

The Ivanti logo is displayed in white text on a red background. It consists of the word "ivanti" in a lowercase, sans-serif font, with a small square icon above the letter "i".

White paper sul Service Management

Estendere l'IT Service Management al resto dell'azienda

Molti team IT hanno abbandonato il tradizionale approccio reattivo per fornire servizi coinvolgenti e creare più valore aziendale. Per introdurre l'innovazione in modo efficace, hanno sfruttato le funzionalità della loro soluzione IT Service Management per automatizzare e supportare il ciclo di vita di erogazione dei servizi, dall'acquisizione delle richieste fino all'intervento di risoluzione. Grazie a flussi di lavoro automatizzati, hanno potuto eliminare i costosi processi manuali e allo stesso tempo rendere l'azienda più efficiente, conforme e sicura.

Ma l'approccio moderno ai servizi IT può essere esteso anche ad altri reparti. Molte organizzazioni si rendono conto che tutte le aree aziendali possono operare in modo più efficiente e proattivo, se si trasformano in digitale gli attuali processi manuali basati su richieste e-mail, fogli di calcolo antiquati o documenti cartacei. L'ideale sarebbe utilizzare per tutti i reparti un approccio e una piattaforma comune con l'obiettivo di migliorare il livello di coinvolgimento, soddisfazione e produttività degli utenti.

I team IT che hanno adottato una soluzione IT Service Management moderna si trovano nella posizione perfetta per aiutare gli altri reparti ad automatizzare i loro servizi e le loro offerte. Molti team IT sfruttano i loro attuali strumenti ITSM per collaborare con altri reparti allo sviluppo di servizi innovativi.

A questo approccio, che si basa sull'utilizzo della piattaforma ITSM per gestire le richieste e l'erogazione di servizi oltre il reparto IT, è stato dato il nome di Enterprise Service Management (ESM) ed è stato realizzato con successo da diversi clienti di Ivanti® Service Manager, leader nelle soluzioni ITSM. In questo white paper vengono proposti alcuni esempi del modo in cui alcuni reparti IT hanno aiutato a modernizzare l'erogazione di servizi nel resto dell'azienda.

Dai servizi IT ai servizi aziendali



SCL Health è un ente fondato da Sisters of Charity of Leavenworth che si dedica al miglioramento della salute delle persone più povere e vulnerabili nelle sue comunità. È considerato uno dei leader tra gli enti

religiosi nel settore della salute e si specializza in ambito cardiaco, ortopedico, oncologico, ginecologico e di patologie della spina dorsale e della schiena. SCL Health offre assistenza tramite le sue attività di beneficenza per oltre 220 milioni di dollari all'anno. SCL Health impiega più di 15.000 collaboratori a tempo pieno e centinaia di operatori sanitari.

Il successo ITSM del reparto IT ha attirato l'attenzione degli altri gruppi in SCL Health, anch'essi intenzionati ad ottimizzare i loro servizi. Ad esempio, il Centro Servizi del reparto Risorse Umane è stato il primo a riconoscere il valore dell'ITSM ed ora utilizza Ivanti per tenere traccia delle richieste dei dipendenti in merito a pagamenti e benefit.

Il reparto di infermieristica utilizza invece Ivanti Service Manager per gestire le richieste al pool di risorse e coprire esigenze di staffing dell'ultimo minuto. La soluzione Ivanti organizza e automatizza un processo che veniva precedentemente gestito manualmente tramite comunicazioni e-mail. Il monitoraggio accurato delle richieste e i tempi di risposta aiutano i supervisori a meglio anticipare le esigenze di staffing e garantire servizi migliori.

“I team sono entusiasti di questa trasformazione. Per la prima volta consideriamo la gestione dei servizi come una soluzione a tutti gli effetti, e non solo per i ticket di supporto. La dirigenza riconosce il valore e l'opportunità che abbiamo di incrementare ulteriormente il valore apportato all'intera azienda, grazie alla gestione dei servizi rispetto a metriche significative... Prima eravamo semplicemente i tecnici nel seminterrato; ora siamo un prezioso partner per garantire la sicurezza dei pazienti. Tutt'un altro approccio.”

— Amy Yankovich
Director of Service Operations and Service Management

Miglioramento dei servizi municipali



La contea di Simcoe, appena a nord di Toronto in Canada, gestisce i servizi amministrativi e municipali di 16 comuni e 465.000 persone, nonché i servizi sociali e per emergenze di due città. In precedenza usava un singolo sistema per la gestione dei ticket di assistenza, per supportare le diverse esigenze dei vari reparti di servizi amministrativi, municipali e sociali. Negli anni, ha provato numerosi sistemi ma solo di recente ha trovato quello che meglio si adatta ai suoi requisiti.

I reparti relativi alla Comunicazione Istituzionale, acquisti, gestione proprietà e flotte aziendali, e servizi paramedici della contea di Simcoe usano Ivanti Service Manager per gestire i loro flussi amministrativi. Con la sua soluzione ITSM, la contea supporta l'assistenza ai clienti, le comunicazioni aziendali, i servizi ambientali e paramedici, e la gestione della flotta di veicoli, della manutenzione, delle strutture e dell'assistenza a lungo termine. Inoltre integra Service Manager con il suo software SAP interno e i suoi sistemi di mappatura GIS. Con Service Manager, la contea di Simcoe può offrire servizi migliori ai cittadini e ai reparti, ed erogarli in modo efficiente con la visibilità necessaria per il loro miglioramento continuo.

Ad esempio, i paramedici usano Service Manager in vari modi, per tenere traccia degli interventi, dall'assistenza ai parti al soccorso salvavita, per mantenere l'inventario delle attrezzature e delle forniture mediche sui veicoli di pronto intervento. Service Manager viene anche utilizzato per gestire le richieste di manutenzione, di sicurezza e di spostamento delle attrezzature presso i quattro centri di assistenza a lungo termine per anziani di Simcoe. La contea di Simcoe ora può rispondere a interi quartieri, e non più a singole residenze, che potrebbero essere interessati da cambiamenti nei servizi in situazioni di emergenza.

“L'addetto all'assistenza clienti può immettere l'indirizzo in Service Manager e individuare la mappa per l'area in GIS. Possono vedere esattamente quando il veicolo arriva a una residenza. Possono

copiare e incollare la mappa nel ticket, così anche i collaboratori esterni possono vederla e capire la situazione, ad esempio se un veicolo per la raccolta rifiuti è effettivamente passato puntuale o se ha percorso solo un lato della strada, e così via.”

— **Henry De Jager**
 Manager of Business Planning and Systems

“Altre municipalità sono incredule quando vedono cosa riusciamo a fare con Ivanti.”

— **James Nightingale**
 Manager, Customer Service

Migliore servizio ai clienti



Service Corporation International (SCI) offre servizi funerari a oltre 300.000 famiglie ogni anno. La sua rete comprende più di 2.000 sedi e 450 cimiteri in 45 stati negli USA e District of Columbia, otto province canadesi e Puerto Rico. Negli ultimi otto anni, oltre 24.000 dipendenti SCI in 2.600 località nell'America settentrionale si sono rivolti al service desk IT basato su cloud per gestire problemi di ogni genere, dai problemi tecnici standard alle richieste sullo stato di un pagamento.

Nel 2016, SCI è stato riconosciuto per la sua dedizione all'eccellenza dei servizi offerti ed ha ricevuto il premio J.D. Power President's Award. Nel 2018, SCI ha ricevuto il premio Service Management in Action da itSMF USA per la sua eccellenza operativa, quando due gravi uragani hanno messo fuori uso le operazioni nella sede centrale di Houston e in una importante struttura di Orlando.

Il team IT di SCI sfrutta Ivanti Service Manager per consentire ai suoi clienti aziendali interni di servire al meglio i loro clienti, le famiglie che si trovano a dover organizzare i servizi funebri e commemorativi dei loro cari. Il team IT è consapevole che, quando viene a mancare un congiunto, la prima chiamata è spesso

quella che si fa alle onoranze funebri. Ad esempio, se un membro della famiglia desidera modificare qualcosa in un necrologio, l'impresario di pompe funebri può semplicemente creare un ticket Ivanti su un portale Web rivolto ai clienti. Gli asset del servizio clienti possono essere ulteriormente migliorati utilizzando il sistema di gestione dei ticket di assistenza per segnalare le esigenze di un cliente agli operatori, fuori dagli orari di ufficio. Il team IT si è assicurato che la piattaforma ITSM fosse sempre disponibile, per fornire servizi critici 24x7 per tutte le attività di SCI, anche quando più uragani in successione hanno minacciato l'operatività delle sue strutture chiave.

"Siamo stati in grado di operare a regime completo senza alcun degrado dei servizi e senza interruzioni, senza alcun disagio per i nostri dipendenti."

— **Thomas Smith**
Director, IT and Telecom Support

About Ivanti IT Service Manager

Ivanti Service Manager aiuta le aziende a rispettare le esigenze normative e tecnologiche in termini di flussi di lavoro automatizzati per l'erogazione dei servizi, coinvolgendo le parti interessate all'interno e all'esterno del reparto IT. La soluzione ITSM offre un approccio intuitivo all'automazione dei workflow. Con le sue opzioni di implementazione cloud o on-premise, consente alle organizzazioni IT di implementare e configurare rapidamente efficaci servizi di prim'ordine che migliorano il livello di soddisfazione dei clienti.

Con i processi, le funzionalità e le interfacce di Ivanti Service Manager potete fornire supporto e servizi migliori, con la capacità di rispondere anche alle esigenze future. Lasciate che Ivanti vi guidi nel vostro percorso verso l'offerta di servizi migliori, sia per il reparto IT che per le altre aree aziendali.

This document is provided strictly as a guide. No guarantees can be provided or expected. This document contains the confidential information and/or proprietary property of Ivanti, Inc. and its affiliates (referred to collectively as "Ivanti"), and may not be disclosed or copied without prior written consent of Ivanti.

Ivanti retains the right to make changes to this document or related product specifications and descriptions, at any time, without notice. Ivanti makes no warranty for the use of this document and assumes no responsibility for any errors that can appear in the document nor does it make a commitment to update the information contained herein. For the most current product information, please visit www.ivanti.com.

© 2018, Ivanti. All rights reserved. IVI-2244 11/18 DM/LB/DL

Learn More



ivanti.it



+39 02 8734 3421



sales@ivanti.com