



## 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

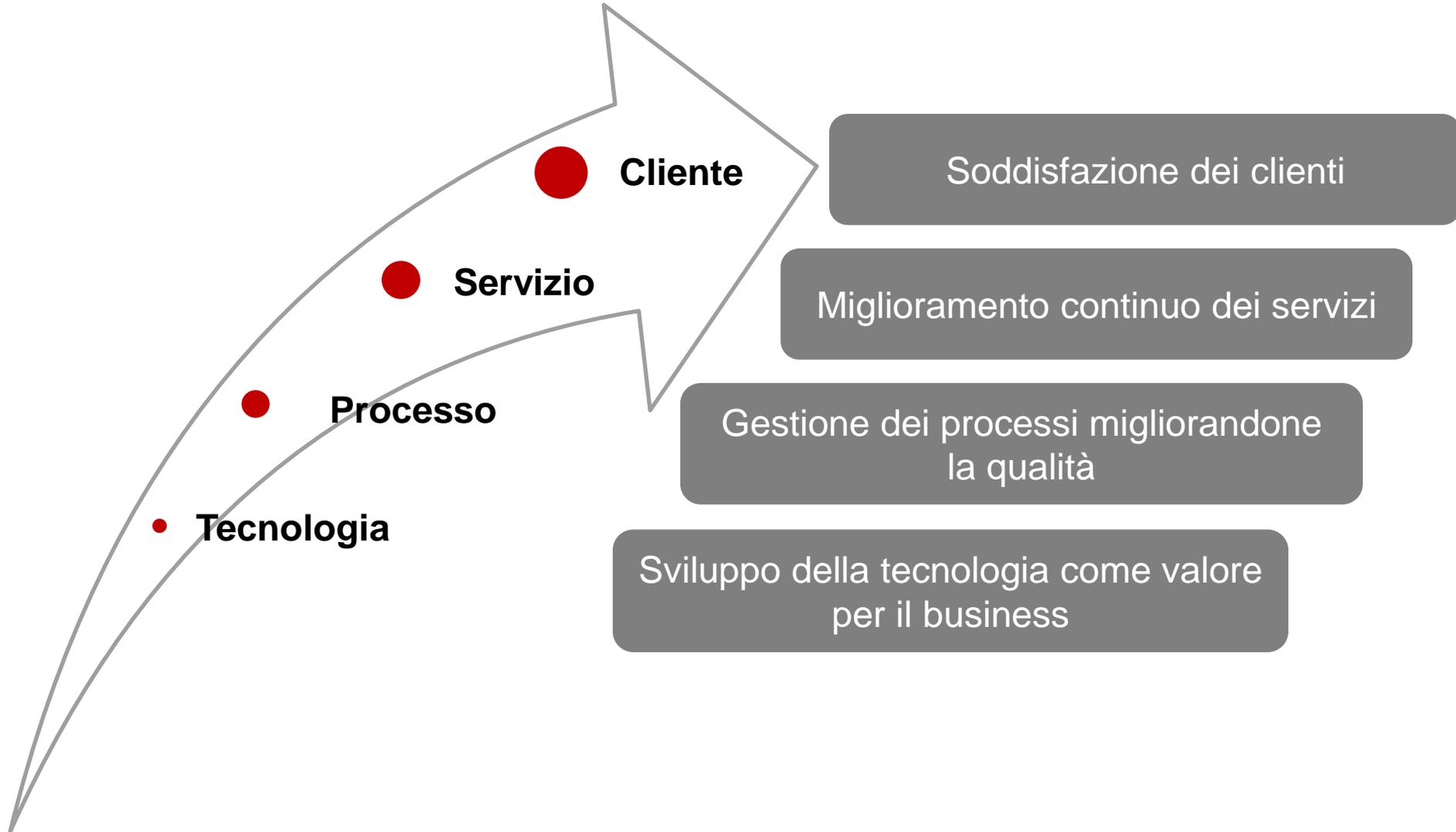
- È una disciplina incentrata su processi volti a generare valore aggiunto per clienti attraverso l'erogazione di servizi IT



*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

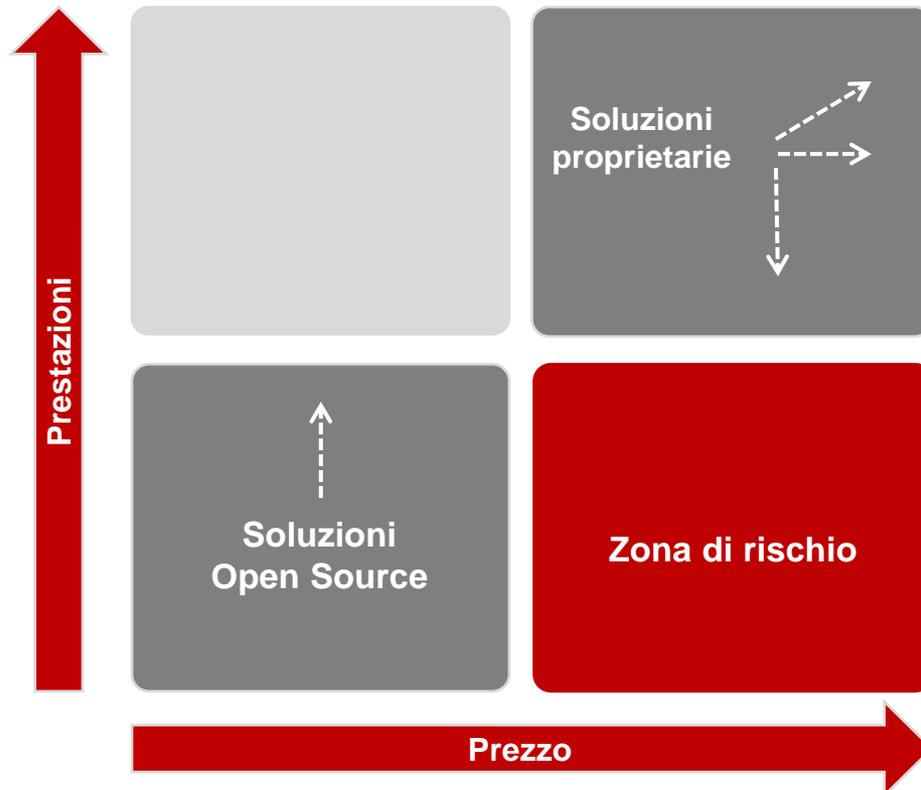


# I servizi: utility e warranty



# L'Open Source: una scelta dovuta

Quali i vantaggi rispetto alle soluzioni proprietarie

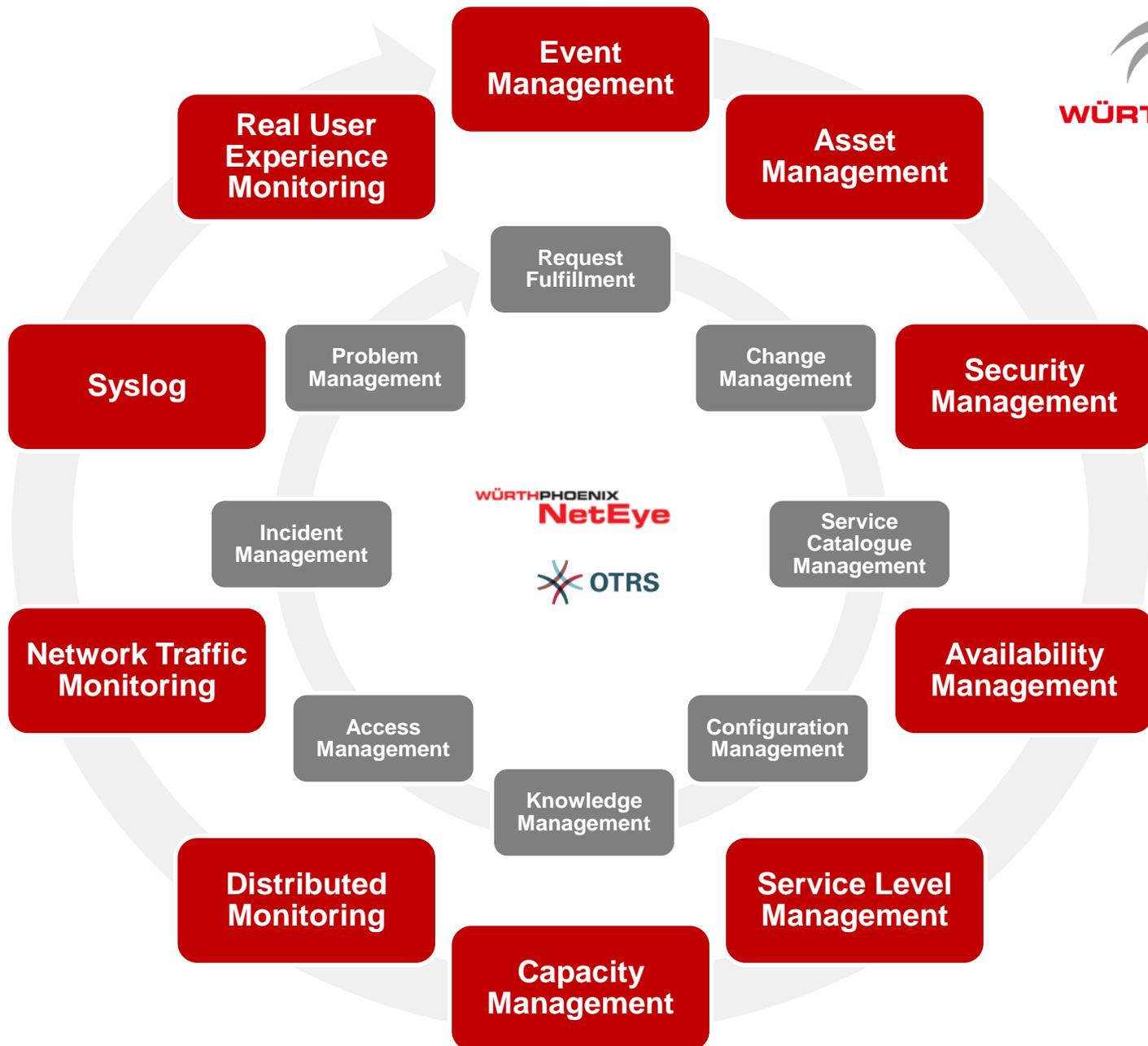


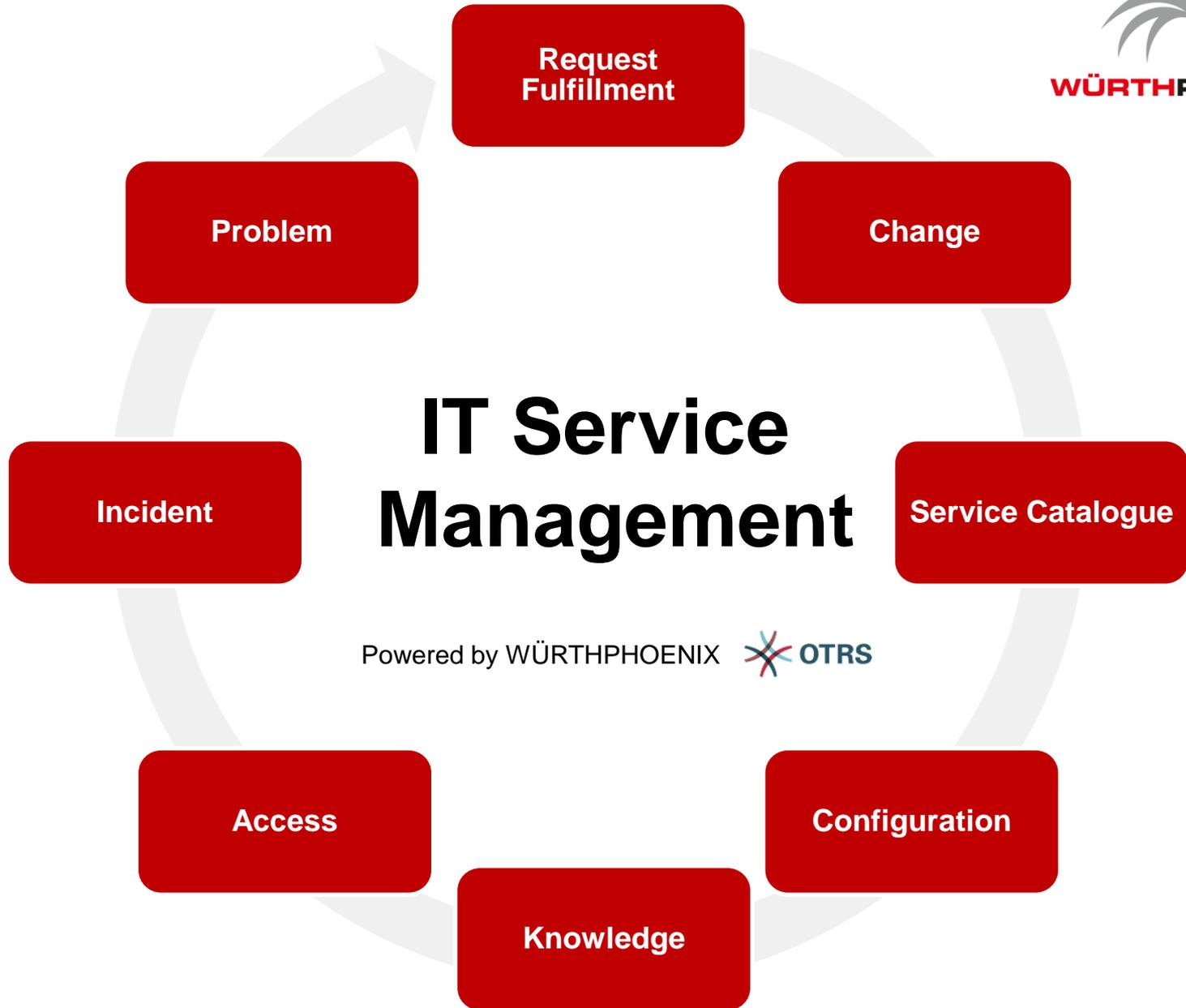
## Soluzioni Open Source:

- 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<sub>x</sub>** | 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

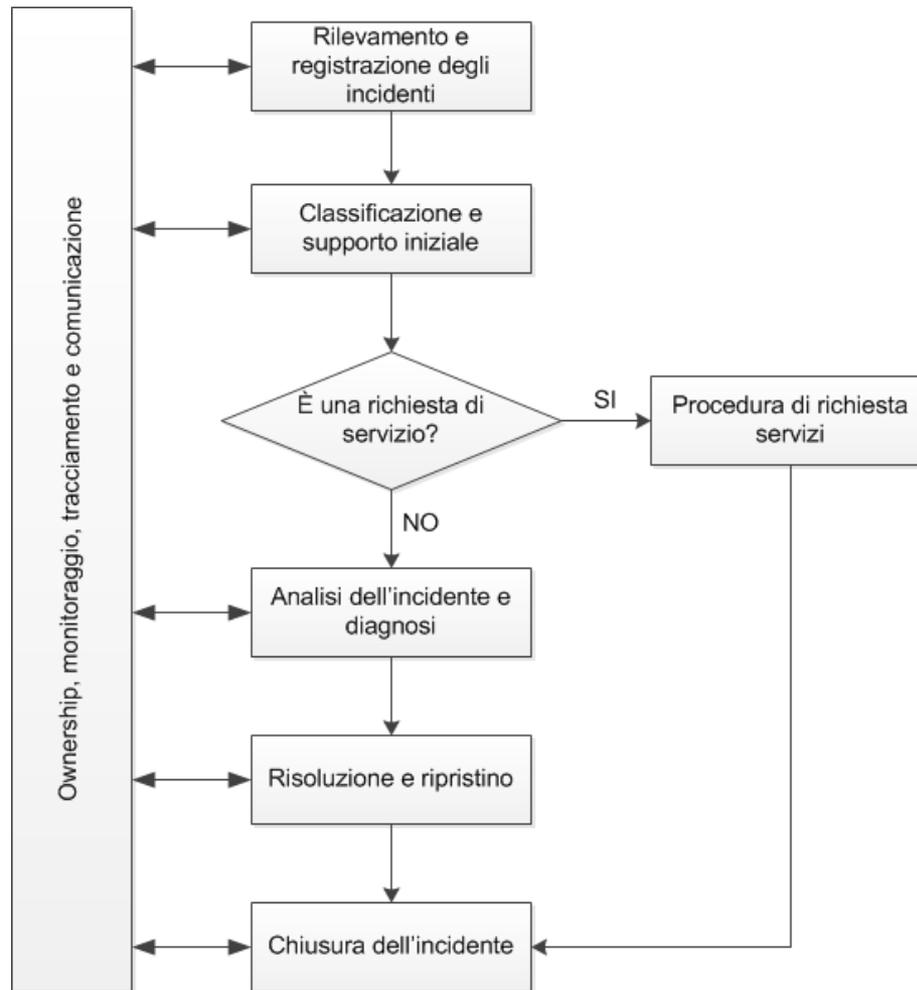
# Incident Management secondo ITIL

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



# Riavvio della stampante con l'Action Launchpad di NetEye

**Action Launchpad: command execution form**

**Left Panel (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

**Main Form Fields:**

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

Search hosts:

Selectable Hosts:

Selected Hosts for Command Execution:

## 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*



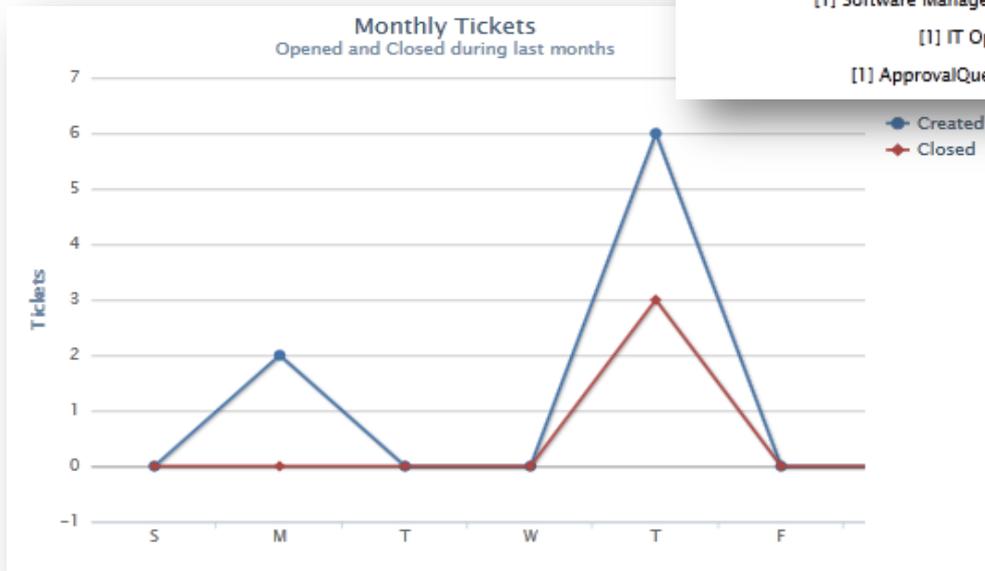
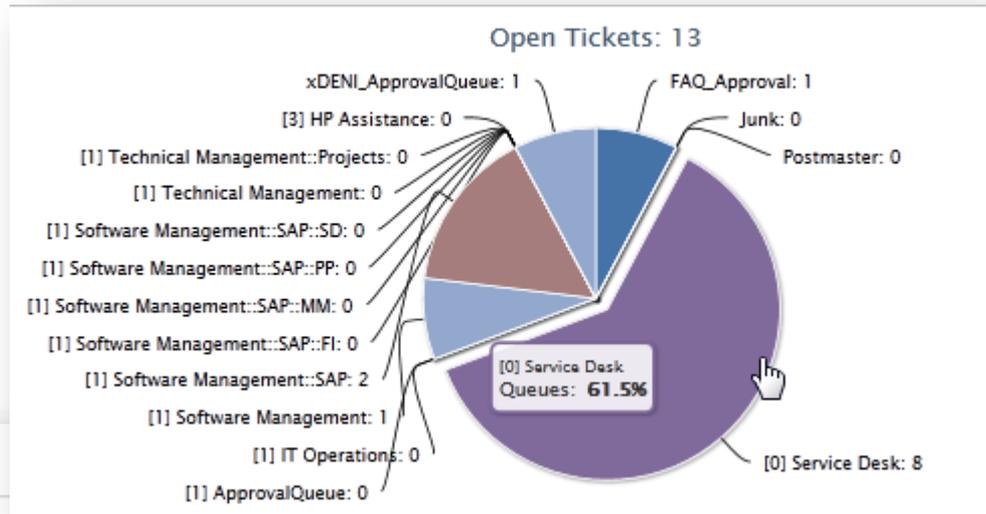
## Problem Management: il valore per il business

- 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

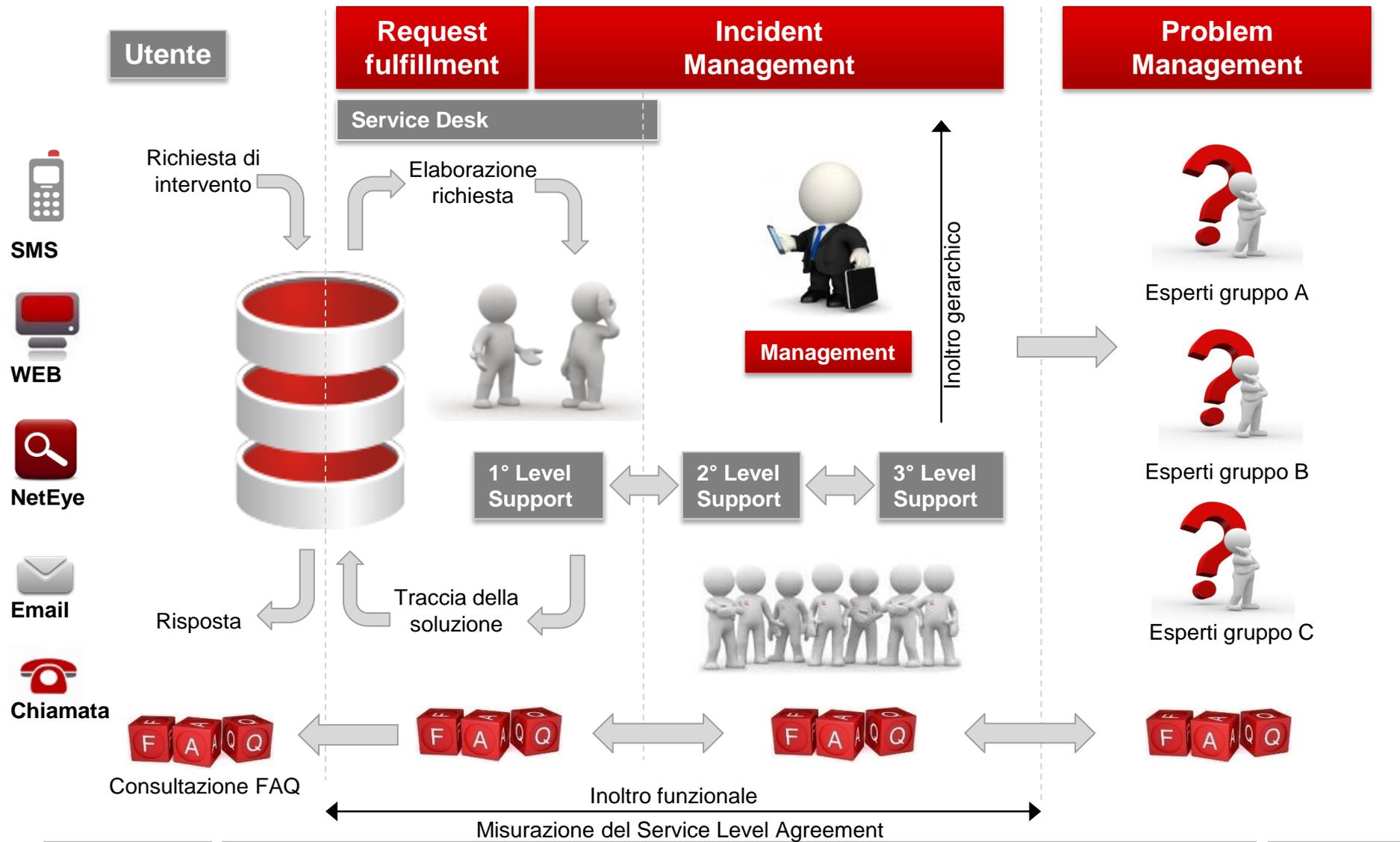
# Service Cockpit di OTRS: le metriche di controllo



# Flusso delle richieste (ticket life cycle)



# Incident MGMT, Request Fulfillment & Problem MGMT

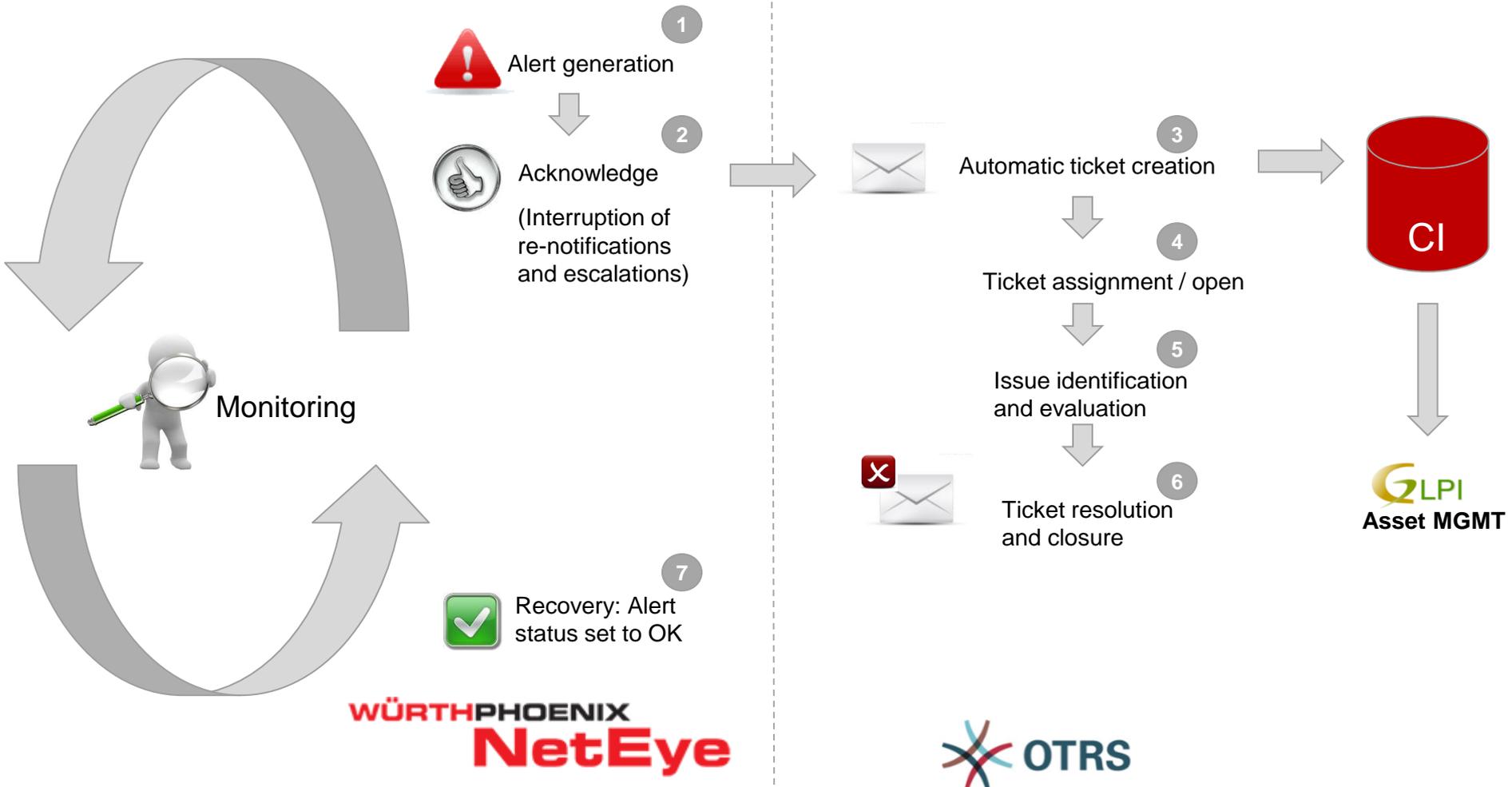


# Incident life cycle – NetEye and OTRS

## Monitoring and Event Management

## Incident Management

## CMDB



# Knowledge Management

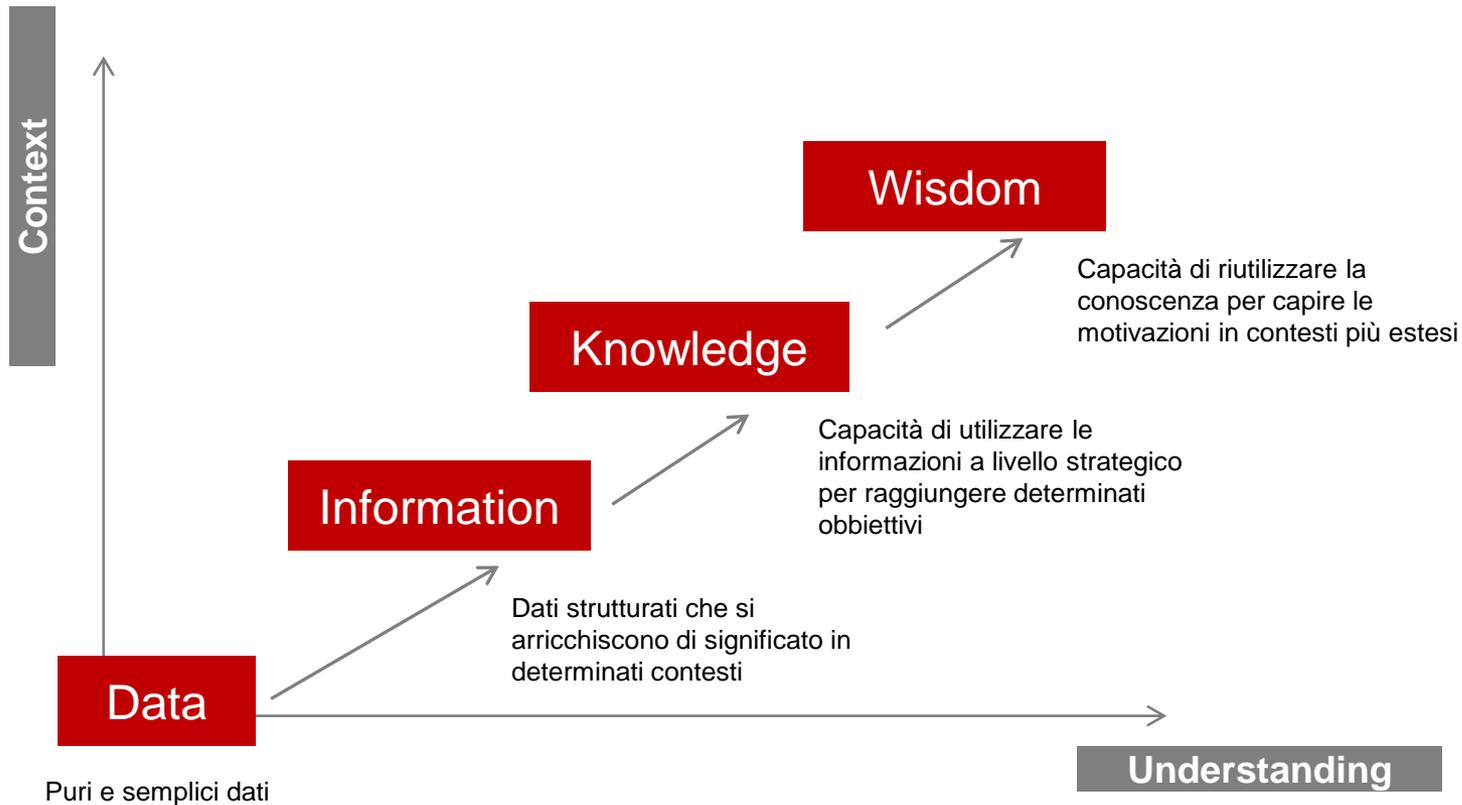
Il Knowledge Management assicura che le giuste informazioni siano disponibili a chi deve prendere delle decisioni:

- 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

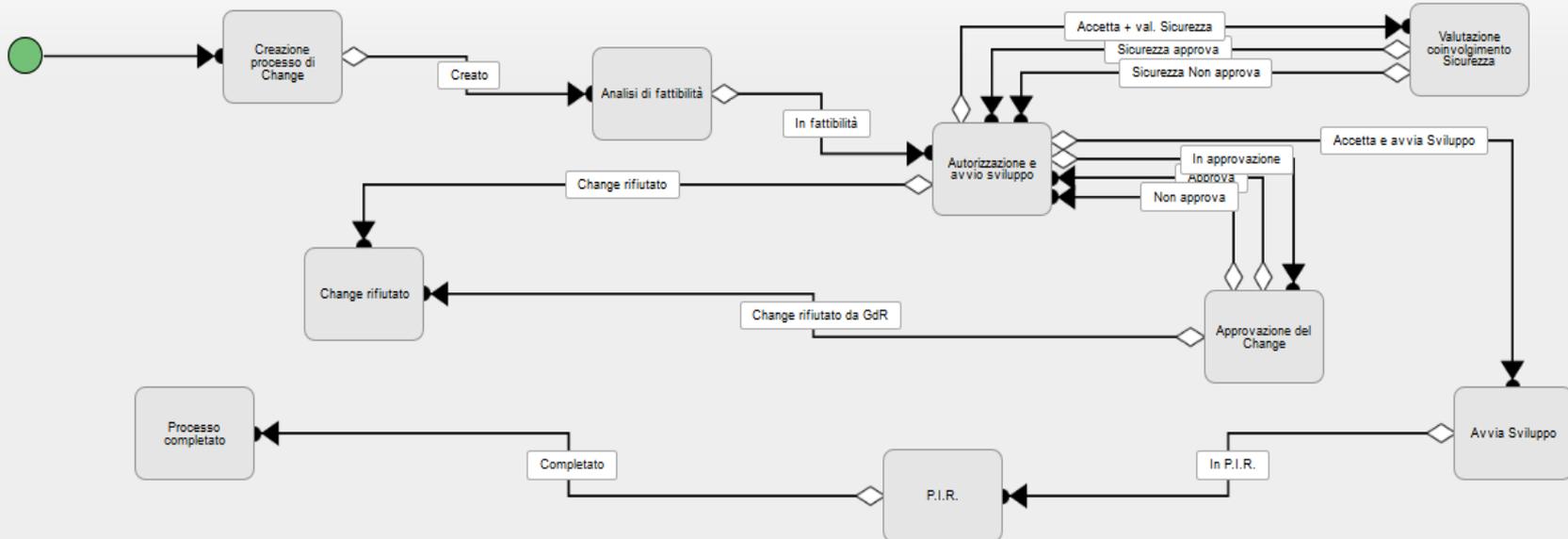
\* Process Name:

\* 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
- Assicurarci 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

\* 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

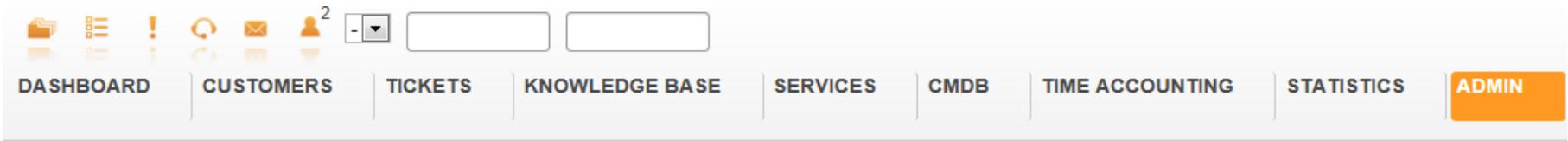
---

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



## Admin

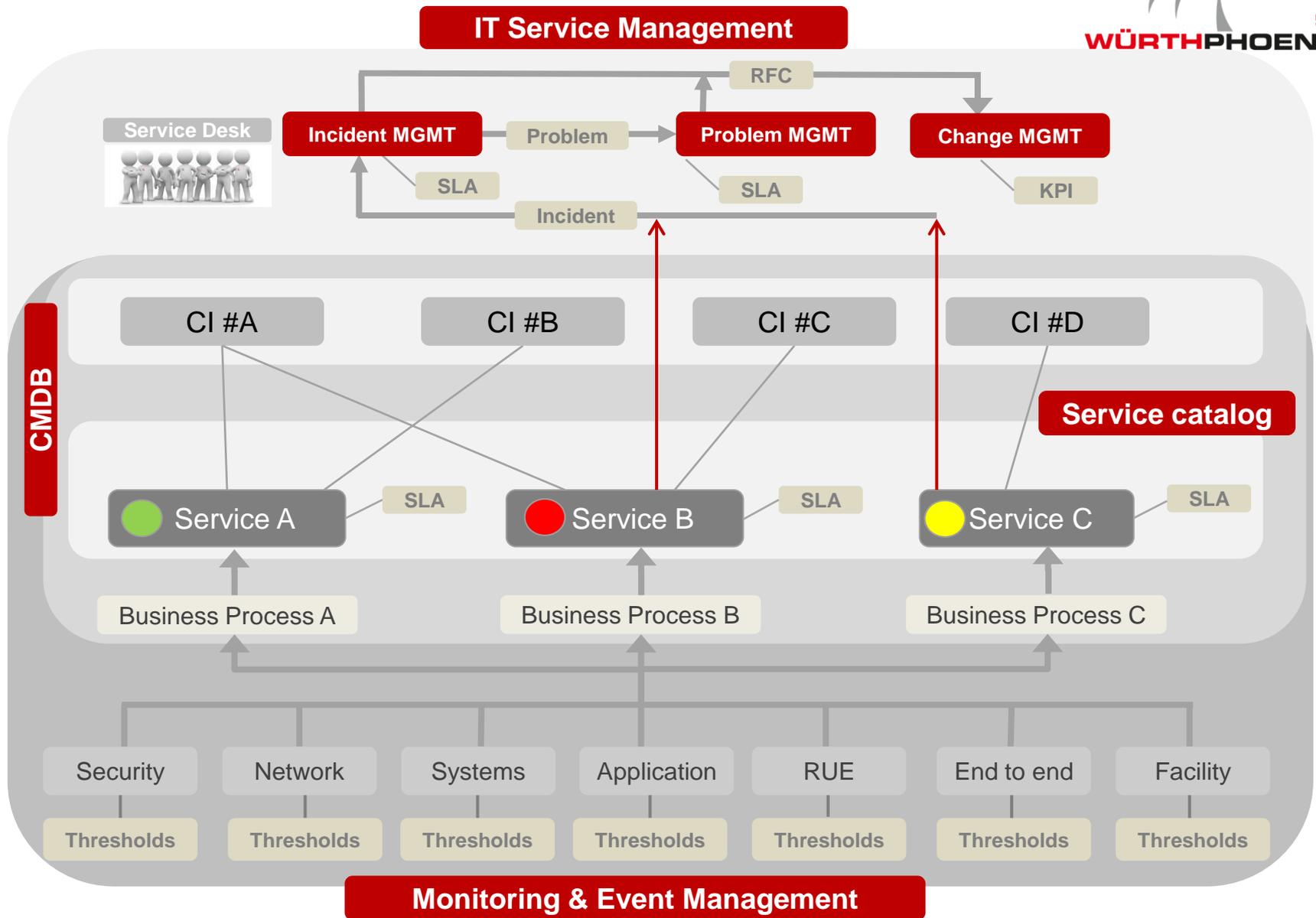
Actions

- Agent Management
- Customer Management
- Email Management
- Queue Settings
- Ticket Settings
- Access Management 
- System Administration

Access Management

<b>Events</b> Create and manage events.	<b>Profiles</b> Create and manage profiles.
<b>Activities</b> Create and manage Activities.	

- 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](mailto:georg.kostner@wuerth-phoenix.com)

