



ivanti

Automatizzare l'erogazione dei servizi nell'intera azienda

Sommario

Cosa si intende per Enterprise Service Management?	3
Il valore dell'Enterprise Service Management	3
Casi di utilizzo.....	4
Lezioni apprese	4
Riepilogo	6

Questo documento è fornito unicamente a scopo informativo. Non rappresenta alcuna garanzia. Questo documento contiene informazioni che sono riservate e/o di proprietà di Ivanti, Inc. e delle sue società affiliate (collettivamente "Ivanti") e non possono essere divulgate senza la preventiva autorizzazione scritta di Ivanti.

Ivanti si riserva il diritto di apportare modifiche a questo documento o a specifiche e descrizioni di prodotti correlate, in qualsiasi momento e senza preavviso. Ivanti non fornisce alcuna garanzia sull'uso del presente documento e non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori in esso contenuti, né si impegna ad aggiornare le informazioni in esso contenute. Per informazioni aggiornate sui prodotti, visitate www.Ivanti.com.

© 2019, Ivanti. Tutti i diritti riservati. IVI-2317 10/19 DM/LB/DL

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 di 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 gli attuali processi manuali basati su richieste e-mail, fogli di calcolo antiquati o documenti cartacei vengono trasformati in flussi di lavoro automatizzati e più semplici.

I team IT che hanno adottato una soluzione di IT Service Management moderna si trovano nella posizione perfetta per aiutare gli altri reparti ad automatizzare i loro servizi e le loro offerte.

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 denominato Enterprise Service Management (ESM) ed è stato realizzato con successo da diversi clienti di Ivanti® Service Manager, leader nelle soluzioni ITSM.

Cosa si intende per Enterprise Service Management?

Esistono numerose definizioni di ESM, e quasi tutte includono pratiche e tecnologie per la gestione dei sistemi applicate ad altre aree dell'azienda o dell'organizzazione con l'obiettivo di migliorare prestazioni, efficienza ed erogazione dei servizi richiesti e utilizzati dai dipendenti. L'ESM aiuta ad automatizzare i precedenti passaggi manuali in modo che i servizi possano essere erogati in modo più efficiente, con monitoraggio continuo di specifiche metriche prestazionali. Per i team ITSM, si tratta già di aspetti di routine. Inoltre, le iniziative ESM di successo sono incentrate sull'utente e sulla sua esperienza di ricerca e richiesta dei servizi.

L'ESM promette di automatizzare i processi di numerosi rami di business da un singolo punto di riferimento. Potrebbe trattarsi ad esempio dei processi dei reparti IT, Risorse Umane, Facilities, Formazione, Legale, ecc.; in pratica, di qualsiasi reparto che

offra tipologie di servizi ripetibili o di routine. L'ESM si avvale in genere di una piattaforma per la gestione dei servizi che consente al reparto di erogarli ai dipendenti in modo uniforme e conveniente. Un team che gestisce le richieste di dipendenti, utenti o clienti tramite una mailbox di gruppo o altro sistema simile è di fatto un provider di servizi che può avvalersi dell'ESM per migliorare la produttività, l'efficienza e le prestazioni dei servizi.

I team ITSM riconoscono l'ESM come un'estensione dei concetti di IT Service Management (ITSM), la cui validità per l'azienda è già ampiamente comprovata. L'ITSM permette ai team IT di standardizzare, automatizzare e semplificare le funzionalità fondamentali dei servizi IT. Benché esistano soluzioni indipendenti ed esterne all'IT per la gestione dei servizi, l'ESM risulta particolarmente utile nelle situazioni in cui i processi precedentemente gestiti da silos distinti vengono combinati in un singolo flusso di lavoro concepito per facilitare la gestione e l'erogazione dei servizi utilizzati di routine dai dipendenti, e che spesso si avvalgono delle best practice ITIL.

Il valore dell'Enterprise Service Management

I vantaggi principali dell'ESM possono essere riassunti come segue:

- Maggiore efficienza dei processi nei singoli flussi di lavoro e funzioni di un servizio.
- Rimozione dei colli di bottiglia che si verificano spesso tra reparti diversi, e migliore coordinamento dei servizi.
- Migliore coerenza e prevedibilità nell'erogazione dei servizi.
- Migliore visibilità operativa con report e pannelli per il monitoraggio delle prestazioni.
- Incremento del ROI nei casi in cui i reparti si avvalgono di una soluzione ITSM esistente.
- Migliore esperienza d'uso per chi cerca e richiede servizi o informazioni.

La centralità dell'utente finale e della sua esperienza rappresenta un aspetto chiave per il successo di un'iniziativa ESM. I professionisti IT coinvolti in progetti ESM di successo riconoscono che i dipendenti desiderano restare concentrati sul lavoro che svolgono, e preferiscono limitare al minimo le interazioni con i service provider. Vogliono poter trovare ciò di cui hanno bisogno, inviare la richiesta o segnalazione, e rimettersi al lavoro. Consideriamo l'esempio di un commerciale che preferisce dedicare il suo tempo alle attività di vendite, invece di restare in attesa al telefono, compilare moduli o

inviare innumerevoli email per una banale richiesta di routine. Con un singolo luogo di interazione con cui gli utenti possono trovare e chiedere ciò di cui hanno bisogno, si offre ai dipendenti un'esperienza nettamente migliore.

Spesso è proprio l'esperienza utente l'aspetto che può motivare un gruppo a partecipare a un'iniziativa ESM. Un dirigente IT ha raccontato come ha ottenuto il sostegno del team Security mostrando un possibile nuovo approccio all'onboarding: invece di dover trovare, compilare e inviare numerosi moduli distinti, le informazioni necessarie possono essere raccolte e inviate tutte insieme.

Con l'ESM è possibile migliorare anche l'esperienza d'uso per i manager e i dirigenti. Uno scenario piuttosto comune è quello dei processi manuali di approvazione, che richiedono spesso decine di email, messaggi vocali, chiamate, che si moltiplicano se sono richiesti più livelli di approvazione. In questo caso è possibile automatizzare l'indirizzamento e reindirizzamento, la verifica dello stato, con diverse modalità di approvazione, dalla semplice conferma tramite e-mail all'approvazione tramite chatbot.

La maggiore visibilità delle attività di erogazione dei servizi offre ulteriori vantaggi ai vari reparti. La gestione dei livelli di servizio risulta utile per i reparti che desiderano monitorare e analizzare prestazioni e livelli di disponibilità per i servizi erogati tramite una soluzione ESM. Ad esempio, il team Legal rispetta la tempistica concordata di due settimane per la revisione di un contratto? L'erogazione dei servizi automatizzata facilita inoltre le verifiche di audit, in quanto il team addetto gode di una maggiore visibilità sulle richieste e le relative modifiche.

Casi di utilizzo

Tutti i reparti che devono gestire richieste di assistenza o informazioni da parte di dipendenti, utenti o clienti tramite email, moduli cartacei o telefono possono trarre vantaggio da una soluzione ESM. Un'iniziativa ESM risulta particolarmente interessante per i reparti che ricevono un elevato numero di richieste in ambito collaborativo e che richiedono risposte tempestive in merito ad argomenti di routine che devono essere monitorati e gestiti correttamente, incluse le approvazioni necessarie. Le capacità ESM possono essere utili per i processi di altri reparti, ad esempio:

- Risorse umane: gestione delle richieste di ferie, modifiche ai piani di assicurazione sanitaria, formazione e staffing, richieste sullo stipendio, onboarding di nuovi dipendenti.
- Facilities: gestione di richieste di riparazioni, trasloco, arredamento.

- Sicurezza: onboarding di nuovi dipendenti e controlli di sicurezza.
- Assistenza clienti: gestione di elevate quantità di richieste e follow-up.
- Formazione: ricerca di corsi o programmi; gestione delle approvazioni dei costi per corsi a pagamento.
- Legale: revisione, approvazione e certificazione di documenti; richieste di contratti o moduli standard.
- Amministrazione generale: richieste di forniture per ufficio, gestione dei servizi di stampa e spedizione, gestione delle sale riunione.

La maggior parte dei dipendenti ha avuto occasione di presentare una richiesta di assistenza (ticket) o di altro tipo al reparto IT, tramite un sistema familiare che sta alla base dell'ITSM. Molti dei processi riportati come esempio qui sopra hanno requisiti simili a quelli dell'IT e possono utilizzare altre funzionalità quali: gestione dei ticket, automazione dei flussi di lavoro, sistema self-service, gestione delle conoscenze, erogazione dei servizi più uniforme ed efficiente nell'intera azienda e non solo per singole piattaforme.

Lezioni apprese

Parlando con le organizzazioni IT, emergono alcuni fattori di successo comuni. In particolare, è importante che il reparto IT possa contare su una solida base di gestione ed erogazione prima di aiutare altri reparti. Dopodiché sarà in grado di offrire ad altri team l'utilizzo delle proprie piattaforme per tenere traccia dei ticket, automatizzare i flussi di lavoro, indirizzare le richieste e monitorare le attività. I reparti business potranno quindi concentrarsi sugli aspetti back-end dei propri servizi. Ecco alcune importanti lezioni apprese da chi ha già intrapreso questo percorso:

Rendersi conto che altri reparti hanno una prospettiva diversa dall'IT. Molti reparti non sanno cosa siano l'ITSM o l'ITIL, né vorranno operare come l'IT. È importante riconoscere che hanno esigenze diverse e che alcuni termini potrebbero avere per loro tutt'altro significato. Ad esempio, per le Risorse Umane un "incidente" è una situazione di emergenza, mentre per un tecnico IT si tratta di una situazione di routine. Invece di presentare l'idea di diventare un fornitore di servizi IT, si possono presentare agli altri reparti i vantaggi di un singolo punto di riferimento a cui i dipendenti possono rivolgersi in caso di problemi. Dedicando inizialmente il tempo necessario a comprendere la realtà di un reparto, si potrà instaurare un buon rapporto di collaborazione. E restando focalizzati

sull'esperienza dei dipendenti si potrà raccogliere maggior consenso a favore di iniziative ESM.

Scegliere i reparti più motivati. L'IT può educare ed aiutare altri gruppi, ma i singoli reparti devono comprendere cosa possono ottenere dall'ESM e saranno responsabili dei loro processi automatizzati e dei risultati ottenuti. Nelle attività esplorative iniziali, è importante scegliere reparti motivati, convinti del potenziale valore di un'iniziativa ESM e disposti alla massima collaborazione. L'IT può aiutare, in particolare a livello tecnico, ma l'ESM non è solo un progetto IT: gli altri reparti saranno comunque responsabili per le proprie attività di risposta alle richieste e risoluzione dei problemi. La collaborazione è spesso più facile quando l'IT riesce a comprendere le esigenze e il modello di business dei vari reparti.

Iniziare in piccolo. Un direttore IT consiglia di non aspettare il momento in cui si penserà di aver capito tutto e di essere in grado di mappare l'intero percorso. Piuttosto, scegliete alcune iniziative in linea con le capacità sia del reparto IT che del reparto target, quindi iniziate con piccoli passaggi ragionevoli e misurabili. Iniziate con pochi processi (ad esempio, per passare da una mailbox condivisa a un sistema per l'invio, l'indirizzamento e il monitoraggio di richieste non IT), aggiungendo poi altre capacità man mano che i team imparano e adottano il nuovo sistema. Sulla base dei primi successi, passate ad altre opportunità o team, applicando di volta in volta le lezioni apprese per garantire un miglioramento continuo.

Sfruttare i processi esistenti. I vari team IT non condividono tutti gli stessi processi, e questo vale anche per gli altri reparti. Ad esempio, le Risorse Umane dispongono già di molti processi ben documentati, da quelli per informazioni generali ad altri per dati più sensibili. Rivedete insieme i loro processi e individuate le aree di possibile miglioramento, inizialmente per un reparto e successivamente per gli altri reparti coinvolti.

Collaborare sui flussi di lavoro. Lavorate insieme al partner aziendale per individuare i passaggi, i collegamenti e gli eventi trigger del servizio nel suo insieme. Ad esempio, per l'onboarding di un nuovo dipendente, il processo viene avviato dal reparto Risorse Umane durante la fase di assunzione, e passa attraverso le fasi di verifica della compliance, controllo del background professionale, proposta, esigenze di formazione, e così via. L'onboarding coinvolge anche altri reparti: l'IT dovrà fornire gli strumenti di lavoro, dovrà assegnare un telefono e configurare l'interno, le Facilities dovranno occuparsi dell'ufficio, e così via. Questi collegamenti e i relativi flussi di lavoro possono essere inclusi nel processo di onboarding complessivo, in modo che notifiche e informazioni

possano essere inviate tempestivamente non appena sarà stata definita la data di inizio.

Consolidare le conoscenze. Come l'IT, anche altri reparti hanno numerosi documenti a cui i dipendenti devono poter accedere. Ad esempio, per le Risorse Umane si può trattare di conoscenze, regolamenti e documentazione. È un'opportunità facile da cogliere e che offre valore immediato, perché migliora l'esperienza dei dipendenti grazie a un singolo punto di riferimento per tutte le informazioni necessarie.

Protezione dei dati sensibili. Molti reparti aziendali, come Risorse Umane e Finance, trattano dati sensibili che non devono essere divulgati nemmeno ad altri reparti (incluso l'IT). Assicuratevi che la piattaforma ESM disponga delle funzioni necessarie per proteggere e bloccare campi e record al fine di tutelarne la riservatezza. Spesso, non si tratta di decidere "se" ma piuttosto "come" proteggere i dati sensibili. In questi casi, potrebbe essere necessario separare i dati del reparto e l'IT dovrà quindi insegnare al team del reparto come gestirli direttamente. Individuate subito questo tipo di requisiti, prima dell'implementazione, in modo da integrarli nel progetto.

Estendere il catalogo di servizi. Il catalogo dei servizi è spesso un componente chiave delle iniziative ESM: è infatti tramite il catalogo dei servizi che l'utente può accedere alla gamma di servizi offerti da altri reparti, in particolare ora che il telefono viene sempre più abbandonato a favore di soluzioni telematiche. Il catalogo dei servizi si evolverà con l'ampliamento del programma ESM. Una pipeline di servizi delinea e traccia le continue innovazioni e gli investimenti, mentre i servizi di dismissione identificano e sentano gli asset precedenti da recuperare o da dismettere.

Non dimenticare il telefono. Molti utenti preferiscono ancora fare una chiamata quando hanno bisogno di qualcosa. Quando si mette a disposizione un service desk con numero telefonico, non significa che il team addetto a rispondere debba essere in grado di risolvere tutto. Il numero telefonico può essere associato ad un sistema interattivo di risposta automatica e di indirizzamento in base alle competenze.

Esperienza uniforme. Restare focalizzati sull'esperienza degli utenti significa individuare le loro esigenze e fornire i servizi necessari in modo uniforme: un unico numero di telefono, un unico sito web, la definizione di SLA concordati, incluse le tempistiche di risoluzione per il supporto di livello 1. I diversi reparti trasmetteranno quindi l'idea di collaborazione, e sarà più facile favorire la produttività dei dipendenti.

Riconoscere i risultati conseguiti. Le iniziative ESM devono essere viste come un percorso: verranno gradualmente

coinvolti nuovi reparti, le offerte esistenti verranno aggiornate con l'aggiunta di nuovi servizi, e verranno individuate nuove aree di innovazione. È importante riconoscere il contributo dei vari membri del team e ogni attività di implementazione e aggiornamento di successo. Continuate a misurare i vantaggi ottenuti, in modo da poter mostrare ai dipendenti e a tutta l'organizzazione il valore continuo conseguito. I successi raccolgono consensi e stimolano ulteriori successi.

Riepilogo

Per molte organizzazioni, le iniziative ESM hanno dimostrato di migliorare l'esperienza degli utenti, aumentare la produttività e ridurre i costi. L'unificazione dei service desk IT e non IT e l'ampliamento di una solida base di best practice e soluzioni ITSM comprovate apporta valore evidente ad altri reparti aziendali e a tutti i dipendenti, grazie a processi più efficienti e soluzioni self-service coinvolgenti. È importante ricordare che si tratta di un percorso continuo, in cui ogni miglioramento e ogni obiettivo conseguito deve essere riconosciuto e celebrato come successi aziendali a tutti gli effetti.

Per saperne di più



[ivanti.it](https://www.ivanti.it)



+39 (0)2 8734 3421



contact@ivanti.it