

Serena Service Manager

IT Service Management (ITSM) na báze ITIL

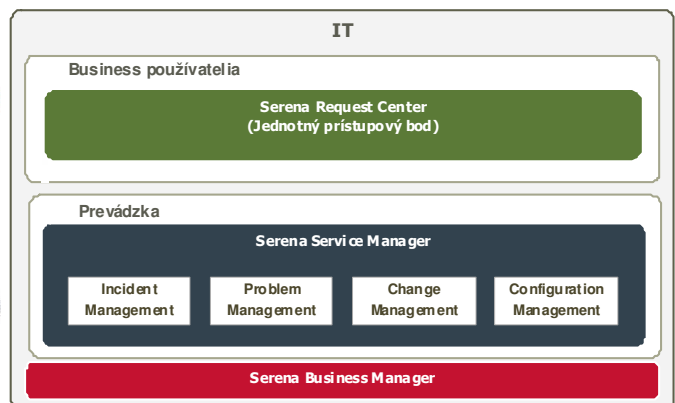


Serena Service Manager (SERENA) je moderné, procesne orientované riešenie pre **IT Service Management (ITSM)**, postavené na štandarde **ITIL** (IT Infrastructure Library) a obsahuje tieto moduly :

Serena Request Center je portál pre koncových používateľov, ktorý slúži ako jediné miesto kontaktu medzi zákazníkom - používateľom a IT/TELCO oddelením, ako jediné vstupné miesto do Service Manager a ostatných aplikácií vytvorených v nástroji Serena Business Manager. Použitie rozhrania je mimoriadne jednoduché a intuitívne.



Serena Service Manager je moderné riešenie, ktoré dôsledne využíva procesne orientovaného prístupu k riadeniu IT služieb a vedie k tesnej a koordinovanej spolupráci medzi biznisom a IT útvaram. Na rozdiel od tradičných ITSM riešení, ktoré sú často náročne prispôsobiteľné a vyžadujú vysoké náklady na údržbu, je Serena Service Manager postavený na robustnej a zároveň flexibilnej platforme pre procesné riadenie **Serena Business Manager**.



Serena Service Manager poskytuje tieto kľúčové prínosy :

- zníženie celkových nákladov na obstaranie, implementáciu a prevádzkovanie (TCO),
- zabezpečenie transparentnosti poskytovaných IT služieb,
- zvýšenie spokojnosti používateľov,
- zvýšenie produktivity operátorov a riešiteľov,
- moderný, jednotný prístupový bod ku všetkým IT službám.

Unikátnosť riešenia spočíva v tom, že k prispôsobeniu potrebám zákazníka a k ďalšiemu rozvoju nie je vyžadované nákladné programovanie.

Kľúčové prednosti riešenia **Serena Service Manager** sú :

- verifikácia v súlade s pravidlami a odporúčaniami štandardu ITIL 3.0,
- jednotný prístupový bod k všetkým definovaným IT službám v katalógu služieb (spracovanie žiadostí, incidentov, dopytov a pod.),
- pravidelné vyhodnocovanie všetkých IT služieb a následný reporting o ich plnení,
- implementovaný katalóg služieb,
- modularita nad spoločnou platformou,
- jednoduchá konfigurovateľnosť (prispôbovanie) modulov a udržateľnosť vlastnými pracovníkmi,
- zvýšená produktivita operátorov a riešiteľov vďaka prehľadnému a konfigurovateľnému používateľskému rozhraniu,
- rýchla implementácia riešenia a nízke nároky na správu a údržbu (TCO),
- otvorená architektúra so širokými možnosťami integrácie,
- obsahuje prostriedky pre zlepšenie tímovej spolupráce, komunikácie medzi všetkými zúčastnenými stranami,
- integrovaný aparát pre meranie výkonnosti a audit,
- záruka kontinuálneho a dynamického vývoja vďaka trhovej pozícii výrobcu, ktorý má vyše 15 tisíc zákazníkov, vrátane 96 významných firiem z rebríčka Fortune 100.

Serena Service Manager je dodávaný so sadou plne funkčných a ľahko použiteľných procesov vrátane **Incident, Problem, Change & Configuration Management** a previazanou konfiguračnou databázou (CMDB). Proces Change Management je úzko previazaný s procesom Release Management pre zaistenie potrebnej súčinnosti vývoja a prevádzky. **Service Level Management** je podporený prostredníctvom integrovaného aparátu SLA.

Kľúčové procesy riešení boli verifikované zo strany **Pink Elephant**, čo preukazuje ich efektívnosť a súlad s najlepšimi praktikami definovanými v procesnom rámci ITIL.

Serena Service Manager poskytuje jednotné prístupové miesto pre všetkých pracovníkov spoločnosti, ktorí potrebujú nahlásiť incident (poruchu), vyžiadať dodávku IT služby alebo vyhľadať potrebnú informáciu v znalostnej báze.

Celofiremný katalóg služieb umožňuje dostupné služby prehľadne organizovať do kategórií a zaisťovať tak ľahkú orientáciu koncového používateľa. Serena Service Manager poskytuje pracovníkom IT prevádzky prehľadné rozhranie, umožňujúce zoskupiť informácie o kombinácii grafických a tabuľkových výstupov. Vďaka tomu je IT prevádzka schopná udržať prehľad nad procesmi dodávaných služieb s podporou priebežne aktualizovaných metrick, ktoré vypovedajú o nákladoch a o vyťažení zdrojov.

V čom je riešenie Serena Service Manager výnimočné:

- V základe riešenia získate ucelenú sadu hotových, overených a integrovaných procesov založených na najlepších praktikách ITIL, ktoré je možné ľahko a rýchlo upraviť podľa špecifických požiadaviek vašej firmy.
- Získate aparát kľúčových ukazovateľov výkonnosti (KPI) a zostáv, ktoré vám pomôžu pre každý proces odkryť úzke miesta a identifikovať oblasti s vysokými nákladmi.
- Využitím jednotného miesta kontaktu a správy používateľských požiadaviek, ako aj katalógu požiadaviek, môžete centralizovane ponúkať plný rozsah a obsah služieb, ktoré vaša firma zabezpečuje a tým zvýšiť spokojnosť používateľov a zároveň znížiť náklady spojené s prevádzkou pracoviska Service Desk.
- Kľúčovou prednosťou riešenia je robustnosť jeho základne - platformy pre riadenie procesov Serena Business Manager, vďaka ktorej môžete automatizovať aj ďalšie IT procesy a zlepšovať spoluprácu medzi IT prevádzkou, skupinami, ktoré vyvíjajú váš software alebo s koncovými (internými alebo externými) používateľmi.

Riešenie **Serena Service Manager** (ktorej základnou technológiou je Serena Business Manager) získala tieto ocenenia a potvrdenia kompatibility :



EDEN CONSULTING spol. s r.o., e-mail : info@edenconsulting.sk, www.edenconsulting.sk, www.edenconsulting.eu
poštový kontakt : Borodáčova 13, 821 03 Bratislava, kancelária : Vajnorská 136, Bratislava

EDEN CONSULTING a logo sú registrované ochranné známky spoločnosti EDEN CONSULTING. Názvy ostatných produktov, firiem a pod., použité v tomto dokumente, môžu byť ochrannými značkami, alebo registrovanými ochrannými značkami príslušných vlastníkov.