



La soluzione innovativa per il governo dei  
Data Base

## Alcune considerazioni sul Service Desk

Il valore di un'applicazione informatica non dipende solo dalla rispondenza ai requisiti di base e dalla efficienza del software componente ma anche dalla capacità delle strutture IT di fornire un adeguato supporto ai suoi utenti finali. Durante tutto il ciclo di vita del software ed in particolare nelle fasi di avviamento e consolidamento degli applicativi è necessario impegnare risorse economiche significative per garantire un adeguato livello dei servizi di manutenzione SW e di assistenza utenti. Nell'ambito dell'assistenza utenti il Service Desk svolge un ruolo preminente ma la professionalità e la preparazione delle risorse impiegate non sono gli unici elementi con cui gli stessi utenti misurano la qualità del servizio e l'efficienza delle strutture IT. La qualità percepita dagli utenti dipende spesso dalla capacità che tutta la struttura IT dimostra di avere nel risolvere le anomalie segnalate ripristinando il servizio in tempi brevi. Ciò contrasta spesso con i tempi di reazione delle strutture preposte che, pur rispettando gli SLA concordati, possono rivelarsi incompatibili con le esigenze utente o comunque elevati.

# L'applicativo DFX

**DFX** è un prodotto software che opera in affiancamento agli applicativi utilizzati dal cliente e consente di intervenire sulle informazioni errate presenti in archivio e di ripristinare il servizio senza dover attendere che la causa dell'anomalia venga individuata e rimossa.

**DFX** inoltre è in grado di:

- monitorare, attraverso una specifica console, tutte le operazioni effettuate sugli archivi al di fuori del contesto delle funzionalità applicative disponibili;
- aumentare la sicurezza operativa;
- minimizzare i tempi di ripristino del servizio;
- ridurre i costi di gestione;

aumentare la percezione di efficacia/efficienza da parte degli utenti.

Le funzionalità di aggiornamento (Incident Model) rese disponibili con **DFX**, sono di tipo **“workaround”** (in quanto finalizzate a ripristinare un servizio a prescindere dalla identificazione e dalla rimozione delle cause che hanno generato l'Incident specifico) e permettono di massimizzare l'efficacia anche degli operatori meno esperti.



# Lo standard di riferimento ITIL



L'utilizzo di Incident Model certificati è un metodo efficace per rafforzare la capacità del Service Desk di risolvere gli Incident in quanto facilita il lavoro degli operatori meno esperti.

**DFX** è conforme ai requisiti e alle raccomandazioni indicate dello standard ITIL v3 per quanto attiene la gestione del Service Desk.

## E non solo Service Desk

Ogni modifica alle informazioni presenti negli archivi realizzata manualmente può rivelarsi critica in quanto:

- impegna una parte delle risorse fisiche disponibili e quindi, se eseguito in momenti non opportuni
- oppure in modo non controllato, potrebbe penalizzare la performance degli altri applicativi; esiste comunque il rischio che, se realizzato senza la necessaria attenzione o da personale
- inesperto, possa determinare l'alterazione o peggio ancora la perdita delle informazioni; è in genere difficilmente tracciabile.

Le caratteristiche tecniche ed applicative fanno di **DFX** uno strumento utile anche in contesti diversi dal Service Desk in quanto consente di:

- bloccare qualsiasi altro tipo di accesso diretto agli archivi;
- garantire che l'aggiornamento delle informazioni sia realizzato coerentemente con le funzionalità sviluppate secondo le specifiche fornite dalla struttura IT;

garantire la tracciabilità di tutti gli interventi.

## Le caratteristiche tecniche (1)

**DFX** è sviluppato sfruttando la tecnologia web standard Microsoft .Net e si interfaccia ai principali RDBMS (DB2, ORACLE, SQL Server, MySQL, etc.) in modalità OLE-DB oppure ODBC.

La piattaforma utilizzata permette di integrare in modo nativo gli altri componenti della suite Microsoft (Active Directory, Office, Posta elettronica, Visio, Project...) e di dialogare attraverso web services con le altre applicazioni del sistema informatico.

**DFX** viene installato su un server accessibile via internet/intranet e non richiede la presenza di alcun componente aggiuntivo sui client.

Grazie alla semplicità di utilizzo **DFX** consente all'operatore di navigare agevolmente tra le diverse banche dati semplificando l'operatività quotidiana.

L'accesso e la fruibilità delle funzioni disponibili è governato dal profilo utente associato a ciascun operatore con una semplice definizione.

Il profilo consente di attribuire i privilegi di accesso al sistema in relazione ai diversi ruoli di responsabilità, con un elevato livello di granularità e di protezione ottenuta sfruttando le security proprie dell'ambiente Microsoft.

## Le caratteristiche tecniche (2)

L'applicativo può essere integrato nell'ambito del portale del cliente finale sfruttando in questo caso le credenziali fornite dal sistema SSO adottato. La gestione di tipo parametrico non richiede la necessità di intervenire sul software a meno di non voler realizzare specifiche personalizzazioni per gestire anomalie di particolare complessità. Il motore utilizzato nella modellazione consente di generare le primitive SQL, che definiscono ciascun Incidenti Model, uniformando automaticamente la rappresentazione delle informazioni a seconda del RDBMS adottato e di associare una serie di controlli (formato e classi di valori) a ciascun dei campi di cui si prevede la modifica. Per rendere disponibile un Incident Model a tutti gli utenti è necessario sottoporlo preventivamente ad una fase di certificazione che prevede il test su dati realmente presenti nella banca dati di riferimento. Le richieste di intervento (ticket) possono essere soddisfatte utilizzando uno o più Incident Model anche di tipo diverso che saranno poi elaborati in sequenza **“step by step”**.

## Le caratteristiche tecniche (3)

L'elaborazione di un ticket può essere predisposta stabilendo:

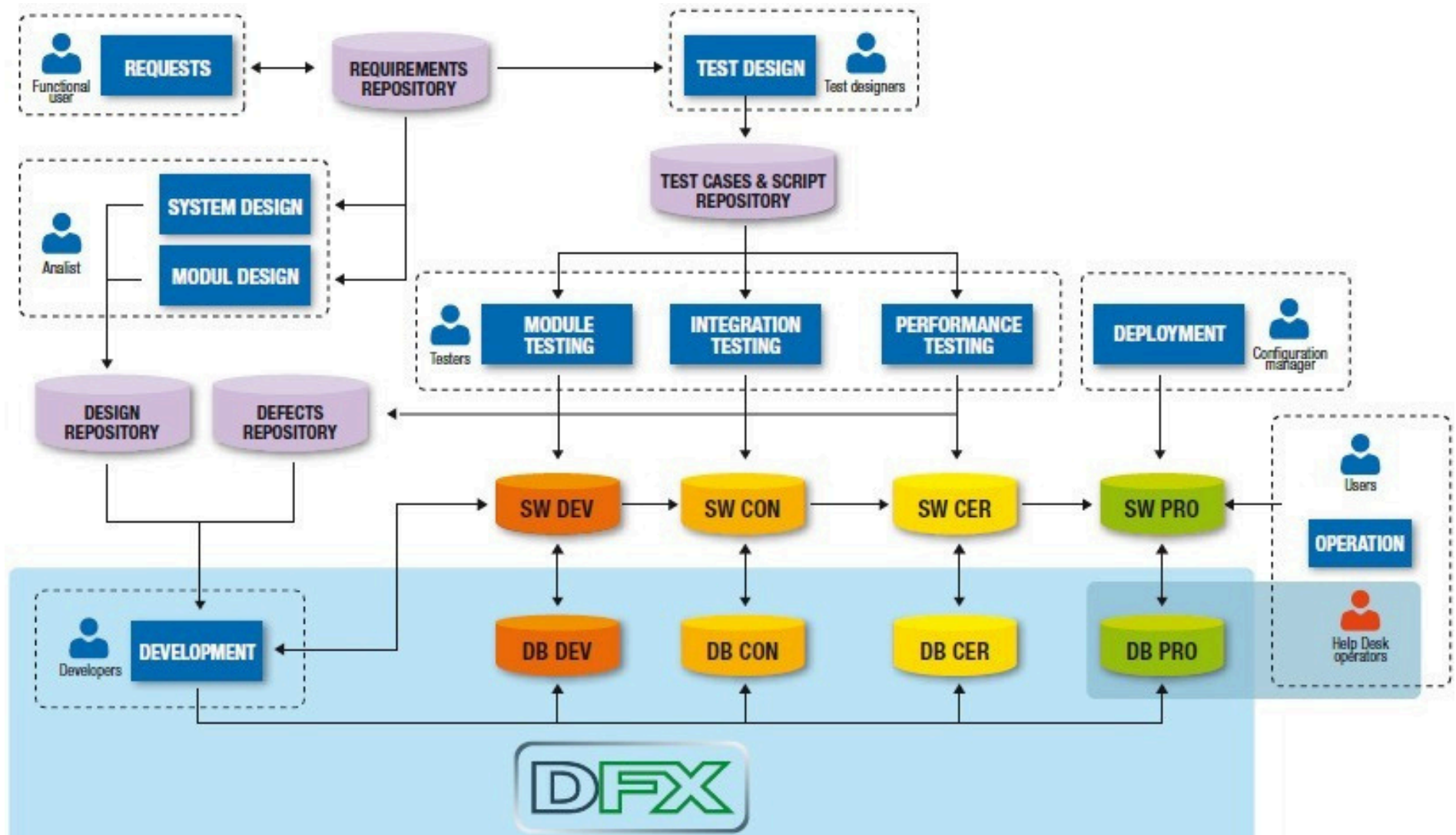
- se eseguirlo immediatamente oppure archiviarlo affidando la sua esecuzione, insieme agli altri
- ticket accodati, allo schedatore asincrono programmabile all'interno dell'applicativo;  
le modalità di rollback da applicare in caso di malfunzionamento con la possibilità di scegliere bloccare l'elaborazione e ripristinare tutte le informazioni al primo errore o se proseguire in ogni caso ripristinando solo i dati degli step in errore;
- la possibilità di richiedere il ripristino delle informazioni modificate alla situazione ex-ante entro un certo lasso di tempo definito dall'amministratore di sistema;

I risultati delle operazioni di query sono esportabili direttamente in formato Excel.

Oltre al log delle attività svolte, sono disponibili una serie di funzionalità di controllo dei ticket elaborati che possono essere utilizzate come valido strumento di controllo delle attività svolte.

Le funzionalità di controllo permettono di verificare i ticket elaborati in modalità **“drill down”** con la possibilità di definire specifici filtri (ad esempio per: periodo, tipo richiesta, tipo Incident Model, utente, categoria e/o stato ticket) e/o di aggregare le informazioni per periodo (completo, mensile oppure giornaliero), tipo ticket, tipo Incident Model, utente, categoria e/o stato ticket.

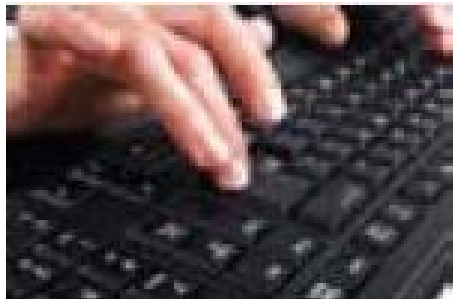
# SLM – Software Lifecycle Management



# A chi si rivolge

DFX è un applicativo sviluppato specificatamente per quelle aziende che intendono:

- avvalersi, o già si avvalgono, di una struttura attesa al Service Desk dei sistemi informativi;
- minimizzare i costi di esercizio sfruttando al meglio le professionalità fornite dalle risorse impegnate nel Service Desk per aumentare la percezione di efficienza di tutta la struttura attesa alla manutenzione del software installato;



- limitare l'accesso ai Data Base da parte del personale tecnico normalmente atteso allo sviluppo e alla manutenzione del software;

- dotarsi di uno strumento in grado di garantire la tracciabilità degli interventi e di fornire in ogni momento tutte le informazioni atte a verificare il numero e la tipologia di interventi effettuati, gli esecutori e le modifiche apportate.



## Per ricapitolare

DFX è un applicativo che si pone come unico punto di accesso alle banche dati aziendali per le attività di manutenzione dei contenuti ed offre indubbi vantaggi in quanto consente di:

- delimitare il perimetro di azione di ciascun utente;
- valorizzare le professionalità disponibili;
- contenere i tempi di ripristino del servizio;
- aumentare la percezione di efficacia/efficienza che gli utenti finali hanno nei riguardi delle strutture IT;

contenere i costi di esercizio delle strutture IT ed in particolare di quelle preposte alla gestione del Service Desk.

L'investimento in tempi e risorse necessario per l'avvio operativo dell'applicativo, oltre ad essere assolutamente contenuto rispetto ad altri prodotti, viene ampiamente ripagato attraverso:

- il recupero di efficienza;
- il contenimento dei costi di gestione;
- la riduzione dei costi, dovuti ad esempio a sanzioni o risarcimenti, derivanti da eventuali problemi di non conformità.

## In conclusione

**DFX** è unapiattaformainteramente realizzata da TESYS che provvede a fornire ai propri clienti tutti gli aggiornamenti e l'assistenza necessaria a garantire il corretto utilizzo dell'applicativo e lo sviluppo delle eventuali personalizzazioni che si rendessero necessarie.

**DFX** rappresenta lo strumento ideale per centralizzare l'interazione diretta con i diversi RDBMS da parte delle varie classi di utenti (sviluppatori, operatori SD, responsabili) in quanto, attraverso la funzionalità disponibili, consente di:

- disporrediunprodottocompletoedifacileutilizzo;
- controllare **chi fa che cosa**;
- aumentare il livello di sicurezza;
- valorizzare i servizi offerti dalla struttura IT;
- contenere i costi di gestione.

