

SERVIZI DI INFRASTRUCTURE E OPERATION MANAGEMENT

La forte competizione nel settore IT spinge le aziende verso l'incremento e lo sviluppo di nuove competenze. In particolare le organizzazioni IT hanno la necessità di allineare l'erogazione dei loro servizi alle necessità del business, operando sull'efficacia della delivery. Allo stesso tempo le aziende pongono maggiore attenzione al contenimento dei costi. La collaborazione con partner con adeguate competenze può costituire un elemento chiave per la gestione delle attività operative.

Reply, che ha maturato esperienze pluriennali relativamente all'erogazione di servizi di Infrastructure ed Operation Management, è stata scelta da un importante cliente del settore media market per la gestione dei servizi infrastrutturali. Reply ha dimostrato professionalità e specializzazione sia sugli aspetti tecnologici, sia sulle capacità gestionali del servizio. Inoltre l'adozione di una metodologia consolidata ha permesso di eseguire efficacemente le attività di presa in carico dei servizi e della loro gestione.

SCENARIO

Per supportare la struttura IT nella gestione dell'infrastruttura operativa, una primaria società operante nel media market ha scelto Atlas Reply quale partner per i Servizi di Infrastructure e Operation Management.

L'ingaggio di Reply è avvenuto a seguito della necessità del cliente di adeguarsi velocemente ai continui e rapidi cambiamenti dettati dal business.

Infatti all'organizzazione IT Operation del cliente veniva chiesto di seguire i trend di crescita aziendale nel rispetto di altissimi standard qualitativi.

SOLUZIONE

La soluzione proposta da Atlas Reply si è articolata su tre differenti ambiti di competenza:

- **GESTIONE SISTEMISTICA** dei server presenti presso la sede del Cliente, con l'obiettivo di mantenere in piena efficienza tutte le componenti Hw, Sw di base e dei Data Base, assicurando le adeguate performance, curando la manutenzione evolutiva ed intervenendo, a fronte di malfunzionamenti, per ripristinarne la corretta operatività (direttamente o tramite l'attivazione dei fornitori specificatamente responsabili). Sono previsti differenti livelli di servizio in dipendenza della tipologia dei server in ambito (produzione, sviluppo/collaudato/training);
- **IMPLEMENTAZIONE** di PROGETTI INFRASTRUTTURALI con il fine di fornire il supporto necessario alla realizzazione di nuovi Progetti infrastrutturali, atto a garantire il corretto passaggio in produzione di nuove infrastrutture ed applicazioni;
- Supporto sistemistico per il **DISASTER RECOVERY** con lo scopo di fornire il supporto necessario alla gestione dell'infrastruttura di Disaster Recovery e il supporto tecnico ai progetti per le evoluzioni.

Attività del servizio

- Presidio di 1° Livello (24x24x365)
 - Monitoraggio Disponibilità Server
 - Gestione Anomalie
 - Gestione Attività Pianificate

- Supporto sistemistico di 2° Livello
 - Incident/Problem Management
 - Gestione Change Request
 - Gestione Operativa delle Piattaforme HW e SW di Base
 - System Management
 - Gestione Backup e Storage
 - Report e Controlli ai fini Sox
 - Gestione Documentazione
 - Gestione Inventario
 - Reperibilità ed interventi in Reperibilità
 - Gestione Strumenti di supporto ai servizi e ai processi

- Supporto sistemistico per l'implementazione Progetti
 - Gestione Progetto
 - Attività di Progetto

- Supporto sistemistico per il Disaster Recovery

VALORE REPLY

La proposta di Atlas Reply ha permesso di indirizzare le problematiche di natura sia tecnologica sia organizzativa, mettendo in campo una squadra composta, flessibile, e altamente specializzata.

Le attività di IT infrastructure management governate da Atlas Reply sono rimaste all'interno della struttura del cliente, ben integrandosi nel processo IT del Cliente stesso.

L'attività di presa in carico del servizio ha sottolineato la qualità e la competenza distintivi di Reply: le attività, disegnate secondo la metodologia Atlas Reply, hanno visto un periodo di transizione e affiancamento, durante il quale il gruppo di lavoro ha rapidamente acquisito le conoscenze di contesto necessarie a governare l'infrastruttura.

Nel corso degli anni (la presa in carico del servizio risale al 2006), Atlas Reply ha più volte dimostrato le proprie capacità supportando il Cliente non solo in attività di natura ordinaria, ma anche e soprattutto nella gestione di periodici picchi legati allo specifico business del cliente.

Atlas Reply continua ad erogare il servizio con continuità e soddisfazione del cliente.



Atlas Reply è la società del Gruppo Reply specializzata per la fornitura di modelli, soluzioni e servizi per l'IT Governance e l'IT Operation Management. La sua missione è quella di allineare l'IT alle necessità del business, operando sui modelli di governance dell'IT, sull'automazione dei processi, sull'efficienza della delivery.

Atlas Reply interviene sulle aree di: consulenza su metodi e processi di IT Governance e IT Operation, servizi di Application & System Management, progetti di System Integration per la realizzazione di strumenti di supporto all'IT Operation e all'IT Governance. Atlas Reply eroga servizi di consulenza per l'adozione delle Best Practice ITIL e dello standard ISO20000 sui processi del Cliente.

Atlas Reply è un Accredited Training Provider e un Accredited Examination Center di EXIN, Examination Institute for Information Science, oltre che sponsor Platinum di ItSMF Italia, l'associazione per la diffusione in Italia delle Best Practice ITIL.

Atlas Reply
www.reply.eu