

## ■ Project Management

Il servizio è offerto all'Operatore che intende affidare a T-Systems l'attività di Project Management relativa a progetti con i propri Clienti finali.

Sulla base del contratto siglato fra l'Operatore ed il suo Cliente finale, il Project Manager di T-Systems si occupa di coordinare tutte le attività, dalla predisposizione del servizio sino alla sua erogazione, mediante una continua pianificazione e controllo di risorse tecniche e umane differenziate, con vincoli interdipendenti di costi, tempi e qualità.

L'attività di Project Management di T-Systems fa leva su una consolidata struttura di Project Manager con esperienze di respiro internazionale, con un'approfondita conoscenza del PMBOK e delle relative metodologie.

Le fasi a cui il Project Manager è chiamato a far fronte sono:

- Project Initiation
- Project Planning
- Project Execution
- Project Controlling
- Project Closing

Opzionali all'offerta di Project Management, possono essere forniti al termine del progetto, i seguenti strumenti che consentono di misurare la qualità dell'attività di Project Management:

- Customer Satisfaction Survey
- Project Review

## ■ Customer Site Provisioning

T-Systems offre la propria esperienza e competenza nell'attività di Provisioning relativa a infrastrutture di rete (linee di telecomunicazioni, apparati e servizi) da realizzare presso le sedi dei Clienti finali dell'Operatore.

Il servizio di Customer Site Provisioning comprende:

- Pre-ordering
- Ordering
- Delivery
- Hand Over

## ■ Security

Il Servizio di Security è rivolto all'Operatore interessato ad affidare a T-Systems la realizzazione e la gestione dell'infrastruttura di sicurezza in modo da garantirsi un accesso sicuro da e verso le reti dei propri Clienti finali.

Il servizio si compone dei seguenti elementi:

- Firewall Infrastructure
- Operation
- Service Reporting

T-Systems Italia, nell'ambito della sicurezza, opera secondo le "best practice" dello standard BS7799 del quale sta completando il percorso di certificazione.



**T** . . . Systems . . .

Business flexibility

Per ulteriori informazioni,  
contatti T-Systems Italia.

Telefono: 02.8924.1  
E-Mail: [info@t-systems.it](mailto:info@t-systems.it)  
Internet: [www.t-systems.com](http://www.t-systems.com)  
[www.t-systems.it](http://www.t-systems.it)

..... **T** ..... Systems

**Publisher:**

T-SSA  
S.p.A.  
20090 - Sesto  
San Giovanni  
Milano  
Tel. 02.8924.1  
Fax 02.8924.1111

# .....T.....Systems.....

Ø  
U  
C





L'esigenza di Operatori e Service Provider di mantenere i migliori standard qualitativi di mercato nella gestione ed erogazione dei propri servizi - a supporto della "Customer Base" del Cliente - trova risposta nella nuova offerta "Operation Outsourcing".

Il tutto senza dover sostenere ingenti investimenti in termini di tecnologie e di personale qualificato.

T-Systems Italia propone un nuovo approccio modulare di offerta agli Operatori dando la possibilità di gestire una serie di servizi di carattere operativo, attraverso l'esperienza e gli skill delle proprie risorse professionali e tecnologie all'avanguardia. Ciò consente al Cliente di avere una maggiore focalizzazione su tutta la sfera relativa agli aspetti strategici, di vendita e di presidio del suo mercato.

In questa logica T-Systems si pone come 'braccio operativo'.

**Un approccio modulare:** grazie alla consulenza progettuale dei professionisti di T-Systems, il Cliente può scegliere, in modo flessibile, quali attività delegare e quali mantenere al proprio interno.

**Una consolidata esperienza nell'erogazione di servizi ICT:** T-Systems è il Partner ideale per lo studio congiunto di opportunità, dalla valutazione del "Total Cost of Ownership" (TCO) alla definizione delle modalità operative più efficaci, al fine di offrire un servizio di qualità agli end-user del Cliente.

Il nuovo approccio proposto trova particolare applicazione per gli operatori di nicchia con un focus su settori specifici, su regioni limitate del territorio o, più semplicemente, in fase di start-up. In questi casi il raggiungimento delle economie di scala necessarie per sostenere autonomamente tutti gli investimenti richiesti per gestire gli aspetti legati all'erogazione di servizi di qualità, in completa autonomia, può essere difficilmente traguardabile: il nuovo servizio "Operation Outsourcing" consente all'Operatore Provider di accedere velocemente ai più elevati standard di 'gestione' ed 'esercizio', indipendentemente dal volume di business gestito.



## Schede Servizi Operation Outsourcing

- Help Desk
- Monitoring
- Managed Services
- Reperibilità
- On Site Maintenance
- Spare Parts Management
- Service Management
- Project Management
- Customer Site Provisioning
- Security

### ■ Help Desk

L'Help Desk è l'insieme di operazioni che permettono la ricezione di una segnalazione da parte di un utilizzatore finale (call receiving) e che, tramite una gestione professionale e deterministica, portano alla soluzione del problema coinvolgendo in breve tempo le funzioni aziendali interne (supporto sistemistico) ed esterne (fornitori).

L'offerta di T-Systems si basa sulla disponibilità di una struttura di Help Desk in grado di gestire chiamate provenienti dai Clienti dell'Operatore, utilizzando sistemi automatici e programmabili di risposta e con il supporto di un flessibile sistema informativo di tracciamento.

Il servizio può essere erogato, secondo le necessità del Cliente, in orario base "Business Hours Support" e/o fuori dall'orario base ("Out of Business Hours Support") e/o 7/24 ("Continued Timetable").

### ■ Monitoring

Il servizio di monitoring controlla il funzionamento delle risorse di Rete (apparati, collegamenti WAN & LAN, Function Points) utilizzando sistemi che verificano la raggiungibilità (Network Monitoring) e l'operatività (System Monitoring) degli stessi.

Le anomalie rilevate dal servizio di monitoring sono segnalate al gruppo tecnico di competenza che esegue le opportune azioni di troubleshooting ed attiva il ripristino funzionale, anche tramite il coinvolgimento di terze parti. Nell'ottica della completa modularità del servizio di "Operation Outsourcing", tale attività può essere messa a disposizione da T-Systems (servizio "Managed Services") o rimanere in gestione alla struttura operativa del Cliente.

L'offerta di T-Systems si basa sulla disponibilità di una struttura di Help Desk in grado di gestire il monitoraggio utilizzando sistemi automatici (network & systems monitor) e con il supporto di un flessibile sistema informativo di tracciamento. L'attività di Monitoring è strettamente legata alla precedente attività di Help Desk.

### ■ Managed Services

Il Servizio di Managed Services si compone delle seguenti funzioni:

**Incident Management/Fault Clearance:** è l'insieme di operazioni che permette di reagire in maniera autonoma e indipendente alle segnalazioni di anomalie rilevate proattivamente (modulo "Operation Outsourcing - Monitoring") o direttamente dalle strutture operative del Cliente.

**Configuration Management:** comprende il salvataggio di tutte le configurazioni degli apparati su server dedicati e l'implementazione di un sistema d'inventario e documentazione da utilizzare nelle fasi di Incident e Change Management.

**Change Management:** è l'esecuzione delle modifiche di configurazione software e hardware degli apparati richiesti dal Cliente.

## ■ Reperibilità

Il servizio di reperibilità fornisce al Cliente la disponibilità continua di un operatore specializzato anche al di fuori dall'orario di lavoro (Out of Business Hours Support 7x24), allo scopo di fronteggiare "situazioni di crisi" con il coinvolgimento di terze parti interne (T-Systems Italia) o esterne (Fornitori) e mediante l'esecuzione di procedure di ripristino concordate.

L'offerta di T-Systems si basa sulla disponibilità di una struttura di reperibilità già consolidata ed organizzata su "turnazioni" che garantiscono la copertura extra orario lavorativo su tutto l'arco dell'anno.

## ■ On Site Maintenance

Il servizio di Maintenance on-site è l'insieme di operazioni che permettono di sostituire apparati o parti difettose, direttamente presso la sede di installazione ed entro un periodo di tempo stabilito (Service Level Agreement).

L'offerta di T-Systems si basa sulla disponibilità di una struttura di manutenzione già operante sugli impianti di proprietà che consente al Cliente di ottenere ottime economie di scala.

## ■ Spare Parts Management

Il Servizio consente all'Operatore Cliente di affidare a T-Systems la gestione e la movimentazione delle parti di ricambio riguardanti il parco macchine in produzione.

Il Servizio di Spare Parts Management è di importanza strategica per l'affidabilità del servizio reso al Cliente finale e si innesta naturalmente negli altri moduli di Operation Outsourcing.

L'Help Desk di T-Systems è il punto di contatto per ogni necessità riguardante le richieste di movimentazione delle parti di ricambio.



## ■ Service Management

Il servizio di Service Management massimizza l'efficienza della cooperazione fra l'Operatore ed il suo Cliente finale allo scopo di garantire a quest'ultimo il massimo beneficio dalla soluzione tecnica e dai servizi erogati.

Il Cliente dispone di un Service Manager dedicato che funge da interfaccia unica per tutti i problemi tecnici e di operatività del servizio. Il Service Manager è esperto della soluzione e dei servizi concordati con il Cliente finale di cui conosce, in modo approfondito, sia l'ambiente tecnico ed organizzativo sia i processi e le applicazioni critiche.