



Gestione IT finalizzata
al valore di business



Transforming
IT Management

L'Information Technology (IT) è più che mai strategica.

Le attività quotidiane vengono affidate al reparto IT a cui per di più si richiede di svolgere il ruolo di locomotiva dell'espansione aziendale.

Le società lungimiranti conoscono il valore chiave dell'IT per offrire nuovi servizi e differenziarsi dalla concorrenza. Per non parlare del ruolo chiave nella conformità alle normative, nella gestione equilibrata delle risorse e nel contributo all'innovazione del business.

Senza dubbio, l'IT è passata da una funzione di supporto a un vero e proprio motore di business.

Ma per sfruttare queste potenzialità, l'IT deve disporre di una gestione integrata. L'IT deve essere amministrata come una singola entità e non come isole tecnologiche separate dal business. Gestire l'IT è diventato un compito complesso.

Con l'inarrestabile evoluzione dell'IT nell'ultimo decennio, l'infrastruttura si è trasformata in una serie complicata di silos, ciascuno dei quali contenente funzioni critiche ma isolate tra loro, spesso non sinergiche. L'abuso di best practice disomogenee nella maggior parte dell'IT e l'incapacità di acquisire una visione d'insieme hanno ulteriormente complicato le problematiche di gestione. Infine l'introduzione massiccia di nuove tecnologie, come la virtualizzazione dei server o i dispositivi mobili, non ha certo contribuito a migliorare le cose.

Parallelamente, le pressioni per l'innovazione del business, la competitività e la ricerca della redditività, tra l'altro, continuano a crescere. Per molte aziende, sfruttare l'IT per espandere il business è stato più un obiettivo che una realtà.

Fino ad oggi.



Unificare e semplificare la gestione IT

Molte società stanno lavorando per trasformare l'infrastruttura IT da una rigida entità concentrata solo sulla tecnologia in una realtà flessibile, indirizzata alla fornitura di servizi al business. Malgrado gli innegabili progressi, i clienti ci dicono che la gestione della complessità dell'IT è scoraggiante, in particolare quando si tratta di amministrare le risorse richieste per portare avanti le operazioni IT quotidiane.



CA può trasformare la vostra gestione dell'IT e convogliarne le potenzialità verso il business. Enterprise IT Management (EITM) è la visione strategica di CA per migliorare la gestione dell'IT e incrementare la redditività del business. Possiamo unificare i vostri elementi IT eterogenei - come sistemi, processi e personale - sfruttando tecnologia e automazione per semplificarne la complessità.

Invece di rinnovare i vostri investimenti IT, vi proponiamo una nuova prospettiva sul modo di condurre le operazioni per migliorare la gestione delle risorse esistenti. Vi offriamo la chiave per gestire costi e rischi, migliorare i servizi e trasformare l'IT in un motore del business.

Gestire “l’azienda” IT

Per fornire un servizio soddisfacente al business, l’IT deve essere amministrata come un qualsiasi altro settore d’impresa. In sostanza, l’IT è un insieme di asset infrastrutturali, informazioni, persone e processi che devono interagire gli uni con gli altri. Per questo motivo, i clienti ci richiedono di poter vedere le risorse presenti nell’ambiente IT e ponderarne il peso per prendere decisioni oculate. Devono proteggere l’infrastruttura e controllare più da vicino gli elementi funzionali dell’IT che supportano il business.

Governance, gestione e sicurezza sono i pilastri dell’EITM. Infatti, l’EITM consente di amministrare, gestire e proteggere l’intero ambiente IT — sia complessivamente che a livello di personale, informazioni, processi, sistemi, reti, applicazioni e database, dai servizi Web ai mainframe — a prescindere dall’hardware o dal software che usate. Immaginate gli immensi vantaggi derivanti dall’integrazione di questi tre pilastri.

Il massimo valore aggiunto è dato dalla gestione unificata dei tre pilastri. Ma agire in una prospettiva integrata richiede una visione comune dei servizi IT forniti al business e un insieme comune di dati relativi ad asset e utenti. La visione globale del portfolio di servizi forniti al business consente di prendere decisioni critiche sincronizzate su livelli di rischio, costo e qualità del servizio accettabili per il business. Potrete comprovare il miglioramento del servizio a clienti e partner minimizzando i rischi e valorizzando efficacemente gli investimenti; [in breve: gestirete l’IT come un business di servizi.](#)



Governance

Massimizzate il valore fornito dall'IT allineando il portfolio di servizi con gli obiettivi aziendali, bilanciando costi, risorse e rischi. La visione globale offerta ai vertici dell'impresa consente di prendere le più efficaci decisioni di investimento a supporto del business.

Gestione

Potete soddisfare le richieste del business fornendo servizi affidabili di alta qualità tramite un'infrastruttura IT automatizzata e ottimizzata. Se sarete in grado di controllare efficacemente le relazioni tra l'infrastruttura IT e i servizi richiesti dall'organizzazione, potrete gestire più efficacemente questi servizi.

Sicurezza

Potete proteggere gli asset e gestire i rischi tramite il monitoraggio delle attività, l'applicazione di controlli basati su policy e regolando accessi e privilegi. La sicurezza è più facilmente gestibile se si è al corrente di chi fa cosa nell'ambiente IT.

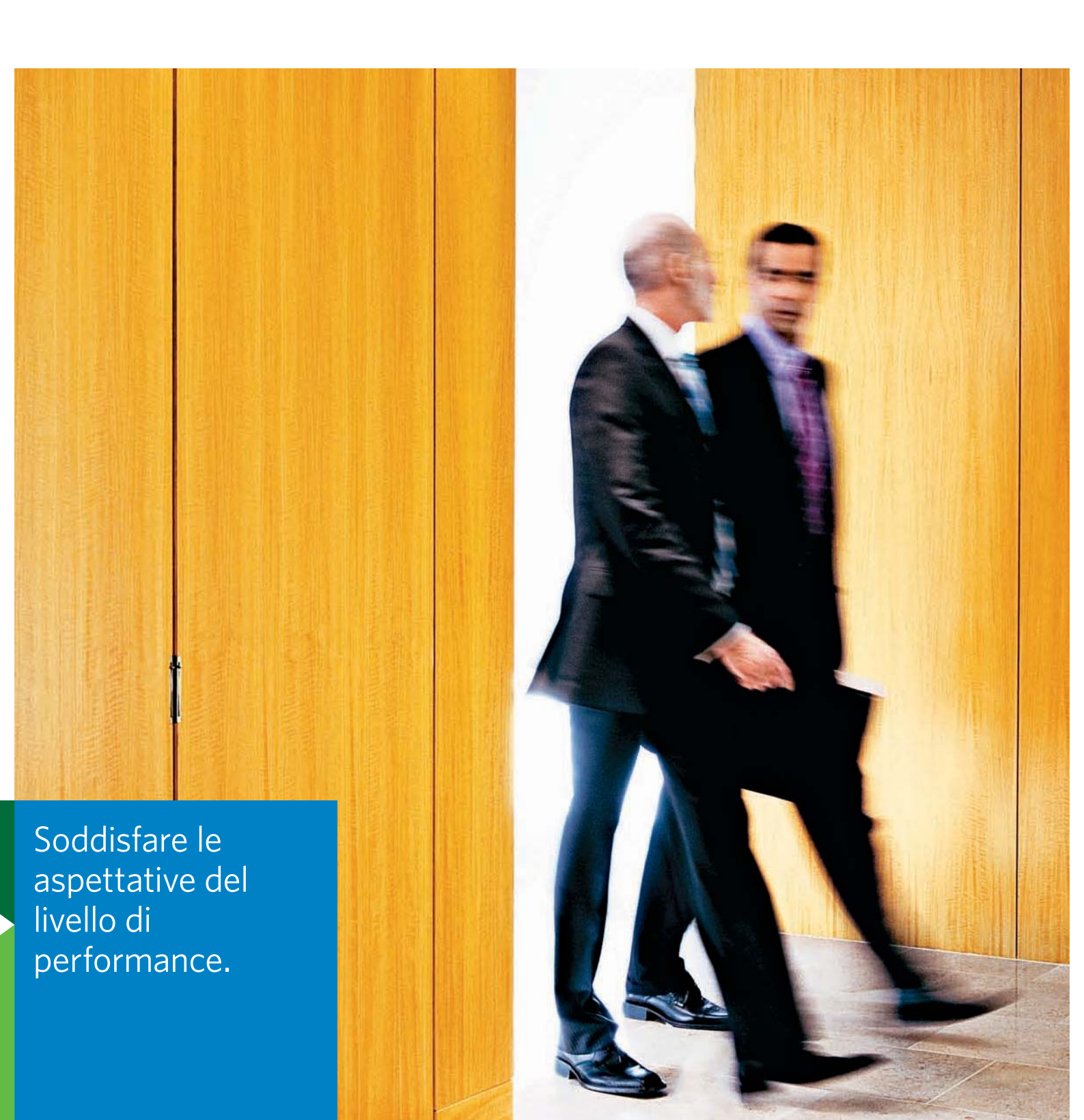
Fronteggiare le problematiche del business

Con EITM, potete fronteggiare più efficacemente le problematiche — siano esse di carattere normativo, di qualità del servizio o tecniche — poiché toccano in un modo o nell'altro l'intero ambiente IT che dovete amministrare, gestire e proteggere.



Oltre i problemi di sicurezza.

Pensate alla complessità dei requisiti per la salvaguardia dei dati relativi ai clienti: ci sono questioni che vanno oltre i normali problemi di sicurezza. Implementate controlli per determinare chi può accedere a cosa; stabilite processi per gestire le informazioni in base alla natura e ubicazione dei dati; mettete in atto controlli e valutazioni per accertarvi che questi processi stiano operando nel modo previsto e che, nel caso intervengano modificazioni, possiate immediatamente intervenire.

A photograph of two men in dark suits and ties walking through a hallway with light-colored wood-paneled walls. The man in the foreground is slightly out of focus, while the man behind him is more clearly visible. They are walking from left to right. A blue rectangular box is overlaid on the bottom left of the image, containing white text.

Soddisfare le
aspettative del
livello di
performance.

Per rinnovare l'offerta di servizi occorre disporre di adeguate prestazioni da parte dell'infrastruttura IT. Ecco un esempio: un importante istituto finanziario vorrebbe offrire ai propri clienti un servizio interattivo per gestire i loro piani pensionistici. L'azienda prevede un incremento medio del settore di circa il 10% e, vista l'elevata concorrenza non può permettersi di posticipare da 6 a 12 mesi l'implementazione del servizio. I manager vogliono conoscere le risorse disponibili, i compromessi finanziari da fare per rendere questo nuovo servizio una priorità e come fornire un accesso sicuro a ciascun cliente. In seguito, quando il servizio sarà operativo, l'azienda richiederà un monitoraggio costante per valutare se tale servizio soddisfa le aspettative.



Gestire
efficacemente l'IT
o rischiare di
perdere clienti
e fatturato.

Per fidelizzare i clienti c'è bisogno di servizi online affidabili e di alta qualità. Un'agenzia di viaggi che opera online, ad esempio, ha necessità di disporre di funzionalità per la prenotazione di voli, alberghi e autonoleggi a tariffe competitive — così come dichiarano i depliant — altrimenti il cliente andrà altrove. Per realizzare questo progetto, l'azienda deve essere in grado di gestire l'infrastruttura a supporto del servizio — tra cui applicazioni Web, server, database, reti e sistemi — proteggendo al contempo i dati dei clienti. L'azienda chiede anche che ci sia la possibilità di trasferire il carico elaborativo in caso di guasto di un server o garantire la continuità operativa con le applicazioni dei partner (ad esempio con l'autonoleggio), con l'unico obiettivo di offrire al cliente il prodotto desiderato.



Gli elementi fondamentali di EITM

Il supporto di una visione comune del servizio nelle soluzioni gestionali CA.

Per portare la gestione IT ad un livello superiore forniamo le soluzioni che sono gli elementi fondamentali di EITM. Le nostre soluzioni sono modulari e integrate per consentirvi di fronteggiare le esigenze secondo la tempistica per voi più opportuna e accelerare il più possibile il ritorno sull'investimento. Gli elementi della suite sono implementabili separatamente o in combinazione, per mettere in comunicazione le "isole tecnologiche" e catalizzare i processi amministrativi, al fine di gestire e proteggere l'IT in modo efficace.

Le soluzioni gestionali CA supportano una visione comune del servizio: sfruttano infatti l'Unified Service Model (un modello di servizio unificato) che rappresenta un elemento fondamentale della nostra architettura e che viene gestito attraverso il CA Configuration Management Database (CA CMDB). L'Unified Service Model è una visione a 360 gradi che copre la tecnologia, gli asset, le persone, i progetti e i processi che gravitano intorno a un dato servizio e le interrelazioni tra questi componenti. Con queste conoscenze la gestione dell'IT diventa molto più efficace, e le decisioni sugli investimenti vengono prese in base agli obiettivi aziendali. Potete assegnare delle priorità ai servizi più critici e allocare le risorse richieste, garantendo un accesso protetto alle risorse necessarie per fornire tali servizi.

Con l'evolversi dell'infrastruttura IT, l'Unified Service Model diventa essenziale per mantenere una visione comune attraverso tutte le discipline, promuovendo una maggiore coordinazione degli automatismi, garantendo un servizio IT all'altezza delle esigenze del business e capitalizzando sull'investimento. Invece di consumare risorse nella gestione manuale delle attività di routine e delle problematiche IT quotidiane, liberate tempo e budget per perseguire iniziative più strategiche per il business.



Produrre risultati

Numerosi clienti hanno già scelto, o prevedono di realizzare, un'infrastruttura IT più strategica e flessibile incentrata sul servizio del business. Hanno anche implementato strumenti di gestione CA avanzati e automatici al fine di semplificare la complessità e contenere i costi legati ad un'infrastruttura dinamica. Queste scelte li hanno liberati dall'onere delle attività quotidiane per consentire loro di concentrare le risorse su aspetti più importanti e strategici dell'IT.



99%

Uptime delle applicazioni

Hewitt Associates, un'azienda globale di servizi per le risorse umane, utilizza le soluzioni CA per identificare ed eliminare i problemi di performance delle applicazioni prima che incidano sul business, realizzando un uptime delle applicazioni critiche Web del 99%.

Con il know-how di CA:

Il comune di Oakland (Michigan, Stati Uniti) in un anno ha ridotto dell'8% i costi fissi del personale utilizzando un processo di sviluppo multidisciplinare, in particolare risparmiando 10 milioni di dollari nei costi di sviluppo di un sistema GIS.

Arçelik, uno dei leader europei nel settore degli elettrodomestici, è riuscito a incrementare la soddisfazione dei clienti dal 75% al 98% e ad aumentare l'efficienza dei processi di assistenza tecnica, tagliando i costi annui di 420.000 €.

Una società globale di intrattenimento protegge gli asset aziendali durante lo sviluppo, produzione e distribuzione di contenuti.

Panoramica



EITM è un percorso e la nostra missione è quella di accompagnarvi in ogni fase del cammino.

Attraverso CA Technology Services™ e gli integratori globali di sistemi, assistiamo le organizzazioni nella valutazione della situazione dell'IT, delle esigenze di gestione attuali e degli obiettivi da raggiungere in termini di miglioramento dei processi, nonché nell'implementazione delle soluzioni CA necessarie a conseguire, nel modo più rapido possibile, risultati verificabili. Il nostro approccio strutturato e garantito attinge all'esperienza e alle procedure ottimali sviluppate nel corso di migliaia di progetti di successo in organizzazioni di grandi dimensioni e di diversa natura.

La nostra rete globale di supporto, composta da persone, sistemi e servizi, fornisce assistenza ai clienti e supporto tecnico senza pari e si impegna affinché le soluzioni CA adottate forniscano il massimo delle prestazioni. CA offre inoltre corsi di formazione a tutti i livelli su best practice, come ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), su soluzioni specifiche e la certificazione tramite CA Education.



Chi siamo

La missione di CA è quella di trasformare i modi di gestire il mondo IT. La nostra visione EITM, le nostre soluzioni gestionali collaudate e le nostre competenze aiutano i clienti ad unificare e semplificare la complessa gestione dell'IT per incrementare la redditività del business. Sugeriamo ai nostri clienti le tecniche per amministrare, gestire e proteggere il patrimonio IT; inoltre trasmettiamo loro le competenze necessarie per gestire i rischi, migliorare il servizio, gestire i costi e conformare gli investimenti IT alle esigenze aziendali.

Per oltre 30 anni, CA è stato il fornitore indipendente leader a livello mondiale nell'ambito del software per la gestione delle risorse elaborative aziendali e ha aiutato imprese e organizzazioni a migliorare l'ambiente IT. Oggigiorno offriamo un insieme collaudato di soluzioni gestionali in grado di amministrare, gestire e proteggere l'IT in numerose aree critiche.

Soluzioni gestionali CA

Governance

CA Project & Portfolio Management
CA IT Asset & Financial Management
CA Information Governance

Gestione

CA Service Level Management
CA Change & Configuration Management
CA Incident & Problem Management
CA Application Performance Management
CA Service Availability Management
CA Network & Voice Management
CA Dynamic & Virtual Systems Management
CA Workload Automation
CA Database Management
CA Recovery Management

Sicurezza

CA Identity & Access Management
CA Security Information Management
CA Threat Management

Riconoscimenti del settore: punti chiave

CA leader nella governance dell'IT

Magic Quadrant di Gartner* — Inserito nel quadrante “Leaders”

- Magic Quadrant per le applicazioni IT Project e Portfolio Management¹

Leader nella graduatoria di Forrester Wave**

- IT Asset Management²
- Project Portfolio Management³

CA leader nella gestione

Magic Quadrant di Gartner* — Inserito nel quadrante “Leaders”

- Magic Quadrant per IT Service Desk⁴
- Magic Quadrant per IT Event Correlation and Analysis⁵

Leader nella graduatoria di Forrester Wave**

- Service Desk Management Tools — Large Enterprise⁶
- Records Management⁷

CA leader nella sicurezza

Magic Quadrant di Gartner* — Inserito nel quadrante “Leaders”

- Magic Quadrant per Security Information e Event Management, 1H06⁸
- Magic Quadrant per Web Access Management, 2H06⁹

Leader nella graduatoria di Forrester Wave**

- User Account Provisioning T1 2006¹⁰

Leader mondiale negli strumenti per il mercato azionario

- Security Information e Event Management¹¹

1 Gartner, Inc. “Magic Quadrant for IT Project and Portfolio Management Applications, 2006” Matt Light, Daniel B. Stang, 22 giugno 2006.

2 “The Forrester Wave: IT Asset Management, Q3 2006” — Peter O'Neill, 04 agosto 2006.

3 “The Forrester Wave: Project Portfolio Management, Q1 2006” — Margo Visitacion, 13 marzo 2006.

4 Gartner, Inc. “Magic Quadrant for IT Service Desk, 2006”, David Coyle, Kris Brittain, 18 maggio 2006.

5 Gartner, Inc. “Magic Quadrant for IT Event Correlation and Analysis, 2006,” Debra Curtis, Will Cappelli, David Williams, 13 giugno 2006.

6 “The Forrester Wave: Service Desk Management Tools, Q1 2006” — Chip Gliedman, 17 febbraio 2006.

7 “The Forrester Wave: Records Management, Q1 2007” — Barry Murphy, 14 marzo 2007.

8 Gartner, Inc. “Magic Quadrant for Security Information and Event Management, 1H06,” Mark Nicolett, Amrit Williams, Paul Proctor, 12 maggio 2006.

9 Gartner, Inc. “Magic Quadrant for Web Access Management, 2H06”, Ray Wagner, 13 ottobre 2006.

10 “The Forrester Wave: User Account Provisioning Q1, 2006” — Jonathan Penn, 30 gennaio 2006.

11 Gartner, Inc. “Market Share: Security Information and Event Management, Worldwide in 2005 (Based on 2005 total software/appliance revenue data)”, Nicole S. Latimer-Livingston, 18 maggio 2006.

* Magic Quadrant è un copyright di Gartner, Inc. 2006 e viene citato previa autorizzazione. Magic Quadrant è una rappresentazione grafica di un settore di mercato in un dato periodo di tempo. Questo strumento raffigura l'analisi di Gartner delle modalità con cui alcuni fornitori si rapportano a certi criteri di quel mercato, secondo la definizione di Gartner. Gartner non raccomanda nessun fornitore, prodotto o servizio raffigurati nel Magic Quadrant e non consiglia agli utenti di tecnologia di scegliere solo i fornitori inseriti nel quadrante “Leaders”. Il Magic Quadrant è concepito esclusivamente come strumento di analisi e ricerca, e non è destinato a essere utilizzato come guida specifica. Gartner esclude tutte le garanzie, esplicite o implicite, in riferimento alla presente ricerca, comprese le garanzie di commerciabilità o idoneità per uno scopo particolare.

** Forrester Wave è protetto da copyright di Forrester Research Inc. Forrester e Forrester Wave sono marchi di proprietà di Forrester Research Inc. Forrester Wave è una rappresentazione grafica della previsione di Forrester relativamente a un mercato e viene creato utilizzando uno spreadsheet dettagliato con punteggi esposti, bilanciamenti e commenti. Le informazioni si basano sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni riflettono valutazioni del momento e sono soggette a variazioni.



Per saperne di più sulle soluzioni CA per aumentare il valore aziendale, visitate ca.com/eitm