



# Nimsoft Service Desk

## La soluzione di gestione dei servizi basata su SaaS per le aziende

### Caratteristiche

- Soluzione di gestione dei servizi IT basata su SaaS.
- Best practice integrate, basate su ITIL.
- Workflow basati su azioni indirizzano i processi.
- Configurabile in base alle esigenze del business, senza sviluppo personalizzato.
- Efficiente supporto multi-tenant.

### Vantaggi

- La semplicità dell'implementazione accelera il time-to-value.
- Il workflow adattabile consente di soddisfare le specifiche esigenze aziendali, senza codifica personalizzata.
- La multi-tenancy consente l'allineamento dei processi alle organizzazioni di business.
- Gli aggiornamenti SaaS senza soluzione di continuità consentono di acquisire i miglioramenti più recenti, senza compromettere l'implementazione.

### Soluzione di gestione dei servizi completa

Nimsoft Service Desk è la soluzione di gestione dei servizi basata su SaaS\* per l'IT moderno. Basata sugli standard ITIL e su anni di implementazioni real-word, fondate su best-practice, la nostra soluzione fornisce workflow basati su azioni per coordinare tutti gli aspetti della delivery dei servizi e aumentare la soddisfazione del cliente.

Nimsoft Service Desk fornisce al team tecnico tutto ciò di cui ha bisogno, in un'unica posizione. Che si tratti di reagire agli incidenti in sviluppo o di utilizzare il CMDB per facilitare la pianificazione delle modifiche, Service Desk Nimsoft mantiene la coordinazione del tutto. La centralizzazione delle informazioni consente di monitorare le prestazioni rispetto ai livelli di servizio e persino di effettuare sondaggi presso i clienti, per misurare la loro percezione delle prestazioni stesse.

Nimsoft Service Desk è in grado di sfruttare le informazioni di monitoraggio raccolte da Nimsoft Monitor, eliminando così l'attrito, in termini di comunicazioni, tra il team operazioni e di gestione del servizio, e consentendo quindi di offrire una qualità del servizio migliore, più rapidamente e a costi inferiori.

### La soluzione: Nimsoft Service Desk

Nimsoft Service Desk è una soluzione service desk completa che offre capacità ampie e integrate di gestione dei servizi IT, inclusi catalogo dei servizi, gestione degli incidenti, gestione delle modifiche e altro ancora. Progettato da professionisti esperti dei processi ITIL, Nimsoft Service Desk offre una combinazione di funzionalità senza precedenti:

- **Allineamento ITIL, vero driver di nuove opportunità di business.** Sfruttare i workflow automatizzati per ciascuna delle aree chiave all'interno di ITIL, e ottenere le informazioni fruibili necessarie per una reale ottimizzazione delle prestazioni aziendali.
- **Workflow basati su azioni che instradano gli utenti verso i passaggi successivi corretti all'interno del processo.** Questi workflow possono essere configurati in base alle specifiche esigenze aziendali, senza ricorrere allo sviluppo di applicazioni personalizzate.
- **Efficiente supporto multi-tenant.** Suddividere e personalizzare con efficacia i servizi per ogni unità di business o cliente, conservando al contempo le viste di gestione integrate necessarie a rafforzare le operazioni.

\* A richiesta disponibile anche la soluzione on premise.

## Le potenzialità di Nimsoft Service Desk: capacità che rafforzano le operazioni e i risultati

Nimsoft Service Desk offre le funzionalità sofisticate, ma di facile utilizzo, di cui il business ha bisogno per realizzare una serie di obiettivi:

- **Aumentare l'agilità del business.** Nimsoft Service Desk è disponibile come offerta basata su SaaS, il che significa niente hardware da configurare e niente software da installare... e la possibilità di aggiungere capacità in qualsiasi momento sia necessario. Inoltre, Nimsoft Service Desk offre workflow automatizzati immediatamente pronti all'uso. Diventa così possibile distribuire nuovi servizi e migliorare le offerte più velocemente che mai.
- **Migliorare le operazioni interne.** Nimsoft Service Desk offre gli strumenti necessari per misurare, monitorare e perfezionare al meglio le prestazioni aziendali. Pensato per la conformità ITIL da esperti ITIL, Nimsoft Service Desk supporta le best practice, che determinano in modo dimostrabile un aumento dell'efficienza operativa e della qualità; e offre inoltre le capacità di automazione e integrazione sofisticate in grado di eliminare gli sforzi manuali e soggetti a errori. Inoltre, Nimsoft Service Desk include supporto per knowledge base, automazione e workflow, che promuovono l'apprendimento continuo dei team e l'efficienza, e riducono le richieste di servizio ridondanti.
- **Migliorare i livelli di servizio.** Con Nimsoft Service Desk, la vostra organizzazione può ottenere i guadagni di efficienza e le informazioni operative di cui ha bisogno per fornire ai clienti servizi più efficaci, reattivi e affidabili.

Nimsoft Service Desk si basa su un'architettura multi-tenant che rende efficiente la delivery di servizi maggiormente personalizzati a più organizzazioni, inclusi personalizzazione dei livelli di servizio, modelli di comunicazione e regole di routing. Con Nimsoft Service Desk, è possibile soddisfare in modo più coerente gli SLA e gli obiettivi relativi ai livelli di servizio, e fornire i servizi ad alto valore aggiunto che rafforzano la soddisfazione del cliente e la fidelizzazione.

## Nimsoft Service Desk: informazioni preziose per l'ottimizzazione delle prestazioni di business

Offrendo una soluzione di gestione dei servizi IT completa e integrata, Nimsoft Service Desk consente di monitorare, valutare e migliorare in modo più consapevole ed efficace le prestazioni operative. Nimsoft Service Desk fornisce l'intelligence di business fondamentale, necessaria per:

- Perfezionare facilmente i workflow e le linee guida per gestire le richieste, definire il livello di gravità dei problemi e altro ancora.
- Utilizzare dashboard per gestire l'attività su base giornaliera.
- Tenere traccia delle prestazioni individuali e del team.
- Misurare la produttività dello staff.
- Identificare le aree di miglioramento.
- Misurare i carichi di lavoro per gestire meglio l'organico e le assunzioni.
- Stabilire linee di base efficaci per le attività in corso, al fine di individuare aree di miglioramento e tenere traccia dei progressi.

## Compatibile con ITIL

Compatibilità certificata con 9 processi ITIL:



### Operazioni servizi

- Gestione incidenti
- Gestione dei problemi
- Gestione delle richieste
- Gestione degli eventi

### Transizione del servizio

- Gestione del cambiamento
- Gestione della configurazione delle risorse del servizio
- Gestione conoscenze

### Progettazione del servizio

- Gestione dei livelli di servizio
- Gestione della disponibilità

## Moduli di processo

### Catalogo dei servizi e self service: offrire agli utenti il servizio migliore

Il componente maggiormente utilizzato di molti service desk è l'interfaccia utente. Nimsoft Service Desk rende facile agli utenti finali gestirsi in autonomia, in molti casi; quando questo non è possibile, fornisce loro un modo facile per richiedere servizi ulteriori. Gli utenti possono accedere al catalogo dei servizi, nonché presentare richieste di modifica, richiedere servizi, segnalare incidenti e sfruttare un motore di gestione delle conoscenze per risolvere immediatamente problemi comuni. Nimsoft Service Desk consente agli utenti finali di inviare richieste e segnalare problemi, tramite il portale self-service semplificato o via email.

## Data Sheet

Il catalogo dei servizi utilizza modelli per i ticket, in modo che gli utenti possano inserire le richieste facilmente e in modo coerente. Questo consente tempi di gestione più rapidi e maggiore efficienza a livello di service desk, perché le informazioni necessarie sono già presenti nella richiesta.

Il motore di workflow configurabile e integrato indirizza automaticamente tutti i ticket al gruppo o tecnico appropriato, in base a una combinazione di informazioni del richiedente, informazioni sul ticket e/o momento di creazione. Anche le richieste via email possono essere indirizzate in base al testo inserito nella riga dell'oggetto, o ad altri elementi del messaggio.

### Gestione degli incidenti: risolvere più problemi al primo contatto

La gestione degli incidenti è la prima funzione che la maggior parte della gente associa a un service desk. Senza un supporto ai processi efficace ed efficiente in questo ambito, lo staff del service desk spreca tempo e sforzi solo per mantenere operativi i sistemi. I workflow già pronti nel modulo di gestione degli incidenti basato su ITIL facilitano identificazione, registrazione, definizione delle priorità, catalogazione e monitoraggio degli incidenti segnalati al service desk. Questo comporta la capacità di gestire efficacemente l'intero ciclo di vita di un incidente, dal rilevamento alla chiusura.

Poiché è collegato al modulo di gestione della conoscenza, il modulo di gestione degli incidenti offre un supporto collaudato e basato sulla conoscenza, per aiutare i tecnici a risolvere i casi rapidamente e in modo più intelligente. Questo porta, inoltre, a un aumento significativo della risoluzione al primo contatto e migliora i tempi di risoluzione.

Nimsoft Service Desk rende la creazione e la gestione degli incidenti semplice ed efficiente. Gli incidenti possono essere generati manualmente dallo staff del service desk o dagli utenti visitando il portale self-service, oppure è possibile

la generazione automatica tramite Nimsoft Monitor o e-mail dell'utente.

Una volta eseguita la creazione, i modelli di incidente preconfigurati mettono lo staff del service desk in condizione di gestire vari tipi di incidenti tramite passaggi predefiniti. Questo aiuta a garantire che incidenti ricorrenti siano gestiti in modo efficiente, efficace e nei tempi previsti.

### Gestione dei problemi: lavorare in un'infrastruttura ottimizzata

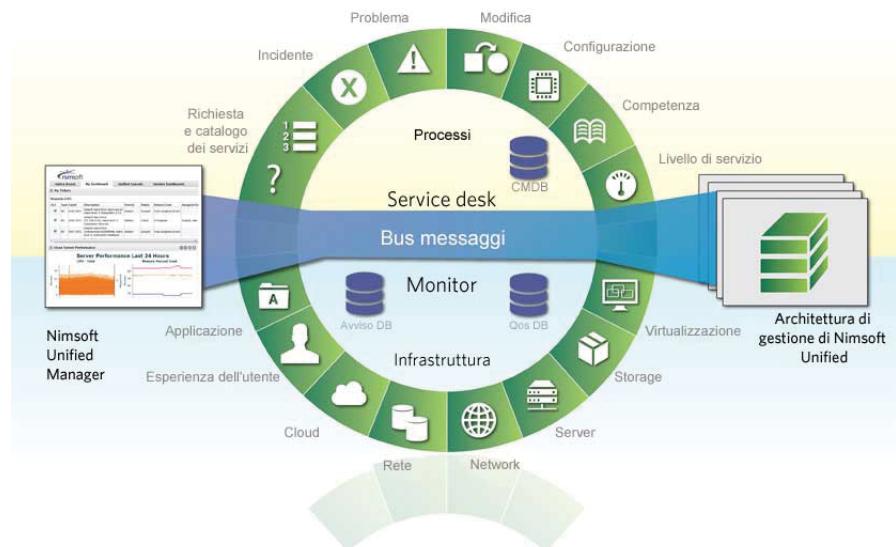
Nimsoft Service Desk comprende un modulo di gestione dei problemi basato su ITIL, per consentire di andare oltre la semplice correzione degli errori reattiva. Esso consente al team di identificare la causa sottostante dei problemi di servizio e di implementare efficacemente azioni correttive, per prevenire recidive e impedire a questi problemi di avere un impatto sul business.

Nimsoft Service Desk offre una funzionalità di gestione dei problemi globali che mette in relazione più incidenti con un solo problema, in modo che il team possa evitare di sprecare energie e risolvere i problemi in modo più efficiente. Questa funzionalità include anche il workflow necessario a gestire la risoluzione, a chiudere tutti gli incidenti collegati e a inviare le notifiche appropriate.

### Gestione delle modifiche: garantire una pianificazione e un coordinamento adeguati

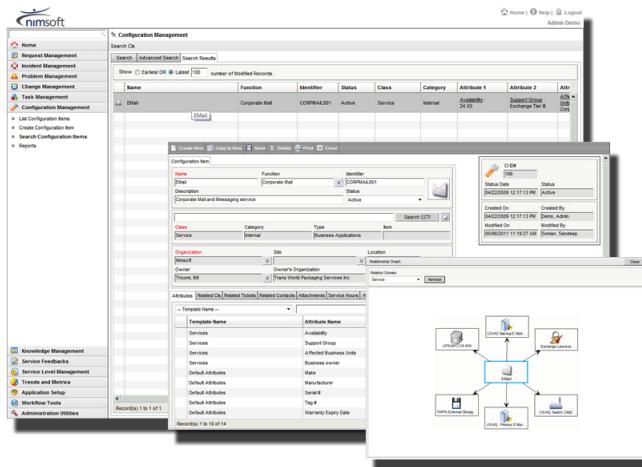
Il modulo di gestione delle modifiche di Nimsoft Service Desk consente all'help desk di applicare le best practice basate su ITIL nella valutazione, definizione delle priorità, pianificazione, testing, documentazione e implementazione delle richieste di modifica, in tutta l'organizzazione. Questo modulo assicura l'impiego di procedure standardizzate per

### Colmare il divario tra business e IT



*Nimsoft Unified Manager include Nimsoft Monitor e Nimsoft Service Desk, e offre pertanto funzionalità complete per coordinare la delivery dei servizi e per monitorare l'intera infrastruttura IT. Questa soluzione consente alle organizzazioni di ottenere un'efficienza e un controllo senza paragoni sulla gestione dell'IT.*

## Data Sheet



Con il modulo di gestione della configurazione, è possibile effettuare ricerche, ottenere informazioni dettagliate e tracciare grafici relativi ad elementi e relazioni CMDB.

garantire che le modifiche avvengano in modo efficiente, rapido e con interruzioni minime. Poiché il modulo di gestione delle modifiche è parte di Nimsoft Service Desk, è possibile sfruttare le informazioni già raccolte. Ad esempio, le richieste di modifica possono essere avviate e collegate a uno o più incidenti o problemi, insieme alle classificazioni esistenti e ad altri dati.

Nimsoft Service Desk include funzionalità di approvazione che garantiscono che il personale corretto sia informato e possa pianificare eventuali modifiche in un modo che vada a vantaggio del business. Le approvazioni vengono indirizzate automaticamente in base alla classificazione della richiesta, alle informazioni presenti nel ticket e alle voci di configurazione correlate.

In aggiunta, i calendari di modifica all'interno di Nimsoft Service Desk consentono ai responsabili della pianificazione e, in definitiva, al comitato di consulenza per le modifiche, di visualizzarle ad alto livello, definire le priorità e risolvere eventuali conflitti tra le modifiche pianificate. È inoltre possibile assegnare varie attività o ordini di lavoro

all'interno del sistema, per l'esecuzione delle modifiche.

### Gestione della configurazione: fornire la base della gestione dei servizi

Il modulo di gestione della configurazione di Nimsoft Service Desk, compreso il nostro potente database di gestione delle configurazioni (CMDB) e visualizzatore, è al centro del supporto ai servizi IT. Questo modulo fornisce una vista centralizzata dei dati IT, essenziale nella realizzazione di un servizio coerente,

affidabile, efficace ed efficiente per i clienti aziendali.

Il CMDB fornisce ai team un repository comune e coerente per gli elementi di configurazione (CI) IT, comprese definizioni dei servizi business effettivi supportati dai CI. Il CMDB memorizza

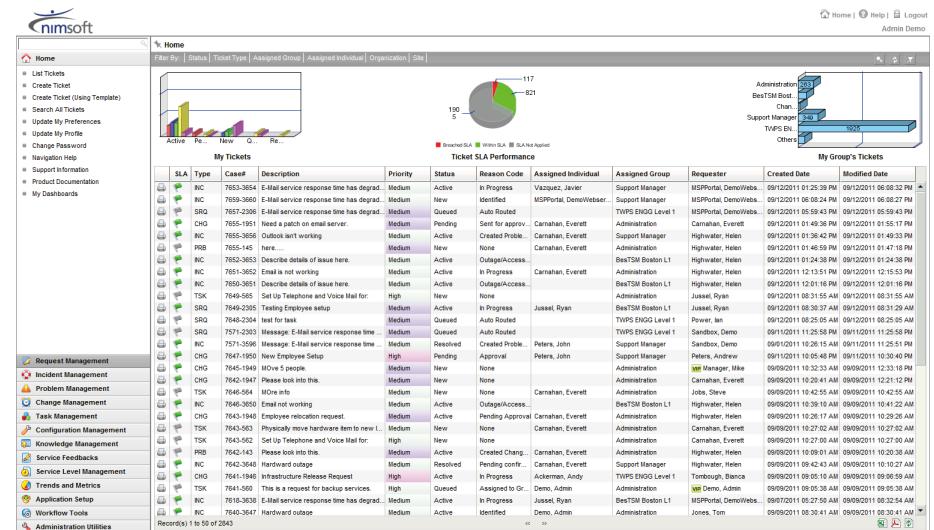
le relazioni per i servizi di business e tra tutti i componenti di sistema e i processi, inclusi incidenti, problemi, errori noti, modifiche e release.

Lavorando con Nimsoft Monitor, i team possono rilevare automaticamente e registrare gli attributi effettivi dei CI, rappresentando al contempo la configurazione autorizzata dei componenti significativi del proprio ambiente IT.

### Gestione dei livelli di servizio: prestazioni all'altezza delle esigenze di business

Nimsoft Service Desk offre la possibilità di definire obiettivi e soglie di servizio per gestire efficacemente gli obiettivi del livello di servizio, garantire livelli elevati di soddisfazione del cliente e raggiungere gli obiettivi di business. All'interno di Nimsoft Service Desk, è possibile creare uno SLA base, i contratti sottostanti (UC) e gli accordi a livello operativo.

Nimsoft Service Desk consente di monitorare la conformità con gli SLA in tempo reale, tramite potenti dashboard e report integrati. Inoltre, per essere proattivi in modo da garantire il miglior



Nimsoft Service Desk offre una console master che fornisce viste rapide su ticket e stato degli SLA.

## Data Sheet

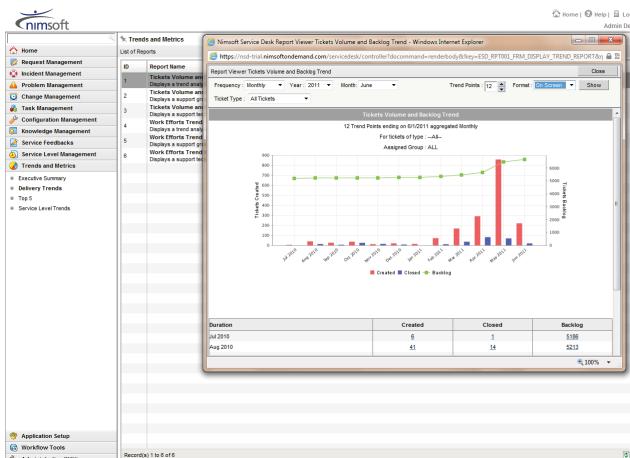
livello di conformità possibile, è possibile utilizzare le regole di escalation e di assegnazione automatiche basate sulla violazione delle soglie di avviso predefinite.

### Gestione delle conoscenze: trasformare il service desk

Un service desk efficace può aggiungere un valore enorme all'organizzazione. Con una knowledge base solida, i costi connessi alle interruzioni del servizio si riducono, i problemi e i conflitti possono essere risolti più velocemente, e diventa possibile migliorare la qualità del processo decisionale.

Il modulo di gestione delle conoscenze in Nimsoft Service Desk migliora la qualità del processo decisionale in tutta l'azienda, garantendo la disponibilità di informazioni ottimali (e controllate) per risolvere i problemi dei servizi.

È possibile eseguire query sugli articoli della knowledge base a partire dai ticket, oppure tramite la funzione di ricerca



I report di Nimsoft Service Desk offrono viste intuitive dello stato del service desk.

globale, per facilitare la risoluzione di problemi o conflitti. È possibile utilizzare la knowledge base come risorsa per FAQ, procedure how-to, manuali pratici e altro ancora. Le autorizzazioni basate sui ruoli contribuiscono anch'esse a garantire che agli operatori siano disponibili le soluzioni ottimali.

In aggiunta, il modulo di gestione delle conoscenze consente di riferire in merito all'efficacia degli articoli della knowledge base in produzione. Sia gli utenti finali che gli operatori hanno la possibilità di valutare agli articoli, fornire feedback e indicare che un determinato articolo ha contribuito alla soluzione di un problema, il che permette al responsabile di creare report e di migliorare l'efficacia delle informazioni pubblicate.

### Reporting e dashboard

Prendere decisioni di business, misurare le tendenze e gestire i servizi tramite dashboard e reporting. I dashboard basati sui ruoli forniscono una vista grafica e configurabile delle informazioni di business e operative correnti. Inoltre, 68 report configurabili offrono una snapshot dello stato del service desk, fornendo dettagli su informazioni come volume dei ticket, periodo trascorso dall'apertura e violazioni dei livelli di servizio.

## Informazioni su Nimsoft

Nimsoft è un leader globale nel settore della gestione IT as-a-Service. Le agili soluzioni ITMaaS dell'azienda rendono più facile ad aziende e service provider implementare funzioni di monitoraggio e di service desk adattabili e complete, fondamentali per la gestione dei moderni ambienti di elaborazione dinamici. Per ulteriori informazioni è possibile visitare il sito [www.nimsoft.com](http://www.nimsoft.com).

**Sede centrale  
per il Nord America**  
U.S. numero verde:  
1 877 SLA MGMT  
(752 6468)  
1 408 796 3400

Email: [info@nimsoft.com](mailto:info@nimsoft.com)  
Web: [www.nimsoft.com](http://www.nimsoft.com)

**Regno Unito**  
+44 (0) 845 456 7091

**Norvegia e Nord Europa**  
+47 22 62 71 60

**Germania**  
+49 (0)89-99 61 90 60

**Australia**  
+61 (0)2 8898 2943

**Brasile**  
+5511 5503 6243

**Città del Messico**  
+52 (55) 5387 5406

**Singapore**  
+65 64328600

**Nuova Delhi**  
+(91 11) 6656 6667

**Bombay**  
+(91 22) 66413800