riducendo i costi di negoziazione con i fornitori e di supporto.

Esempio di una service request

Utente

Service Desk



Autenticazione non riuscita

Richiesta di assistenza

Reset della password

Autenticazione avvenuta con successo

Creazione di una service request

* Type:

* From queue:

"Cunaccia, Arianna" <Arianna.Cunaccia@wuerth-phoenix.com>

* To customer:

Cc:

Bcc:

Service:

Category:

Owner:

* Subject:

Options: [\[Address book \]](#) [\[Customer \]](#) [\[Link ticket \]](#) [\[KB \]](#)

* Text:

B I U S | | | | | | | |

Format Font Size **A**

Installazione Microsoft Office 2013|

* Type:

* From queue:

"Cunaccia, Arianna" <Arianna.Cunaccia@wuerth-phoenix.com>

* To customer:

Cc:

Bcc:

Service:

Category:

Owner:

* Subject:

Options: [\[Address book \]](#) [\[Customer \]](#) [\[Link ticket \]](#) [\[KB \]](#)

* Text:

B I U S | | | | | | | | | | | | | | |

Format Font Size **A** **A** **I** Source

Reset expired password

Reset della password con l'Action Launchpad di NetEye

Action Launchpad: command execution form

Name: Reset password

Description:

Custom Command call:

NRPE exec user:

Search hosts:

Selectable Hosts

- pbzlxvmmdyf (10.62.6.3)

Selected Hosts for Command Execution

- pbztnaplx001 (10.62.6.10)

Left Panel (Action Launchpad):

- Tunap
 - return true
 - enable_printer_zebra
 - enable_printer_kyocera
 - mailq
- Modyf
 - database_space_Modyf
- general_linux
 - route
 - apache
 - uptime
 - memory_free
 - reset password**
 - iostat
 - disk_free
 - arp

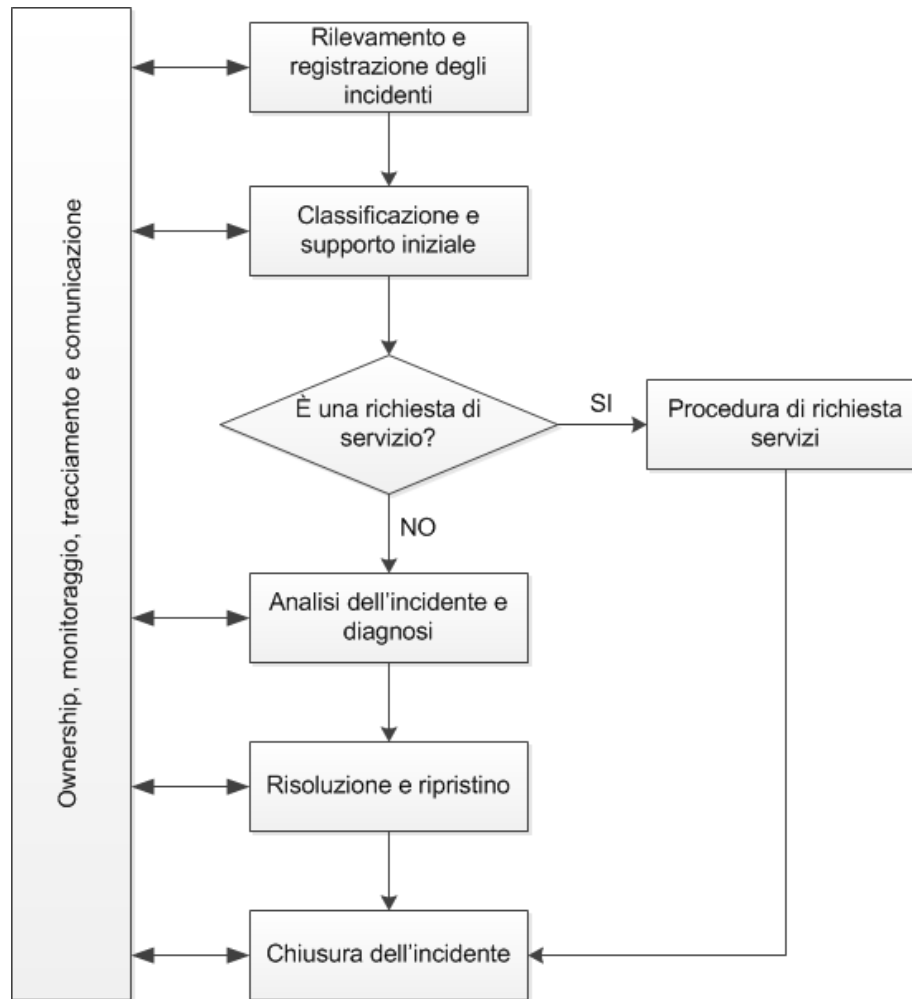
Incident Management secondo ITIL

L'Incident Management si occupa di ripristinare le operazioni normali di servizio il più velocemente possibile con la minima interruzione al business, assicurando migliori livelli di servizio e disponibilità

- Incident: qualsiasi evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio e che causa, o può causare, un'interruzione e una riduzione della qualità di tale servizio
- Workaround: correzione temporanea ad un incidente o una sequenza di azioni alternativa a quella che produce l'incidente, utilizzabile dall'utente



Il flusso di Incident Management



Esempio di un Incident

Utente

Service Desk



La stampante non funziona

Richiesta di assistenza

Analisi del problema e risoluzione:

La stampante è stata riattivata

- Controllo dello status della stampante
- Riattivazione della stampante

L'Incident viene chiuso con successo

Creazione di un Incident con OTRS

* Type: Incident

"Cunaccia, Arianna" <Arianna.Cunaccia@wuerth-phoenix.com>














* From customer:

* To queue: [0] Service Desk

* Subject: La stampante non funziona

Options: [Customer] [Link ticket] [KB]

* Text:

B I U S |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 


Format - Font - Size - A - A - I_x Source

La stampante HP001 al primo piano non funziona

Attachment: No file selected.

CustomerID: Arianna.Cunaccia@wuerth-phoenix.com

Next ticket state: open

Pending Date (for pending* states): 23 / 11 / 2013  - 09 : 12

Impact: -

Priority: 3 normal

Riavvio della stampante con l'Action Launchpad di NetEye

Action Launchpad: command execution form

Tree View:

- Tunap
 - return true
 - enable_printer_zebra
 - enable_printer_kyocera
 - mailq
- Modyf
 - database_space_Modyf
- general_linux
 - route
 - apache
 - uptime
 - memory_free
 - lpstat**
 - iostat
 - disk_free
 - arp

Form Fields:

Name: lpstat
Description: status of printers
Custom Command call:
NRPE exec user:

Search hosts:

Selectable Hosts: pbzlxvmmdyf (10.62.6.3)

Selected Hosts for Command Execution: pbztnaplx001 (10.62.6.10)

Incident Management: il valore per il business

- Identificazione e risoluzione gli incidents riducendo I tempi di inattività per il business assicurando maggiore disponibilità dei servizi.
- Allineamento delle attività IT con le priorità reali del business
- Identificazione di potenziali miglioramenti ai servizi
- Identificazioni di eventuali richieste di servizi o formazione in ambito IT o business.

Metriche per l'Incident Management

- % di incidenti risolti al primo livello di supporto
- % di incidenti risolti al momento del contatto
- % di incidenti assegnati in modo non corretto
- % di incidenti risolti nei livelli di servizio stipulati (SLAs)
- tempo medio di risoluzione degli incidenti
- % di incidenti con categorizzazione non corretta
- % di richieste di servizio rispetto agli incidenti
- % di incidenti risolti correttamente al primo tentativo

Problem Management secondo ITIL

Il Problem MGMT cerca di minimizzare l'impatto sul business degli *incidents* e di prevenirne la loro ricorrenza

Determina la "*root cause*" degli *incidents*, e focalizza la propria attenzione su di essa

- Miglioramento della qualità del servizio IT
- Riduzione del volume degli incidenti
- Risoluzione permanente dei problemi
- Possibilità di ottimizzare il processo di *organizational learning*



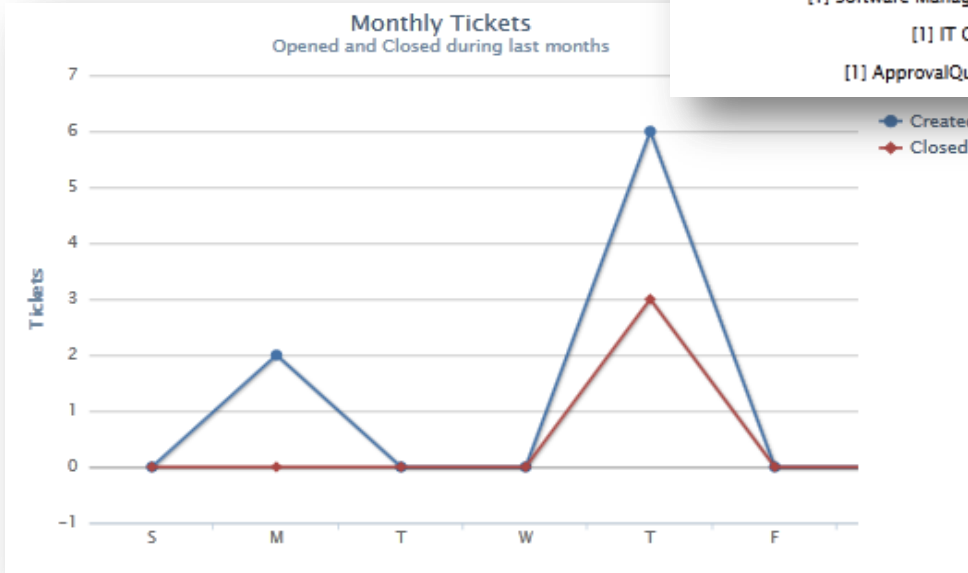
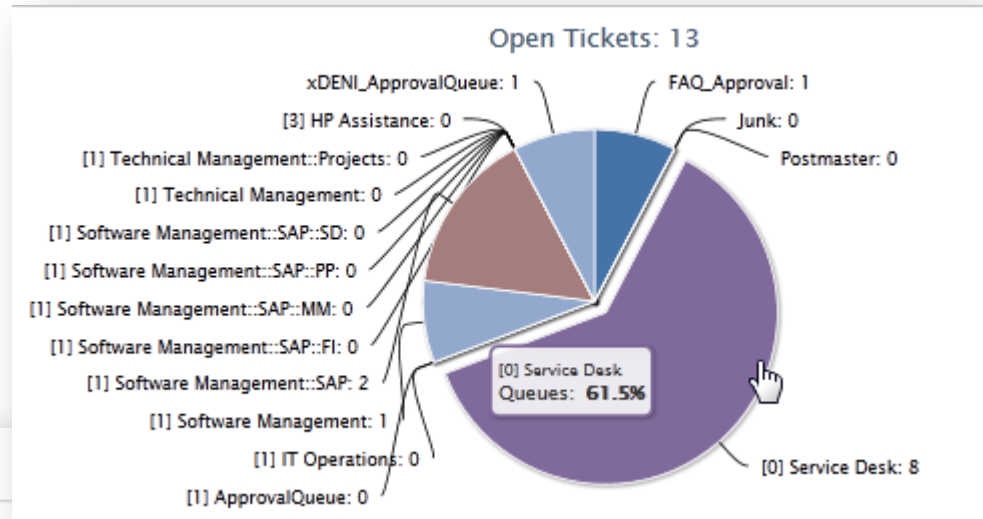
Problem Management: il valore per il business

- Maggiore disponibilità dei servizi IT
- Maggiore produttività del business e dello staff aziendale
- Riduzione dei tempi nell'applicare workarounds
- Evitare il dispendio di tempo su workaround non funzionali
- Ridurre i costi in casi di *emergency incident*

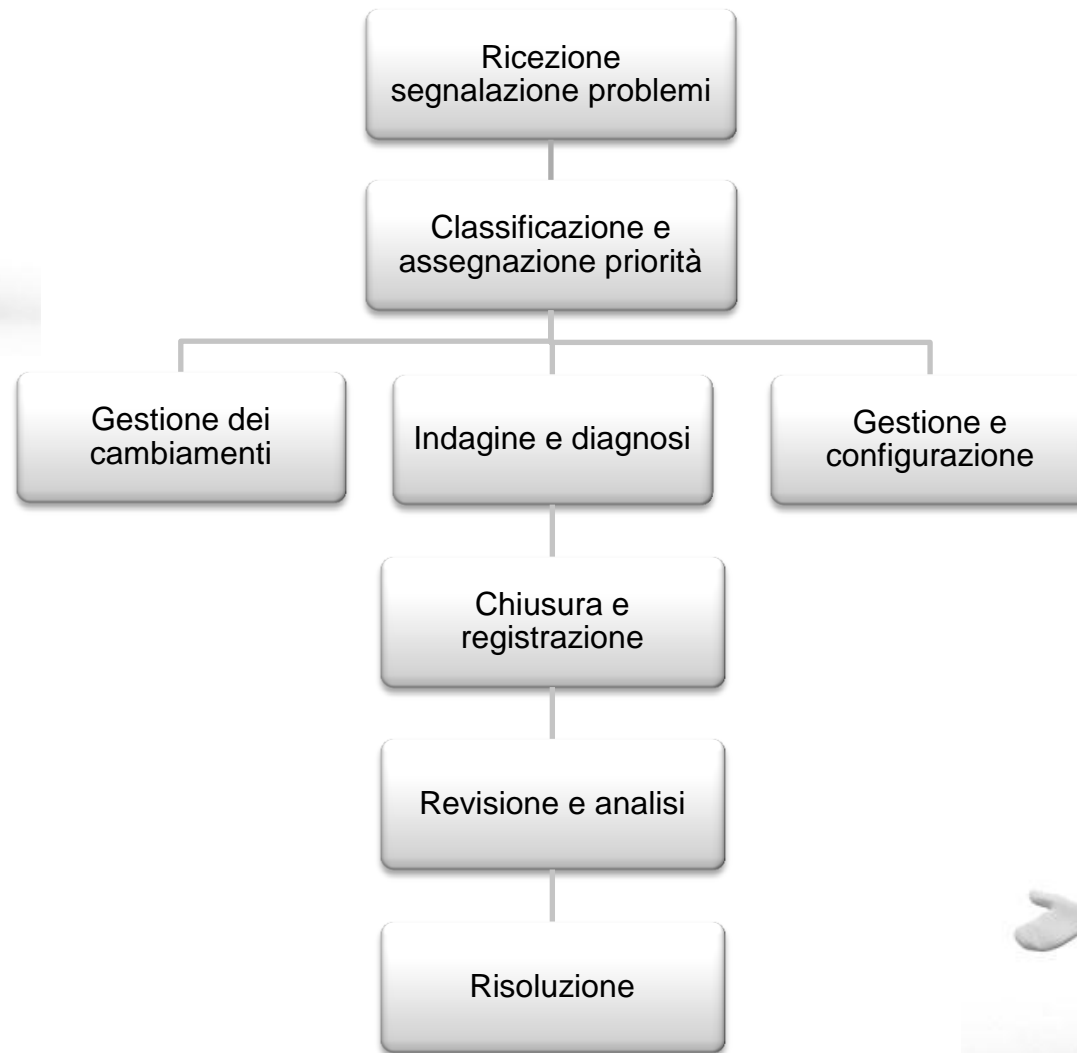
Metriche per il Problem Management

- Numero di problemi chiusi
- Numero di incidenti risolti con l'uso del Known Error Database
- % di incidenti causati da problemi
- Numero di RFC create per risolvere errori
- Tempo medio dalla creazione alla chiusura di un problema
- Le 5 tipologie di incidenti con maggiore numero di istanze

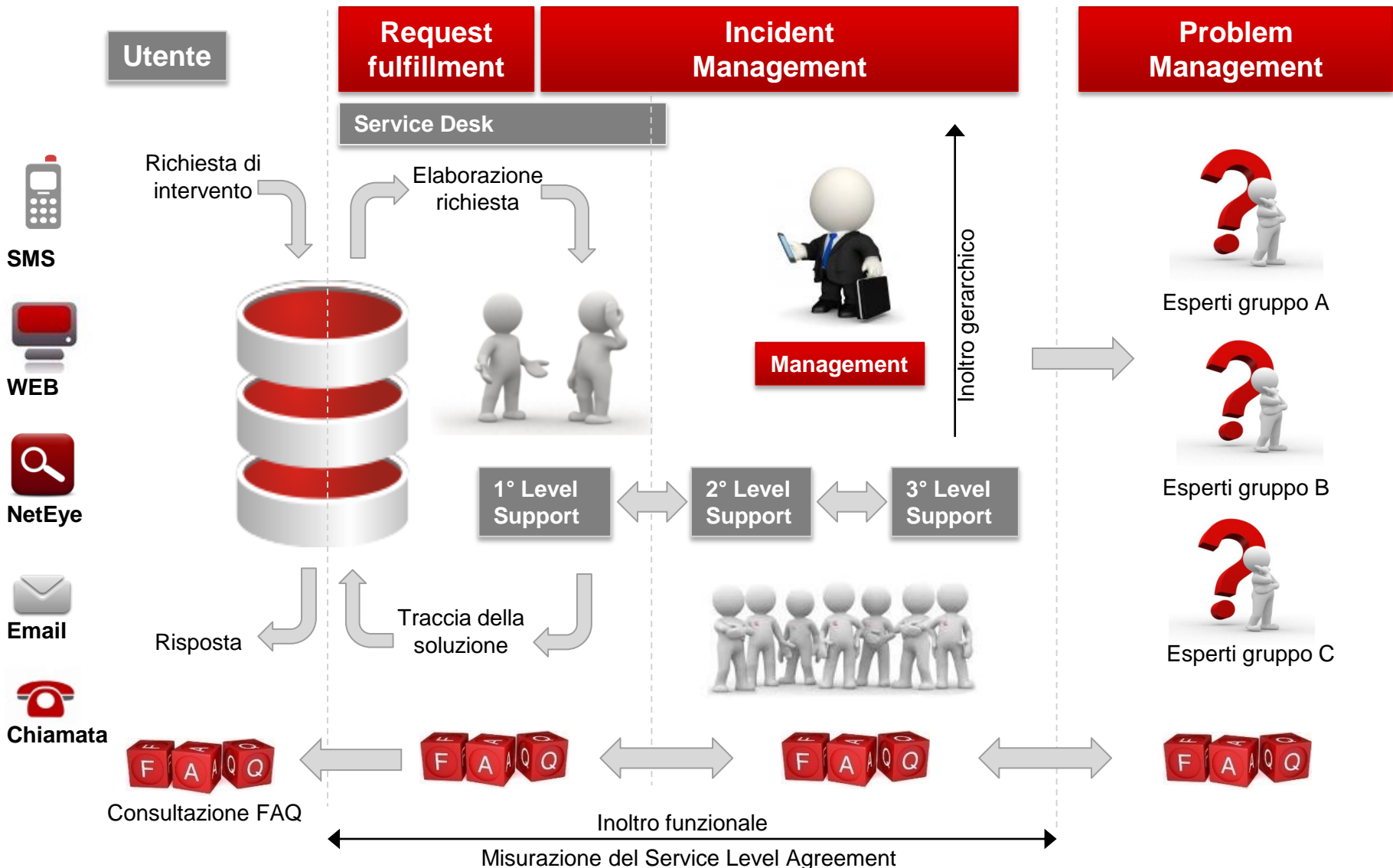
Service Cockpit di OTRS: le metriche di controllo



Flusso delle richieste (ticket life cycle)



Incident MGMT, Request Fulfillment & Problem MGMT

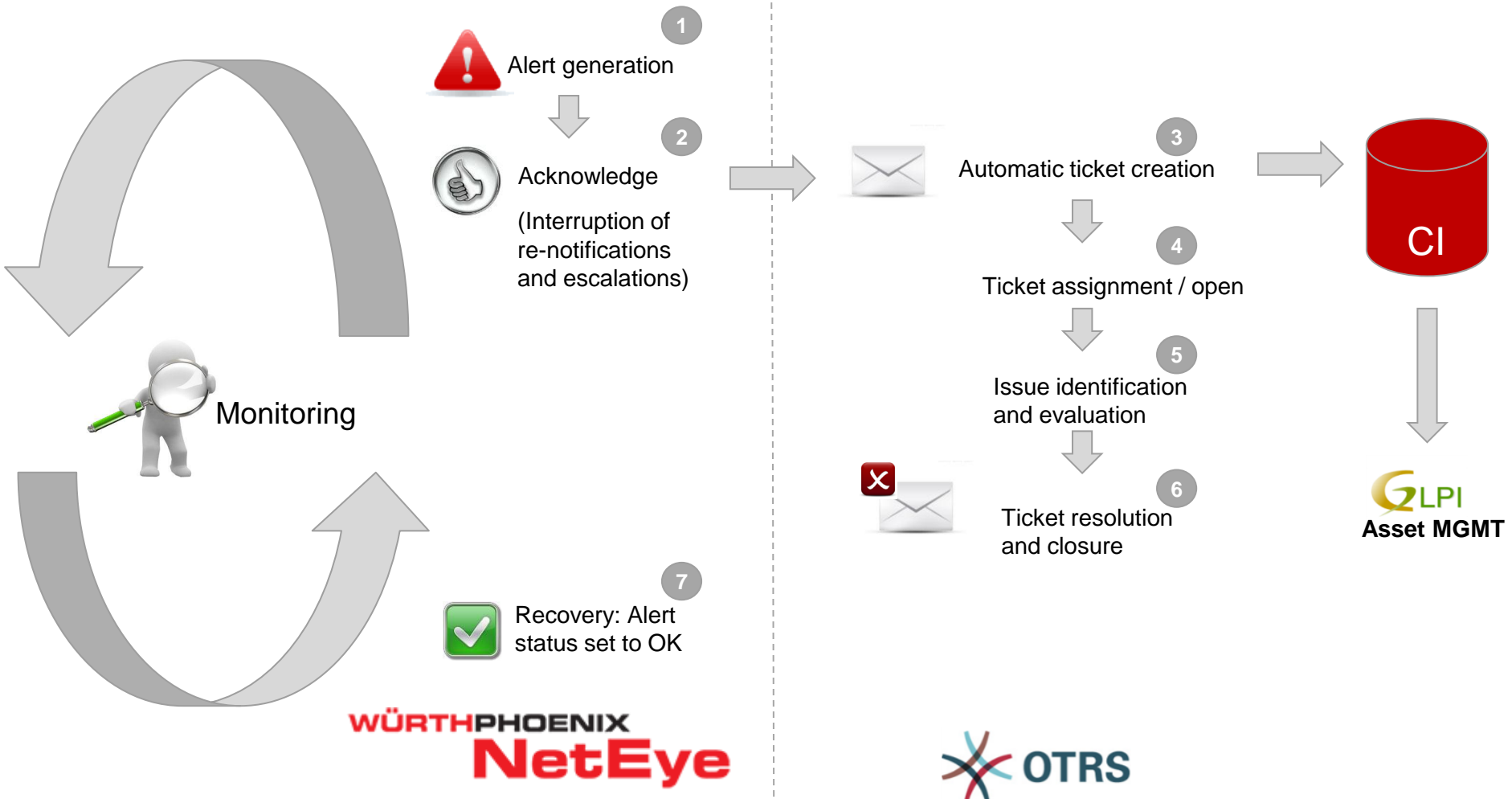


Incident life cycle – NetEye and OTRS

Monitoring and Event Management

Incident Management

CMDB



Knowledge Management

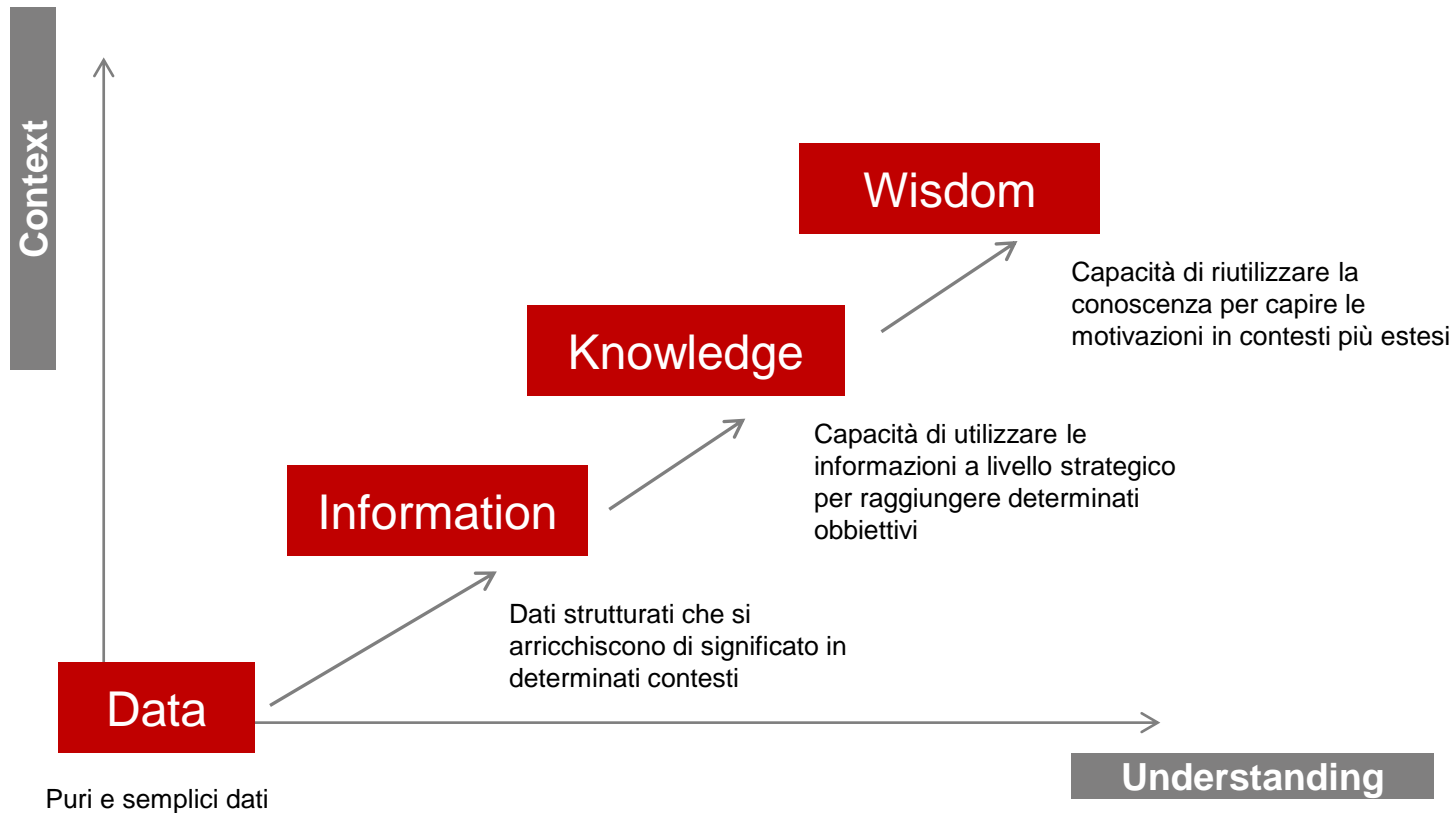
Il Knowledge Management assicura che le giuste informazioni siano disponibili a chi deve prendere delle decisioni:

- Migliorare il processo decisionale attraverso la fornitura di conoscenza, informazione e dati
- Garantire maggiore efficienza grazie alla riduzione della necessità di scoprire di nuovo la conoscenza
- Garantire che tutti abbiano un valore chiaro e condiviso del valore che i servizi forniscono





Data – Information – Knowledge – Wisdom (DIKW)



Knowledge Management in OTRS

Latest created KB articles

A hotfix is available that resolves several s[...]

IT Operational en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:58

HOW TO USE FAQ Approval Process in OTRS

Operating [...] en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:44

How To Backup ESXi Configuration – The Missin[...]

Back-up & [...] en_GB internal (agent) 28/08/2013 10:50

Latest updated KB articles

A hotfix is available that resolves several s[...]

IT Operational en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:58

HOW TO USE FAQ Approval Process in OTRS

Operating [...] en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:44

OTRS 3.1 - Admin Manual

Operating [...] en_public (all) 29/11/2012 10:07

Top 10 KB articles

1. OTRS 3.1 - Admin Manual

Operating [...] en_public (all) 29/11/2012 10:07

2. SAP R/3 Local Client Copy - Test Run

Software M[...] it internal (agent) 07/03/2013 12:02

3. A hotfix is available that resolves several s[...]

IT Operational en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:58

4. OTRS - Factsheet

Software M[...] en_public (all) 29/11/2012 10:10

5. How To Backup ESXi Configuration – The Missin[...]

Back-up & [...] en_GB internal (agent) 28/08/2013 10:50

6. HOW TO USE FAQ Approval Process in OTRS

Operating [...] en_GB internal (agent) 30/08/2013 21:44

Change Management

- Procedure per una efficiente e rapida gestione di tutti i cambiamenti all'infrastruttura, con lo scopo di minimizzare l'impatto di possibili incidenti correlati sui servizi IT
 - Implementazione dei cambiamenti (acquisto di nuovi componenti o cambio di componenti nel Data Center)
 - Approvazione per l'acquisto e per la modifica del Data Center
 - Protezione dei servizi IT in produzione durante l'introduzione di un nuovo componente



Esempio di Change Management con OTRS

▼ Edit Process Information

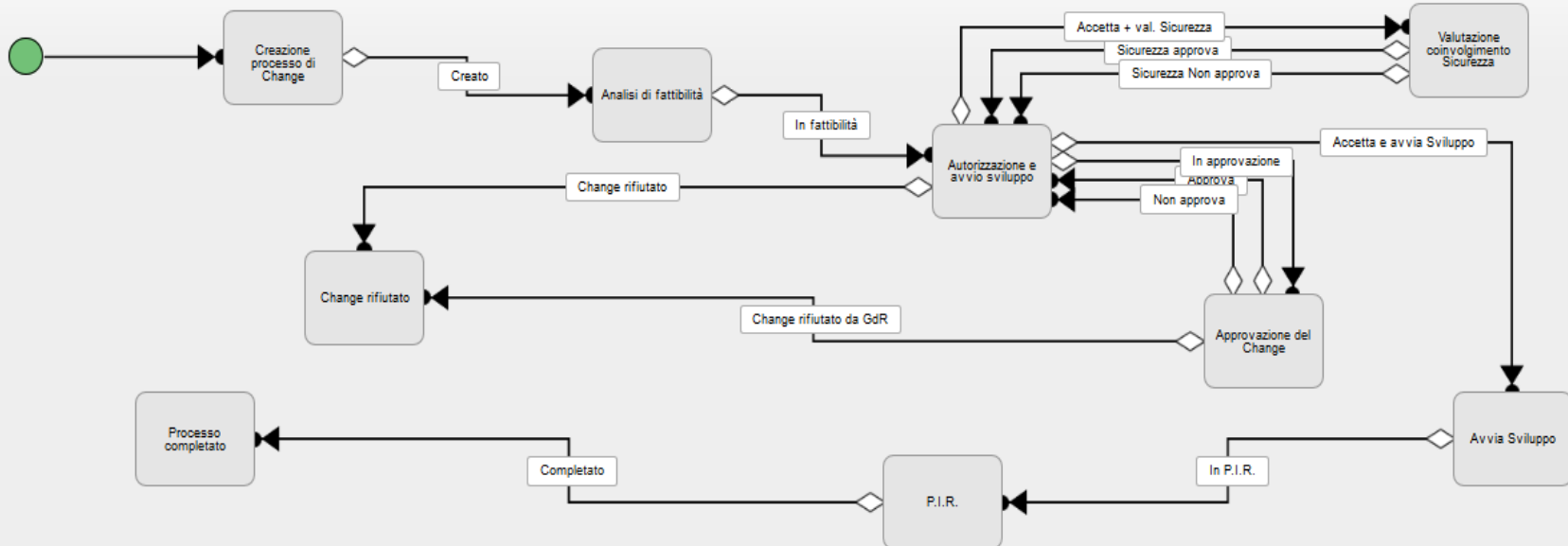
* Process Name:

* Description:

State:

▼ Add and Edit Activities, Activity Dialogs and Transitions

Show EntityIDs ↔ ↑↓



Service Catalogue Management

Il Service Catalogue Management si occupa di:

- Fornire una sorgente univoca di informazioni consistenti su tutti i servizi forniti
- Rendere le informazioni nel catalogo ampiamente disponibili
- Assicurarsi che le informazioni nel catalogo siano aggiornate ed opportunamente mantenute



Service Catalogue Management in OTRS



TICKETS

KNOWLEDGE BASE

SERVICES

CMDB

TIME ACCOUNTING

STATISTICS

ADMIN



Overview: Service

STATE	SERVICE	TYPE	CRITICALITY	CHANGED
■	[C-001] ERP	End User Service	1 very low	28/08/2013 10:39:13
■	[C-001] ERP::Controlling	Back End	1 very low	28/08/2013 10:17:40
■	[C-001] ERP::Finance	End User Service	3 normal	28/08/2013 10:16:41
■	[C-001] ERP::Logistic	End User Service	3 normal	28/08/2013 10:17:14
■	[C-001] ERP::Purchasing	Back End	1 very low	28/08/2013 10:17:22
■	[C-001] ERP::Sales	Back End	4 high	28/08/2013 10:17:30
■	[C-002] Communication	End User Service	1 very low	28/08/2013 10:40:28
■	[C-002] Communication::Chat	End User Service	1 very low	28/08/2013 10:09:26
■	[C-002] Communication::Email	End User Service	4 high	28/08/2013 10:09:07
■	[C-002] Communication::FAX	End User Service	1 very low	28/08/2013 10:09:34
■	[C-002] Communication::Intranet	End User Service	1 very low	28/08/2013 10:10:48
■	[C-002] Communication::Intranet::Infrastructure	End User Service	1 very low	21/11/2012 11:22:00

Asset & Configuration Management

- Organizzazione e gestione dei componenti dell'infrastruttura a partire dal loro acquisto fino alla loro dismissione, passando per le attività di change
 - Documentazione di tutti i componenti dell'infrastruttura - Configuration Item (CI)
 - Gestione dei contatti dei fornitori e/o del supporto
 - Inventario di tutti i CI del Data Center
 - Amministrazione del processo interno mediante un sistema di Ticketing
 - Storizzazione delle informazioni per essere recuperate al bisogno
 - Etichettatura di tutti i configuration item





Integrazione Asset Management tra OTRS e NetEye **WÜRTHPHOENIX**

* Type: Incident

* From queue: [0] Service Desk

"Kostner, Georg" <georg.kostner@wuerth-phoenix.com>

* To customer:

Cc:

Bcc:

Service: [C-003] Workstation -
Workstation and personal devices assistance

Service Level Agreement: 4 hrs reaction - working days

Master Ticket: -

Asset (hardware): Notebook,PHXL0167

Asset (hardware detail):
Type: Notebook
DeploymentState: online
Model: HP EliteBook 8540p
Manufacture: Hewlett-Packard
OS: Microsoft Windows 7 Enterprise
OS version: 6.1.7601
OS service pack: Service Pack 1
License:

Installed software: Microsoft Office Professional Plus 2010

WÜRTHPHOENIX
NetEye

Access Management secondo ITIL

Processo organizzativo per la fornitura di autenticazione/autorizzazione a utenti (dipendente, visitatore, consulente esterno, fornitore, ...) per i servizi aziendali di loro pertinenza.

- Assegnazione degli accessi: livello ed estensione delle funzionalità o dati che l'utente è autorizzato ad utilizzare
- Identificazione delle identità: identifica un utente, una persona od un ruolo
- Definizione dei diritti: sono permessi garantiti ad un utente od un ruolo



Access Management: i valori per il business

- Mantenimento più efficace della **confidenzialità delle informazioni**
- **Giusto livello di accessi** per eseguire le mansioni e non oltre
- La capacità di **controllare l'utilizzo dei servizi** e di tracciare eventuali abusi
- La capacità di **rimuovere con più facilità i diritti** di accesso quando necessario
- Potrebbe essere necessario per la **conformità normativa** di standard come ad esempio SOX, COBIT, ISO 27000

Esempio di un processo di access management

HR manager



Management



IT operations



Richiesta assegnazione accessi per nuovo impiegato



Verifica assegnazione accessi



Assegnazione accessi

Dispositivi



Badge e chiavi



Computer



Sistemi e dati



Access Management in OTRS

NUOVO EVENTO

- Assegnazione accessi
- Rimozione accessi
- Modifica accessi
- Sospensione accessi

Profilo:
Impiegato interno
amministrativo



Profilo:
Visitatore



Profilo:
Impiegato interno
sviluppo



Profilo:
Consulente
esterno



Creazione di un nuovo evento

* Type:

"Cunaccia, Arianna" <Arianna.Cunaccia@wuerth-phoenix.com>

* From customer:


* To queue:

Service:

Service Level Agreement:

Master Ticket:

















Search on External Wiki: [\[Link \]](#)


Owner: 

* Subject:

Options: [\[Customer \]](#) [\[Link ticket \]](#) [\[KB \]](#)

* Text:

B I U S |                

Format Font Size **A** **A** **I**  Source

Nuovo utente
matricola: ab0001
Nome: Mario Rossi
Tipologia: Impiegato interno

Assegnazione del profilo e lista attività

: 2013111410000124 - Assegnazione accessi nuovo dipendente

Cancel & close window

Access Management Event:

Access Management Activity:

- Consultant ((External resource))**
 - VPN Client Installation
- Internal Employee (For internal only)**
 - Assegnazione accessi SAP
 - Assegnazione nuovo PC
 - New Active Directory User
- Salesman (On the road)**
 - New Active Directory User
 - New Android Smartphone
 - New iPhone Smartphone

[Select all] [Select none]

Submit

Creazione automatica dei ticket per ogni attività



☆	NO.	TYPE	↔	FROM	SUBJECT
	1	customer – phone	☐←	Cunaccia, Arianna	Assegnazione accessi nuovo dipe[...]
	2	system – email-external	☐→	OTRS System	Assegnazione accessi nuo [...]

▼ #1 – Assegnazione accessi nuovo dipendente

Forward | Split | Print | - Reply - ▼

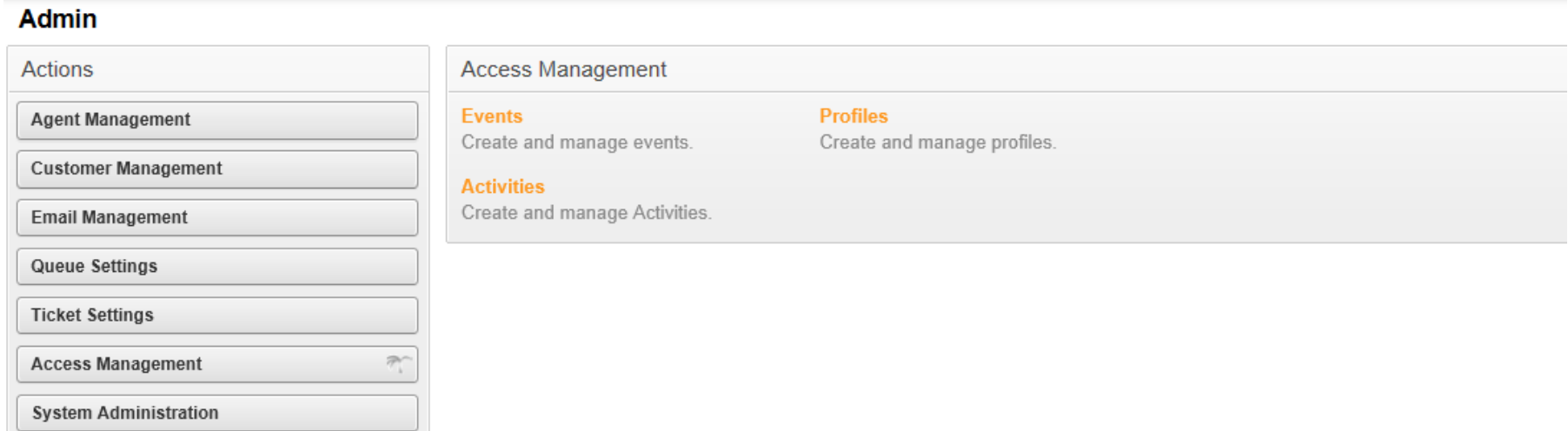
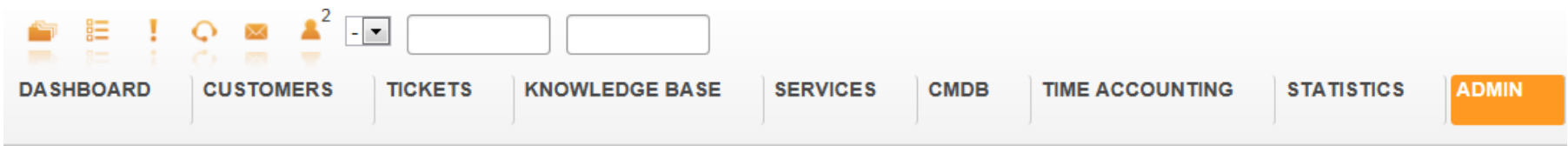
From: Cunaccia, Arianna
To: [0] Service Desk
Subject: Assegnazione accessi nuovo dipendente

Matricola: abc12334
Nome: Marco Rossi
Tipologia accessi: impiegato interno

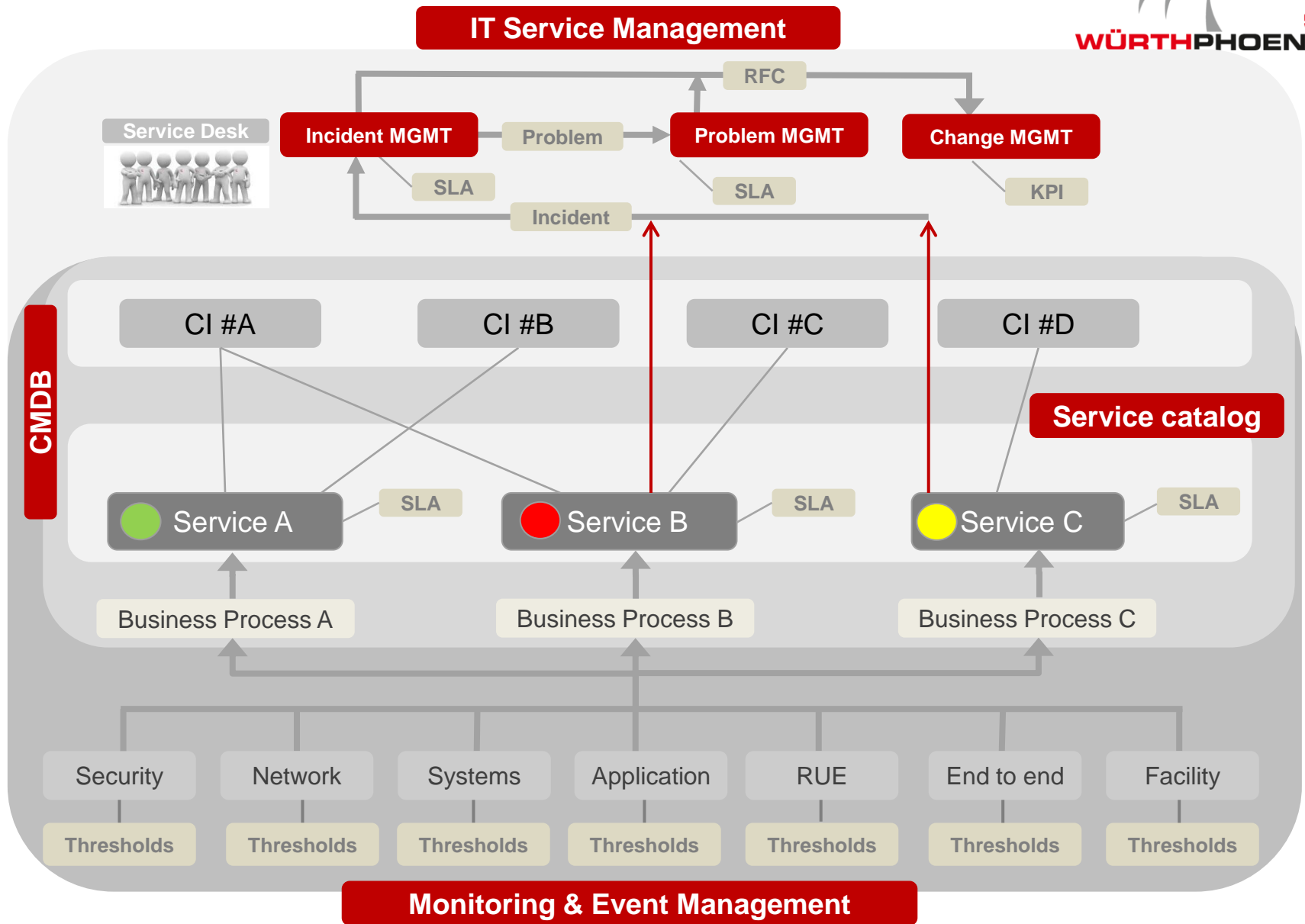
▼ Linked: Ticket

TICKET#	TITLE	QUEUE	STATE
2013111410000188	Create new Active Directory User	[1] IT Operations	open
2013111410000161	Nuovo PC	[0] Service Desk	open
2013111410000142	Assegnazione accessi SAP	[0] Service Desk	open

Gestione dell'Access Management: i vantaggi



- Gestione strutturata e trasparente dell'access management
- Possibilità di ricerca e navigazione nei dati storici
- Definizione del processo in modo da garantirne la ripetibilità



Grazie per la
Vostra attenzione!

georg.kostner@wuerth-phoenix.com

