

# EriZone Release Notes – Versione 5

---



*Questo documento è stato redatto per fornire una panoramica sulle nuove funzionalità e miglioramenti rilasciati con la nuova versione EriZone 5.*

## EriZone 5

L'evoluzione di EriZone nel corso degli anni, ha portato il sistema a diventare una soluzione di Service Management completa che fornisce ampie possibilità per rispondere anche alle esigenze più complesse e a livello enterprise.

Il rilascio della versione 5 arricchisce la soluzione con importanti funzionalità e miglioramenti soprattutto nelle aree di Service Level Management e Service Catalogue Management, ma anche nell'automazione di processi e attività per rendere il Service Desk più efficiente. Oltre alle estensioni tecnologiche è stata completamente riprogettata l'interfaccia grafica con l'obiettivo di offrire una panoramica chiara di tutte le richieste e fornire un'usabilità sempre maggiore.

## Continuo miglioramento nella gestione del catalogo servizi e SLA

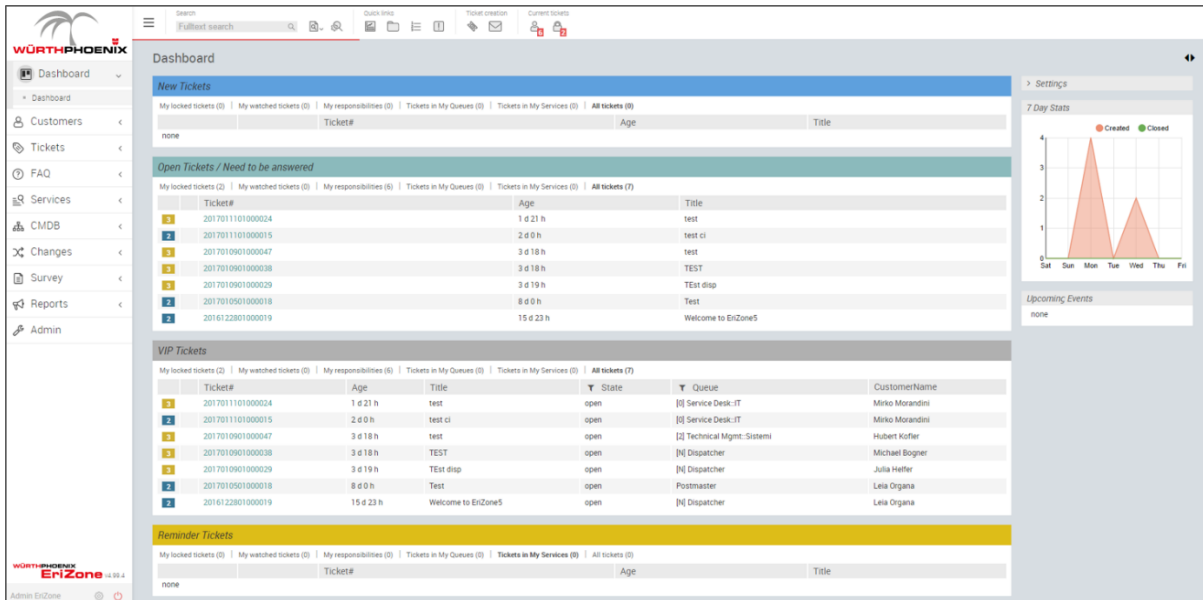
La misurazione dei livelli di servizio raggiunti ed il rispettivo confronto con gli SLA concordati, costituisce la base per ottimizzare la gestione dei servizi e aumentare l'efficienza nella loro erogazione.

In EriZone 5 la struttura dei dati per la gestione dei servizi e delle categorie, che rappresenta l'elemento fondamentale di SLA management e del meccanismo di instradamento dei ticket al centro di competenza corretto, è stato completamente ridefinito offrendo le seguenti innovazioni:

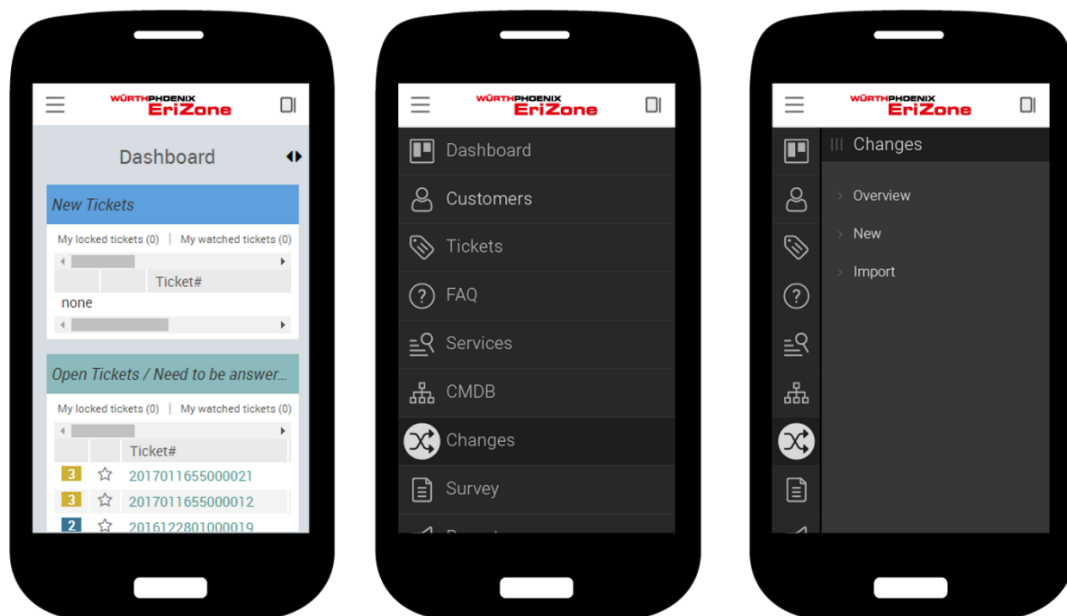
- **Definizione e misurazione dei livelli di servizio anche per le categorie:** Oltre che per i servizi, ora gli SLA possono essere definiti anche per le singole categorie, per consentire all'IT Operations Manager di valutare i livelli raggiunti per le varie categorie di ticket (i.e. incident, richiesta di informazione, etc.).
- **Assegnazione di una categoria a molteplici servizi:** permette di ridurre al minimo il numero di categorie, alleviando il carico di lavoro nella gestione del catalogo dei servizi.
- **Attribuzione di una categoria a determinati gruppi di clienti:** La categoria "riordinare smartphone" può per esempio essere visibile solo per il gruppo "manager". Inoltre, i gruppi di clienti possono essere caricati automaticamente dall'Active Directory.
- **Instradamento delle richieste al centro di competenza corretto:** Tramite la combinazione tra servizio e categoria l'instradamento al centro di competenza corretto viene eseguito in modo più rapido e preciso. Grazie all'introduzione di nuovi parametri, la distribuzione automatica dei ticket può essere svolta ancora più accuratamente per automatizzare l'assegnazione al secondo livello o a processi avanzati (es. processo d'appalto, processo d'autorizzazione etc.).

## Il nuovo volto di EriZone 5

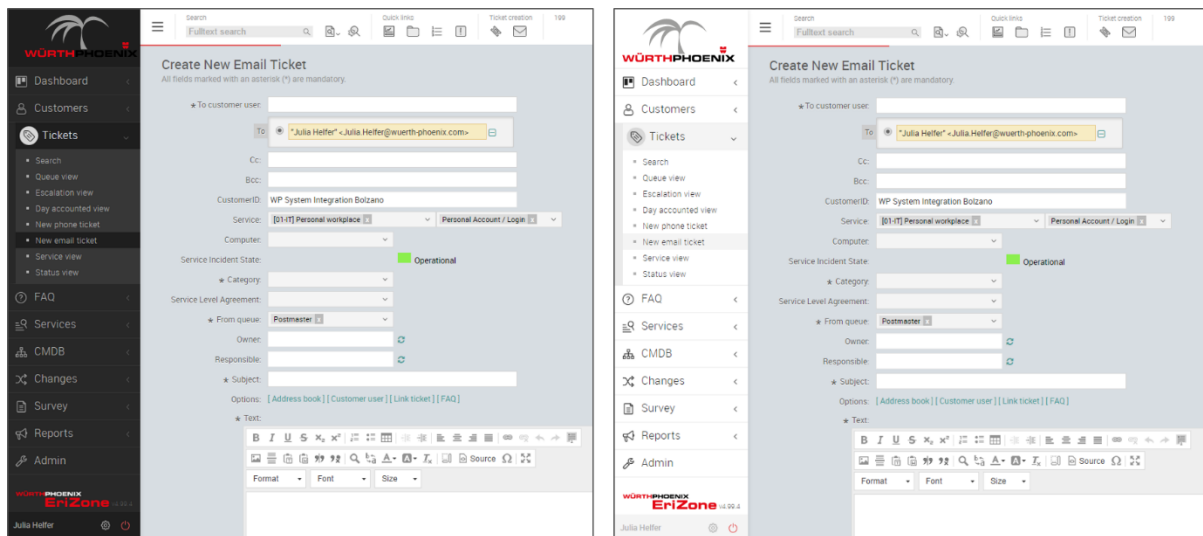
Per ottimizzare la usabilità della soluzione e mostrare in modo chiaro e trasparente i dati, l'interfaccia grafica di EriZone è stata completamente riprogettata. Il nuovo design di presenta con elementi moderni e innovativi. Grazie ad uno studio approfondito ed una valutazione sull'utilizzo dell'applicazione, la barra degli strumenti è stata riordinata e le nuove icone offrono una navigazione più intuitiva ed immediata alle informazioni desiderate.



Oltre ad una visualizzazione ottimizzata nei vari browser, il nuovo layout è stato realizzato con design responsivo per adattarsi automaticamente alle dimensioni del dispositivo utilizzato. EriZone 5 quindi nasce dall'esigenza di essere compatibile con ogni genere di dispositivo fisso e mobile ed ogni sistema operativo aumentando notevolmente la sua usabilità.



EriZone 5 offre nuovi temi e consente di personalizzare l'interfaccia proprio per soddisfare le preferenze degli utenti. Inoltre il design chiaro e a contrasto è stato ideato per rispondere ai criteri di accessibilità al fine di ottenere un layout che possa garantire una fruizione ottimale anche da parte delle persone diversamente abili e in generale da parte di tutti gli utenti.



La funzionalità di autocompletamento, infine, garantisce un inserimento molto più rapido dei dati nei vari moduli.

## Semplicità e automazione: la standardizzazione di attività e processi

### Automazione delle attività

Il processo di activity management può ora essere innescato partendo da qualsiasi ticket. Per ogni attività verranno creati i cosiddetti activity ticket, per i quali si potranno definire anche interdipendenze e l'ordine sequenziale per la loro esecuzione. In questo modo, si possono automatizzare le attività necessarie per un processo come ad esempio nel caso di una nuova assunzione ma ovviamente anche per tutti gli altri processi al di fuori dell'area HR.

### Semplicità nella gestione dei processi

Notevoli miglioramenti sono stati apportati anche al modulo *Process Bundle*, che consente il riutilizzo dei processi già definiti. Un *process bundle* definisce le condizioni del ticket (servizio, categoria, processo ITIL) per innescare automaticamente un processo o un sotto-processo. Grazie alla possibilità di riutilizzo di processi già definiti, il tempo necessario per la configurazione e gestione dei processi viene notevolmente ridotto consentendo di focalizzarsi sulla creazione di processi di base che potranno essere riadottati e adattati.

### Flessibilità nella gestione dei processi

A seconda del caso di utilizzo, le caratteristiche del ticket padre (come per esempio titolo, servizio, tipologia del ticket o cliente) possono essere trasferite al ticket figlio oppure, se necessario, ridefinite. Il collegamento dei ticket figli con il loro ticket padre garantisce che il

ticket padre non possa essere chiuso prima della chiusura di tutti i suoi ticket figli. Questo semplifica per esempio la creazione di processi di autorizzazione, il trasferimento dei ticket al supporto di secondo livello o la configurazione di sotto-processi.

## Immediatezza nell'accesso ai dati CI

Solitamente i Configuration Items (abbr. CIs) di un'azienda vengono gestiti su vari sistemi, mentre l'archiviazione centralizzata dei CI è comunemente nota come Configuration Management Database (CMDB). EriZone 5 fornisce un CMDB centralizzato in grado di ricevere e salvare dati provenienti da fonti distinte. Grazie al nuovo CMDB di EriZone, in ogni momento del ciclo di vita di un ticket o di un processo, tutti i CI collegati e di rilevanza possono essere visualizzati e gestiti nonostante il loro sistema originario di provenienza, al quale sarà possibile comunque accedere grazie ad un link di collegamento visualizzato in EriZone. La possibilità di selezione attraverso elenchi a tendina costituisce infine un ulteriore vantaggio, che consente la visualizzazione di contenuti contestuali evitando elenchi eccessivamente lunghi.

Attraverso il CMDB centralizzato di EriZone gli operatori del service desk possiedono tutte le informazioni aggiornate e utili alle loro attività consentendo di ridurre in questo modo i tempi necessari per l'elaborazione delle varie richieste.

