

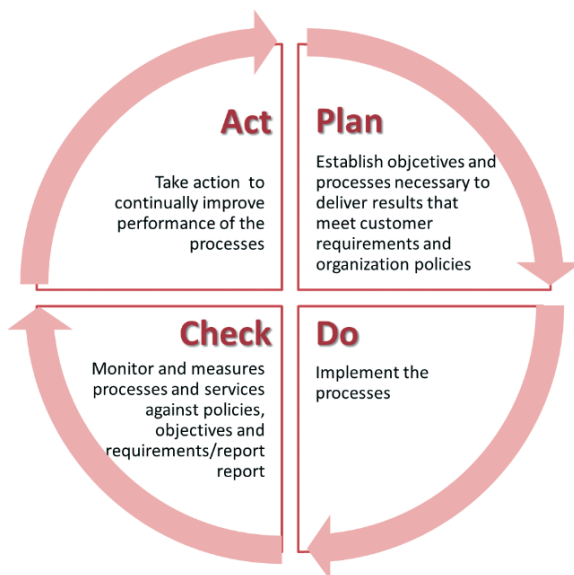
SMARTing 24x7 per sistemi IBM i

SMARTing 24x7 è la Business Unit di WSS Italia che fornisce servizi altamente qualificati, **con specializzazione su IBM i**, di:

- **RMS – Remote Management Service**, gestione remota dei sistemi;
- **AMS – Application Management Service**, sviluppo e gestione degli applicativi in full outsourcing o supporto applicativo nella gestione di incidenti di primo e secondo livello.



Flusso P – D – C – A



La copertura è assicurata 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno in **italiano ed inglese** grazie ad un team fisicamente presente nelle nostre Control room.

I servizi, la tecnologia e la metodologia di lavoro aderiscono completamente al **modello ITIL v.3** con l'obiettivo finale di **migliorare l'efficienza dei Sistemi e delle Applicazioni** del Cliente (**flusso P-D-C-A**). A dicembre 2015, WSS Italia ha inoltre ottenuto la **certificazione ISO 9001:2008**.

Le attività vengono svolte principalmente in remoto dalla nostra **sede centrale** di Milano. La **continuità operativa** è **garantita** grazie alla presenza di **sedi periferiche** dotate di reti internet ridondate ad alta velocità, device e computer di nuova generazione e di UPS locali.

In pochissimo tempo, quantificato in minuti, WSS Italia è in grado di effettuare il passaggio di consegne ad un centro remoto per l'erogazione del servizio stesso.

Il Team **SMARTing 24x7** conta oggi più di 20 risorse all'attivo. L'organizzazione del servizio prevede la predisposizione di gruppi di lavoro attentamente dimensionati sui contenuti del servizio e coordinati da un Service Manager che ne garantisce la qualità.

Strumenti per la gestione del servizio



Sistema di telefonia digitale

Sistema di telefonia digitale VoIP di tipo PABX che consente di programmare il sistema "centralino" in modo estremamente flessibile, per supportare molteplici modalità di servizio della chiamata (es. numero verde per gestione/apertura ticket via telefono, gestione delle code di attesa, registrazione della chiamata).

OTRS - Trouble Ticketing e Asset Management

OTRS – Open Source Ticket Request, è un prodotto open-source che è stato personalizzato da WSS a partire dal 2007, per supportare i servizi di SMARTing 24x7 erogati. Questo software per la gestione dei ticket migliora i tempi di azione/risposta e agevola le attività di analisi e reporting. Lo strumento è inoltre sottoposto ad un piano di business Continuity e Disaster recovery che lo rendono pienamente affidabile.

WSSHDWiki – Gestione norme operative

Media Wiki è un software open-source scritto in php pensato per strutturare le pagine web in formato Wikipedia. WSS, per sistematizzare e migliorare la fruibilità delle specifiche riguardanti le attività in carico alla business unit SMARTing 24x7, lo ha personalizzato e parametrizzato in modo da avere online tutta la documentazione relativa ai sistemi in gestione facilitandone la ricerca e consultazione da parte del personale incaricato.

iGuardian – Monitoraggio dei sistemi IBM i

WSS Italia ha sviluppato internamente il software i5Guardian che consente il controllo e la gestione dei malfunzionamenti o rallentamenti del sistema IBM i. Permette di verificare lo stato, allertare il referente tramite e-mail, SNMP e SMS ed inviare una risposta automatica.

- [WSS Italia S.r.l.](#)
- Via Giulio Ceradini, 12 - 20129 Milano
- T +39 02 70009046 - info@wssitalia.it - www.wssitalia.it

