



SERVIZI SISTEMISTICI REMOTI: IL PUNTO D'INCONTRO TRA L'IT E IL BUSINESS.

Per fare del sistema informativo un elemento strutturale del proprio business, per mantenere in piena efficienza Hardware, Software di base e Database, Zucchetti ha sviluppato il Remote System Management che offre una gestione proattiva del sistema IT presente in azienda.

L'acquisizione di questo servizio assicura adeguate performance, curando la manutenzione evolutiva del sistema e ripristinando, a fronte di malfunzionamenti, la corretta operatività con la propria organizzazione tecnica.

I VANTAGGI

- Ottimizza i costi di manutenzione.
- Definisce e misura i 'service level agreement' (SLA).
- Aumenta l'efficienza operativa.
- Monitora i sistemi attraverso un cruscotto di controllo.
- Migliora la sicurezza e la continuità dei servizi.
- Minimizza il rischio e ottimizza la stabilità dei sistemi.
- Maggior consapevolezza sullo stato del sistema, sulle anomalie, sui costi di gestione.
- Monitora ogni sistema (server, workstation, PC) e la rete.
- Elimina gli sprechi di energia, spendendo meno e rispettando di più l'ambiente.
- Ottimizza gli aggiornamenti del sistema operativo e del database, semplificandoli e rendendoli meno invasivi.
- Genera e gestisce automaticamente i ticket relativi ad anomalie sul sistema.
- Effettua interventi riparativi urgenti in contemporanea su più postazioni.

*Help Desk:
il supporto è servito.*

Il servizio di Help Desk che supporta tutte le persone che in azienda utilizzano i sistemi informativi e solleva l'azienda dall'impegno di dover dedicare personale alla risoluzione di eventuali problemi.

Il servizio di Help Desk offre la possibilità di raccogliere in un unico luogo virtuale, Single Point of Contact, le richieste degli utenti. Così, qualora una persona in azienda si trovasse di fronte alla necessità di chiedere sostegno per la risoluzione di qualche problema tecnico, non dovrà far altro che rivolgersi all'Help Desk e la sua richiesta verrà gestita da una procedura automatizzata.

L'utente può rivolgersi al Call Center utilizzando il numero telefonico dedicato. Ogni chiamata viene registrata nel Sistema Informativo di Trouble-Ticketing utilizzato. Alla richiesta viene assegnato un codice identificativo, che viene comunicato all'utente e che permette di rendere rintracciabile ogni attività connessa al ticket. L'operatore attribuisce un livello di priorità in base alla tipologia ed al prevedibile impatto sulla sua attività lavorativa: tale livello di priorità corrisponde ad un tempo di risoluzione, come da livelli di servizio concordati con il Cliente.



Zucchetti • Via Solferino, 1 • 26900 Lodi
tel. 0371/594.24.44 • fax 0371/594.25.20
e-mail: market@zucchetti.it

www.zucchetti.it

 **ZUCCHETTI**