

tesys

La soluzione “Service Assurance”

- Network & System assurance
- Service integration & configuration
- Network inventory
- Network resource management
- Service level management
- Application management

C O N S U L E N Z A E C O M P E T E N Z A

A G I L I T À O P E R A T I V A

T U T T I I V A N T A G G I D E L L ' E S P E R I E N Z A



INGEGNERIA INFORMATICA

La gestione IT di alto livello punta sull'affidabilità per il miglioramento dei servizi di business

Implementare rapidamente progetti a costi allineati alle più disparate esigenze del cliente, con un approccio modulare per una veloce risoluzione ai problemi e una tangibile crescita del valore

TESYS supporta il cliente nella progettazione delle procedure e delle infrastrutture più adatte, valutando anche il rapporto costi benefici.

TESYS è in grado di aiutare il cliente ad effettuare l'analisi delle criticità e la pianificazione delle attività mediante "l'assessment" dei sistemi, implementa le soluzioni scelte ed effettua i test sui sistemi e sulle procedure.

TESYS si occupa infine dell'intera gestione del sistema adottato e del training on the job.

LA SOLUZIONE "SERVICE ASSURANCE"

Soluzione

L'area **Service Assurance** si occupa di soluzioni, sviluppo di applicazioni ed erogazione di servizi di consulenza specialistica per la realizzazione di sistemi di gestione di reti, di applicazioni e servizi per gli operatori IT e di telecomunicazioni.

TESYS dispone di soluzioni e competenze specifiche per la gestione delle prestazioni, del ripristino, dell'inventario e del traffico; della gestione dei Service Level Agreement per intraprendere azioni correttive o preventive sulle reti e sui componenti IT coinvolti.

Le necessità IT

Gestione delle infrastrutture (reti, sistemi e applicazioni) tramite:

- Unico punto di controllo e gestione
- Rapida ed efficace reazione alla scoperta delle anomalie e degli errori
- Riduzione del fuori servizio
- Attività di prevenzione per anomalie non standard

Service Level Assurance

- Analisi delle infrastrutture per servizi end-to-end
- Riduzione del tempo di risoluzione per le chiamate di supporto
- Miglioramento del livello di servizio percepito
- Controllo degli SLA
- Analisi del comportamento sull'uso delle risorse



Benefici

Si potranno mettere in relazione, in modo dinamico: la rete, i sistemi e i servizi associati ai processi di business; si potranno avere tutti gli strumenti e le conoscenze per adattare la struttura IT alle differenti richieste e sfruttare l'intero potenziale della rete (risorse, processi e tecnologie); si potrà avere un allineamento dell'IT in modo che gli obiettivi di business potranno essere raggiunti soddisfacendo costantemente sia l'esigenza di disponibilità, sia gli SLA di servizio nei confronti di clienti interni ed esterni, avendo la capacità di reagire alle opportunità di crescita. L'obiettivo è di sfruttare la flessibilità come vantaggio del business. ■

IL TEAM TESYS

Il team **Service Assurance** di TESYS dispone di Specialisti di prodotto e di architetture di management (di reti e servizi) in grado di supportare il Cliente nel design, nella implementazione dei propri sistemi di gestione e nella scelta dei prodotti migliori per le sue esigenze.

Lo staff ha sviluppato esperienza sulle **piattaforme** più affermate al giorno d'oggi e si è gradualmente configurato come un **team di consulenti** in grado di soddisfare le esigenze di alta qualità del servizio e riduzione dei tempi di ritardo attraverso l'ottimizzazione delle prestazioni delle infrastrutture IT e la gestione dei servizi al cliente.

Di competenza dell'area **Service Assurance** sono i seguenti settori:

- **Network Assurance**
- Network/Performance/Service management
- **System Assurance**
- System/Performance/Service management
- **Service Integration and Configuration**
- **Network Inventory and Network Resource Management**
- **Service Level Management**
- **Application Management**

L'aspetto fondamentale è la **flessibilità** nell'affrontare situazioni sempre diverse e nuove, di adattarsi ai diversi **contesti architetturali** che nascono da una clientela estremamente eterogenea in termini di necessità operative e specificità infrastrutturali.

Il team opera sotto **procedure di qualità** nel rispetto degli **SLA (Service Level Agreement)** concordati in fase contrattuale. ■

L'esperienza che il team TESYS ha accumulato nello sviluppo dei progetti ha portato ad eliminare proposte in cui **piattaforme differenti** tra loro replicano e/o ridondano inutilmente le informazioni. Il team TESYS propone ai propri clienti la possibilità di gestire in maniera centralizzata i propri sistemi, con la possibilità di avere:

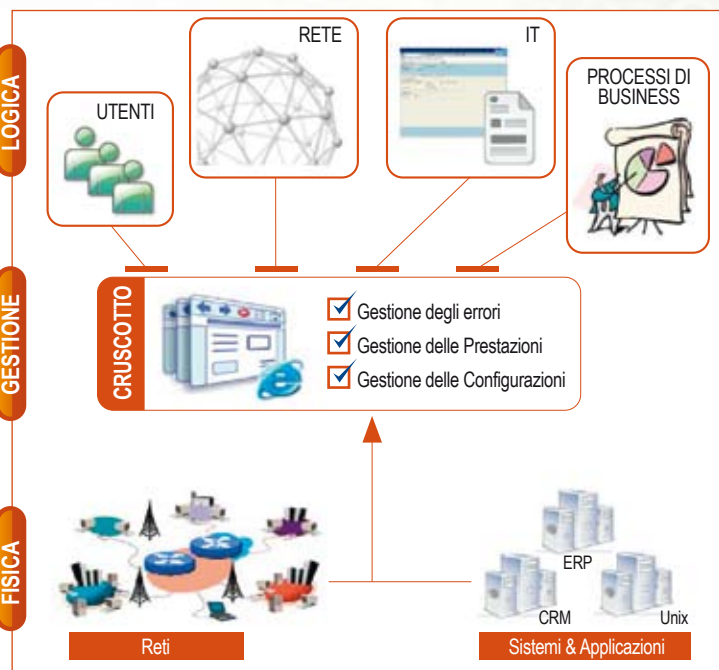
- Unico gestore per la raccolta delle informazioni con conseguente diminuzione considerevole del traffico di rete e di utilizzo di risorse
- Unico database centralizzato con informazioni non ridondate
- Unica interfaccia utente che permetta di accedere facilmente a tutte le risorse potendole confrontare senza doversi connettere ad un numero sempre maggiore di server
- Presentazione delle informazioni già preconfezionate per tipo: dalle informazioni specifiche per il singolo server/device alle informazioni a livello di servizio.

GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE

Le esigenze

- **Controllo delle Reti e dei Sistemi**
 - Definizione delle soglie in base ai KPI
- **Controllo dei fault in tempo reale**
 - Un unico browser per gli allarmi
- **Controllo delle performance**
- **Reporting**
 - Gruppo di reports standard basati sui KPI di rete/sistemi con aggregazione dei tempi
 - Reports standard per le previsioni

L'architettura di base



I risultati

- Analisi delle prestazioni hw/sw
- Controllo dei processi e applicazioni
- Controllo dello stato delle reti IP
- Gestione dei fault hw/sw

LA GESTIONE DEL SERVIZIO

L'evoluzione

Gestione infrastrutture

Controllo di sistemi & applicazioni basato sulla gestione dei livelli di servizio delle infrastrutture.

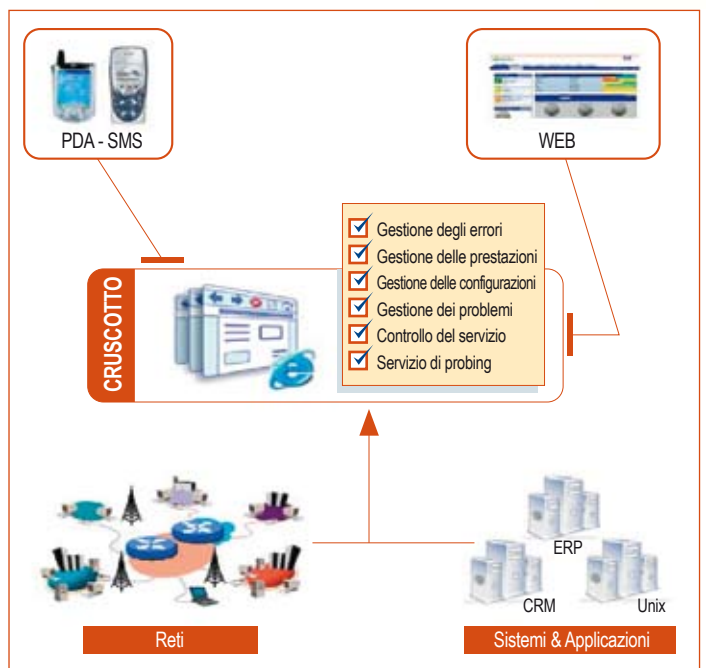
Gestione del Servizio

Controllo logico delle applicazioni basato sui flussi di informazioni per una visione dell'impatto sul servizio erogato.

Le esigenze

- **Business view**
 - Integrazione di soluzioni
 - Correlazione tra KPI per avere un vista sul servizio erogato
 - Aggregazione di KPI
- **Real time monitoring**
 - Correlazione di allarmi con l'impatto sul servizio
- **Reporting**
 - Gruppo di report basati su viste gerarchiche e raggruppamenti

L'architettura di base



I risultati

- Analisi delle prestazioni hw/sw
- Controllo dei processi e applicazioni
- Controllo dello stato delle reti IP
- Gestione dei fault hw/sw
- Controllo del flusso delle applicazioni
- Correlazione tra gli indicatori di fault e prestazioni
- Analisi dell'impatto sul servizio erogato
- End-to-End probing per il servizio
- Controllo prestazioni delle applicazioni

Aree di Competenza

Sviluppo

Programmazione

JAVA (servlet-JSP, Applets)

HTML

PERL

ASP

SQL

Shell

C++

CGI

JAVASCRIPT

PL/SQL

XML-VXML

Architetture

.Net

J2EE

PHP

SAS

Database

Oracle

SQL server

MySQL

DB2

Application Server

WebLogic

WebSphere

Apache Tomcat

Area SAP

Consulenza

1. Metodologia e strumenti di business intelligence

Supporto specialistico di prodotto
Sviluppo di soluzioni Information Management & Business Intelligence
Re-Housing/Re-Hosting di Sistemi di DWH & BI

2. Sicurezza informatica

TESYS organizza la consulenza per la sicurezza informatica attraverso uno speciale processo basato su differenti basi progettuali, che possono essere viste anche come singole attività e opportunità di business.

- Logical Security Consultancy
- GAP Analysis
- Phisycal Security Consultancy
- Data Protection

3. La soluzione per l'ottimizzazione degli ambienti IT

Una infrastruttura virtuale che genera benefici immediati: semplifica e accelera l'installazione di sistemi operativi, i test ed il rilascio di software, permette inoltre di concretizzare il raggiungimento di:

Business Continuity, Disaster Recovery e Server Consolidation, aumentando la produttività e la qualità dei progetti; partiziona ed isola i server in macchine virtuali sicure e trasportabili, ciascuna delle quali può seguire un sistema operativo diverso (tra cui Windows, Linux e Solaris).

Sistemi

1. Progettazione, configurazione, tuning e gestione in esercizio
2. Progettazione, realizzazione e manutenzione infrastrutture IT per il mondo Enterprise
3. Progettazione, realizzazione di soluzioni per il Network & Service Management
4. Ottimizzazione di infrastrutture IT attraverso il disegno e la gestione di ambienti virtuali "Disaster Recovery"
5. Progettazione e gestione di reti LAN, WAN, soluzioni di sicurezza, controllo accessi, perimetrali, antivirus, firewall, VPN, VoIP



INGEGNERIA INFORMATICA

TESYS Spa

Via Cancelliera, 60

00040 Ariccia (RM)

Tel +39 06 9344338-9 Fax +39 06 9344386

www.tesys-spa.it



© Copyright TESYS Spa - Tutti i diritti riservati.

Il presente materiale ha carattere riassuntivo, può essere soggetto a modifiche e viene fornito a scopo informativo.

Prodotti e Marchi citati in questo documento sono di proprietà delle rispettive società