

Il successo dell'azienda è sempre più dipendente dai servizi IT. Ma in un ambiente aziendale dinamico e complesso come quello odierno come coniugare le aspettative dei clienti relative ai servizi con la capacità di garantirli?

La risposta è la Gestione dei livelli di servizio (Service Level Management, SLM), un insieme concordato di livelli di servizio che può essere misurato, monitorato e revisato. Inserendo l'SLM nella strategia di gestione dei servizi IT dell'azienda si incoraggerà una cultura di condivisione delle responsabilità e di reciproco successo.

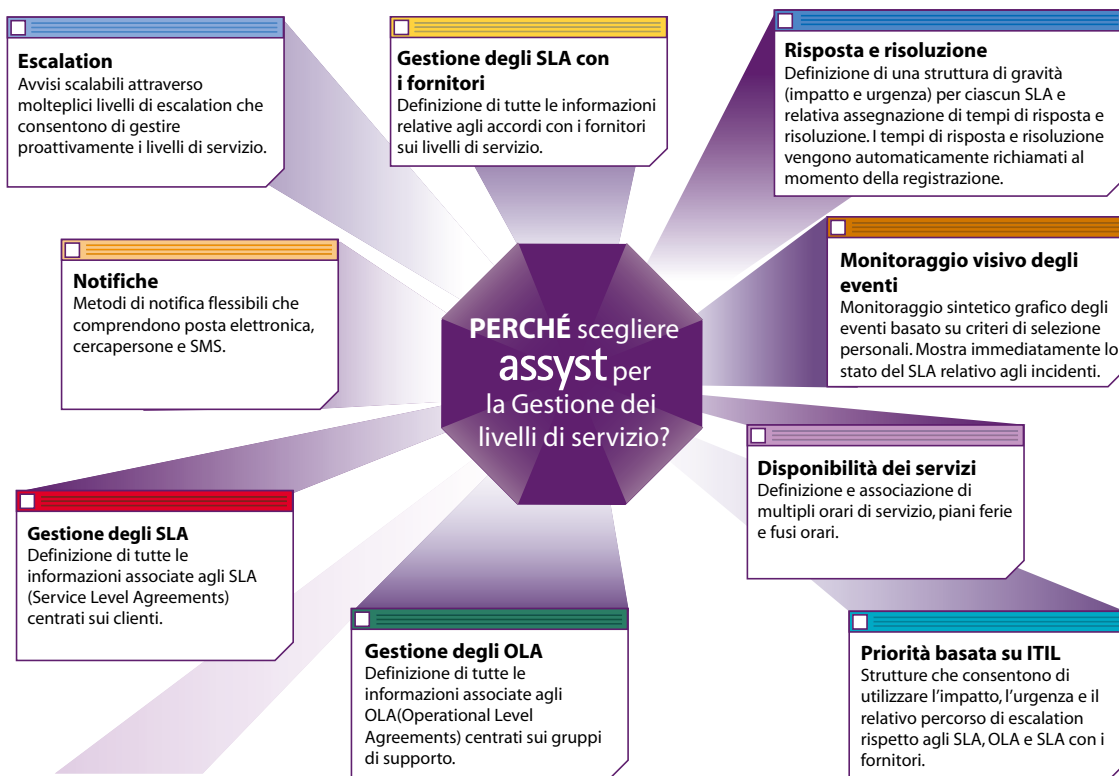
assyst for Service Level Management offre una soluzione avanzata che consente di formulare gli impegni nella forma di SLA (Service Level Agreements). Ne consegue la possibilità di garantire che l'erogazione dei servizi IT rimanga strettamente allineata alle esigenze aziendali.

Non limitatevi a soddisfare le aspettative dei clienti. Superatele con assyst.



assyst è una soluzione di gestione dell'Help Desk e dei servizi IT che supporta le discipline ITIL in un unico prodotto integrato pronto all'uso "out-of-the-box". Sistemato al centro delle operazioni IT, garantisce alla gestione dei servizi IT un livello di consolidamento e coesione senza precedenti.

- Interfaccia utente dinamica**
 Un'interfaccia intuitiva e configurabile, disponibile in numerose opzioni di deployment
- Informazioni di gestione**
 Capacità di reporting avanzata offerta attraverso una combinazione di rapporti pronti per l'uso oppure ad-hoc e specifici
- Flusso continuo e uniforme dei processi**
 Link automatico con associazioni a incidenti, problemi, errori noti, compiti e cambiamenti
- Garanzia di sicurezza e riservatezza**
 Possibilità di definire gruppi di utenti specifici



"Axios ci ha dato la capacità di soddisfare le esigenze commerciali dei nostri clienti a un costo ridotto e di migliorare il livello complessivo del servizio."

Royal Liver

assyst for Service Level Management offre i seguenti vantaggi:

- ▶ servizi gestiti per rispondere alle esigenze e alle aspettative specifiche dei clienti
- ▶ chiarezza e coerenza nella proprietà e nelle responsabilità per una migliore qualità dei servizi
- ▶ maggiore consapevolezza del personale IT circa i livelli di servizio da raggiungere e le aspettative dei clienti
- ▶ maggiore fiducia nella gestione dei sistemi e dei servizi IT
- ▶ maggiore soddisfazione dei clienti attraverso il raggiungimento e il superamento dei livelli di servizio

Raggiungimento garantito degli SLA grazie alla forte capacità di integrazione di assyst.

assyst garantisce una connettività senza confronti grazie a un'ampia gamma di adattatori plug-in che consentono di interfacciarsi a una qualsiasi applicazione esterna.

Ad esempio, assyst si interfaccia con numerose applicazioni per la comunicazione quali l'integrazione voci dati, la posta elettronica e i gateway SMS. La creazione automatica di avvisi al personale non costantemente connesso o a fornitori esterni rappresenta un passo vitale verso la certezza che gli SLA vengano raggiunti. Ne consegue che la Gestione dei livelli di servizio diventerà un fattore efficace di promozione della qualità e della piena soddisfazione dei clienti.

Axios Global Services (AGS)

AGS offre servizi di consulenza basati sulle migliori pratiche di ITSM con un raggiungimento degli obiettivi senza confronti. Impegnata a garantire ai clienti una soddisfazione del 100%, la nostra squadra di consulenti può vantarsi non solo dell'eccellenza nei settori ITSM, PRINCE2, ITIL e ISO 20000, ma anche delle competenze pratiche ampie ed avanzate, sviluppate in anni di esperienza professionale nell'implementazione di soluzioni ITSM.

I nostri servizi end-to-end consentono di:

- ridurre i rischi e garantire il raggiungimento degli obiettivi;
- monitorare l'avanzamento e misurare la riuscita
- ridurre i tempi e i costi di implementazione della soluzione assyst.

Struttura tripla di SLA esclusiva di assyst



Impact	Response Time	Resolve Time	Resolution Target
BP JEOPARDISED	0:13	0:30	0:30
CRITICAL	0:30	1:00	0:30
HIGH	1:00	2:00	0:30
NORMAL	2:00	4:00	0:30
LOW	4:00	8:00	0:30

Definizione di una struttura di gravità (impatto e urgenza) per ciascun SLA e relativa assegnazione dei tempi di risposta e risoluzione

Misura simultanea di 3 livelli di servizio - Cliente, Reparto servizi (OLA) e Fornitore

Disponibilità su cui misurare il servizio



assyst e ITIL (IT Infrastructure Library)

L'ITIL si è sviluppata trasformandosi nel più potente e accettato pacchetto di direttive per il conseguimento delle migliori pratiche nella Gestione dei servizi IT. Grazie a una struttura completa di metodi per il raggiungimento del successo aziendale, ITIL aiuta le aziende a migliorare l'erogazione

Axios Systems è stato il primo produttore di software per la gestione dell'Help Desk e dei servizi IT ad adottare la filosofia ITIL e a lanciare assyst come la soluzione software ITIL originale.