

Service Desk

[ISI]



Supporta il *day-by-day* aziendale preservando la continuità operativa dei sistemi aziendali e l'assistenza interna con il Service Desk

Principali benefici

Assistenza, monitoraggio e continuità di servizio su infrastrutture e datacenter

Il Service Desk di S2E è un servizio gestito per supportare le aziende nella gestione delle proprie infrastrutture e datacenter, garantendo una continuità di servizio con tempi di intervento e assistenza certi. Attraverso il nostro sistema di ticketing integrabile nelle strutture dell'azienda cliente raccogliamo e indirizziamo in modalità gestita gli aspetti sistemistici, di rete, e di database administration sia in modo reattivo in risposta a specifici eventi, sia in modo proattivo mettendo a disposizione un team di esperti consultabile a servizio.

Ambito di applicazione

Il servizio si rivolge ad aziende di medie e grandi dimensioni ad alta dipendenza tecnologica che necessitano di un supporto operativo continuo su infrastrutture complesse.

L'esternalizzazione del servizio permette all'azienda di garantire la continuità operativa della propria infrastruttura, senza la necessità di gestire e mantenere un team altamente specializzato in-house, concentrando le proprie risorse e i propri sforzi di governance sul proprio core business.

Le sfide che le aziende incontrano

Le aziende ad elevata dipendenza tecnologica hanno necessità di investire risorse e tempo nella manutenzione delle proprie infrastrutture per assicurare che queste siano aggiornate e mantenute. Esse devono inoltre soddisfare richieste di assistenza e supporto che sono spesso time consuming da gestire in modo strutturato. Il risultato è che queste esigenze vengono spesso gestite in modo poco organico, sottodimensionando le risorse e il know-how necessario. Inoltre, la varietà di interlocutori coinvolti nella catena di assistenza rende difficile una organizzazione coesa.

I vantaggi offerti

Il CTO e gli IT manager beneficiano dell'esternalizzazione della governance di una organizzazione interna strutturata, potendosi limitare al monitoraggio dei KPI dei livelli del servizio senza la necessità di impiegare risorse organizzative. Gli amministratori di sistema ottengono un supporto competente, strutturato e flessibile per dare risposte efficaci ai propri utenti di sistema.



S2E: approccio e metodo proposto

Attraverso il servizio di Service Desk offriamo ai nostri clienti un supporto operativo continuo secondo i più elevati standard di mercato, con una struttura di costi flessibile. La nostra forza risiede nella capacità di fornire un'assistenza altamente personalizzata, cucita sulle specifiche esigenze di ciascun cliente. Dedichiamo a ciascun cliente uno SPOC (Single Point of Contact), in modo da garantire un contatto adeguato a garanzia del livello di servizio, oltre che per intercettare le necessità del cliente e coordinare le azioni correttive con il nostro team di esperti. Mettiamo a disposizione dei nostri clienti le figure professionali necessarie, anche on-site quando necessario, in modo da garantire l'assistenza richiesta in base alle specifiche esigenze del cliente. Offriamo anche un servizio di consulenza pay-as-you-go, permettendo ai clienti di accedere a competenze e conoscenze specialistiche su base ad hoc, senza la necessità di impegni a lungo termine, in modo da poter affrontare temi specifici in modo proattivo.

Vantaggi per lo sviluppo futuro

I vantaggi principali del Service Desk sono:

1. Agilità e tempestività nella risoluzione di sfide emergenti.
2. Riduzione dei costi operativi grazie all'esternalizzazione del servizio.
3. Soluzioni su misura per risolvere esigenze di supporto all'operatività aziendale.
4. SPOC dedicato per facilitare la fluidità di comunicazione e servizio.
5. Definizione di SLA chiari e in base alle esigenze.
6. Accesso flessibile a competenze specialistiche senza costi fissi.
7. Prevedibilità dei costi del servizio.

Impiegare un team esperto senza le complessità della sua governance permette all'azienda di garantire un livello di servizio elevato ai propri utenti, ad un costo contenuto.

Modello di offerta

Il Service Desk di S2E è proposto come un servizio gestito chiavi in mano, garantendo trasparenza e chiarezza sul costo del servizio. In fase di onboarding, eseguiamo gratuitamente un assessment accurato delle tue risorse e del loro stato di salute, in modo da proporre un piano di intervento flessibile e incrementale prioritizzando gli interventi sulla base delle esigenze specifiche del cliente. Successivamente, definiamo in sinergia con l'azienda cliente le modalità organizzative preferite, come ad esempio tipologie di governance, perimetro delle risorse da gestire, SLA (Service Level Agreement) delle richieste di assistenza.

Sulla base di queste informazioni proponiamo un'offerta che tenga in considerazione le esigenze emerse in fase di assessment.

Meet the team: le nostre credenziali

L'offerta Service Desk è erogata da personale qualificato e certificato nelle tecnologie e metodologie che utilizziamo nel servizio.



redhat.
CERTIFIED



I nostri livelli di servizio

I Service Level Agreement (SLA) vengono definiti di volta in volta sulla base delle esigenze del cliente e riportano le metriche di servizio (es. qualità di servizio) che devono essere rispettate. Nella tabella sottostante vengono riportiamo gli SLA più comuni relativi alle richieste di assistenza e di change, alle quali il Service Desk assegna un valore di priorità. La definizione delle priorità avviene in fase di progettazione (ITIL - Service Design), e a titolo d'esempio:

Priorità	Descrizione	SLA
Elevata	Una condizione di indisponibilità delle infrastrutture o dei sistemi, in parte o totale, che inibisce l'operatività di una o diverse funzionalità/applicazioni. Tale condizione non può essere facilmente aggirata o evitata (include anche il caso in cui i dati di produzione sono persi, corrotti o distrutti).	2 ore
Media	Una condizione di indisponibilità parziale delle infrastrutture o dei sistemi che inibisce l'operatività di una o più funzionalità/applicazioni. Tale condizione può essere aggirata	4 ore
Bassa	Un incident che non sia caratterizzato da nessuna delle condizioni di cui sopra.	8 ore
Richiesta di cambiamento	Un cambiamento autorizzato o da autorizzare, la cui analisi e/o applicazione può richiedere un tempo variabile in compliance con i work-flow ed i flussi autorizzativi del Cliente.	Variabile, concordabile con il cliente

Ulteriori SLA, così come le tempistiche di intervento riportate nella tabella possono essere modificate sulla base delle esigenze specifiche del cliente, in modo da fornire adeguata copertura sulla base della criticità del servizio gestito.