



PER ULTERIORI INFORMAZIONI CONTATTARE:

Emanuela Lombardo

Symantec Italia

02/241151

emanuela_lombardo@symantec.com

Francesco Petrella – Nadia Lauria – Elisabetta Giuliano -

Rosaria Callea

Pleon

02/0066290

francesco.petrella@pleon.com, nadia.lauria@pleon.com,
elisabetta.giuliano@pleon.com, rosaria.callea@pleon.com

Symantec rende le operazioni IT più efficienti con Workflow 7.0 e ServiceDesk 7.0

*Più efficacia e maggior rapidità nella gestione dei processi aziendali
grazie all'automazione e a funzioni di self services*

CUPERTINO, Calif. – 08 ottobre 2009 - Symantec Corp. (Nasdaq: SYMC) ha presentato Symantec Workflow 7.0 e Symantec ServiceDesk 7.0, due soluzioni destinate ad aiutare le imprese a massimizzare l'efficienza, e a conseguire notevoli risparmi di costi connettendo le persone, i processi e le informazioni. Workflow 7.0 aiuta i clienti a gestire al meglio le policy, ad automatizzare le funzioni ripetitive e ad accelerare la messa in atto dei processi aziendali e IT. ServiceDesk 7.0 offre, invece, ai clienti un nuovo e potente tool di gestione degli eventi, dei problemi, delle modifiche, delle comunicazioni e delle conoscenze basato su ITIL e guidato da processi che migliorano la disponibilità e i livelli di servizio.

Sia Workflow 7.0 sia ServiceDesk 7.0 hanno un'impostazione basata su un approccio di design drag-and-drop che consente alle imprese di mettere a punto processi esaustivi e automatizzati senza il bisogno di una conoscenza approfondita dei codici delle applicazioni. Grazie al loro approccio flessibile, queste soluzioni possono integrarsi direttamente in un ambiente esistente senza richiedere ulteriori servizi di integrazione o una conoscenza tecnica approfondita che di norma sono necessari quando si associano... tecnologie differenti. Entrambi i prodotti si basano sulla Symantec Management Platform e offrono una gestione di qualità superiore, nonché un'integrazione estendibile a tutto il portafoglio di prodotti di Symantec, consentendo così alle aziende di integrare sicurezza, prevenzione della perdita di dati, gestione dei sistemi, il backup e il recupero. La natura flessibile della piattaforma consente inoltre un'integrazione anche con le soluzioni di terze parti.

"Oggi le organizzazioni sono alla ricerca di soluzioni per migliorare l'efficienza, aumentare la conformità e ridurre i costi sfruttando i sistemi e le risorse esistenti, strutturando le loro organizzazioni IT secondo le rispettive esigenze", ha dichiarato Francis deSouza, senior vice president di Enterprise Security Group, Symantec. "Sia Workflow 7.0 che ServiceDesk 7.0 offrono ai clienti vantaggi immediati grazie a un'automazione dei processi che abbrevia i tempi e riduce la complessità delle operazioni nell'intera struttura dell'organizzazione, conservando la gerarchia delle responsabilità e garantendo così la piena conformità".

La capacità di gestire in maniera efficace i progetti è una priorità costante per i responsabili dell'IT. Nell'ambito di un'indagine condotta da Gartner nel gennaio 2009, e intitolata "Meeting the Challenge: The 2009 CIO Agenda", è stato chiesto a oltre 1.500 CIO su quali aspetti ritenevano che la loro impresa dovesse concentrare la propria attenzione e le proprie risorse, in presenza di un contesto economico incerto, per migliorare le operazioni correnti e la performance. Secondo il rapporto, il miglioramento dei processi è stata la prima risposta, così come lo era stata nei precedenti quattro anni.

Symantec Workflow 7.0

Workflow 7.0 oggi rende più facile ottenere un'ampia automazione dei processi aziendali e IT grazie a un maggiore supporto ai sistemi d'impresa, a una reportistica avanzata, a una performance incrementata e a un portale per gli utenti finali più completo. Workflow può essere utilizzato per automatizzare processi come le impostazioni per i nuovi dipendenti, i cataloghi dei servizi di self-help, le richieste di nuovo hardware e software, la reimpostazione delle password e molto altro ancora. La nuova versione migliora la gestibilità offrendo ai clienti un design dei flussi di lavoro visuale e improntato all'autodocumentazione, aiutandoli a mettere rapidamente in atto i processi mediante un semplice drag-and-drop dei componenti predefiniti per la creazione di un diagramma di flusso.

Le nuove caratteristiche di reporting offerte da Workflow 7.0 aiutano, tra l'altro, le imprese a individuare le inefficienze, a visualizzare i trend e ad analizzare i dettagli dei processi, in modo da ridurre i colli di bottiglia e ottenere di più dai loro investimenti. Workflow 7.0 offre visualizzazioni aggiuntive che consentono di avere una visione esatta dello stato di un processo, oltre a impostazioni personalizzabili per visualizzare le informazioni appropriate agli utenti, e un'inbox degli utenti finali per lo status delle funzioni correnti, le panoramiche storiche e la delega delle funzioni. Inoltre Workflow 7.0 ha reso più semplice la strutturazione del flusso di lavoro grazie a processi personalizzati che ora sono più intuitivi e più facili da creare, a un ambiente interamente visuale con un debugger perfezionato per le visualizzazioni dei progetti multipli e degli swim lane, nonché per le visualizzazioni complessive - tutto in un unico design del flusso di lavoro.

Symantec ServiceDesk 7.0

ServiceDesk 7.0 accelera e perfeziona l'offerta di servizi da parte dell'organizzazione IT grazie a un'automazione dei processi e a capacità self-service per gli utenti finali, consentendo all'IT di fare di più impiegando meno risorse. Basato su processi best practice, ServiceDesk 7.0 è stato studiato per ottenere una rapida implementazione, una facile integrazione e un'ottimizzazione dei processi, in modo tale da ottenere vantaggi immediati.

ServiceDesk 7.0 offre processi best practice "out of the box" raccomandati da ITIL, tra i quali la gestione degli eventi, la gestione dei problemi, la gestione delle modifiche e la gestione delle comunicazioni. Ciò consente alle aziende di implementare agevolmente una soluzione ITIL completa, che offra operazioni dei centri di servizio IT più efficienti e aiuti a diminuire il volume di ticket, migliorando così i tempi di risposta e aumentando la soddisfazione dei clienti. ServiceDesk 7.0 consente inoltre una facile integrazione e coordinazione tra i diversi prodotti Symantec e altri tool e applicazioni di terze parti basati su dati per gli interventi di rimedio, come SharePoint.

ServiceDesk 7.0 aumenta le capacità di automazione dei processi del reparto IT, aiutando così a diminuire i costi complessivi di gestione. Le interfacce perfezionate mettono a disposizione degli utenti finali alcune capacità di self-service, soprattutto per i problemi che non dovrebbero richiedere una piena attenzione dei professionisti dell'help desk, consentendo una più rapida risoluzione dei problemi e lasciando più tempo al personale IT di concentrare le proprie preziose risorse su compiti più complessi e maggiormente strategici.

"Siamo sempre andati alla ricerca di soluzioni per tagliare le spese e ridurre la complessità ma oggi ci concentriamo ancora di più su questi aspetti, visto il contesto economico in atto", ha detto Matt Giblin, responsabile IT di Mercy Health Services. "Sia Workflow 7.0 che ServiceDesk 7.0 ci aiutano a conseguire questi obiettivi facendo sì che i nostri processi siano automatizzati, basati su responsabilità precise e altamente documentati. Grazie alla presenza di queste soluzioni ora possiamo dedicare più tempo alla messa in atto delle funzioni IT strategiche, invece di perdere tempo per l'esecuzione manuale di funzioni di routine e ripetitive".

Licenza e disponibilità

Workflow Solution 7.0 è già disponibile; ServiceDesk 7.0 sarà disponibile alla fine dell'estate 2009, direttamente presso Symantec o tramite la rete mondiale dei rivenditori, distributori e system integrator di Symantec, che offrono un valore aggiunto. Per maggiori informazioni <http://www.symantec.com/business/workflow-solution> e <http://www.symantec.com/business/service-desk>

Informazioni su Symantec

Symantec è il leader globale nella creazione di soluzioni per la sicurezza, lo storage e la gestione dei sistemi in grado di aiutare aziende e consumatori a proteggere e gestire le informazioni. I nostri software e servizi proteggono da un numero maggiore di rischi e in diverse situazioni, in modo più completo ed efficiente, per una maggiore fiducia dell'utente ovunque siano usati o archiviati dati.

Per ulteriori informazioni, consultare il sito web all'indirizzo www.symantec.com o www.symantec.it

###

NOTE PER GLI EDITORI: Per maggiori informazioni riguardo Symantec Corporation e i suoi prodotti è possibile visitare la Symantec News Room all'indirizzo <http://www.symantec.com/news>.

Symantec e il logo Symantec sono marchi o marchi registrati di Symantec Corporation o di sue consociate negli Stati Uniti e in altri Paesi. Gli altri nomi citati possono essere marchi appartenenti ai rispettivi proprietari.