

## FLEET MANAGEMENT

Una delle principali multiutility italiane attiva nella gestione e nello sviluppo di reti e servizi nei business idrico ed energetico, ha espresso l'esigenza di rinnovare la tecnologia di tutti gli asset aziendali come le postazioni di lavoro, i dispositivi mobili, i rilevatori presenze ed i controlli accessi per la sicurezza fisica delle varie sedi. Il progetto ha previsto lo studio degli asset aziendali al momento in uso (ca. 7000) e la categorizzazione di tutti gli applicativi suddivisi in base alle esigenze dei reparti del cliente. Per la gestione di presidio di cui sopra sono state verificate tutte le casistiche/problematiche giornaliere attraverso lo studio dei report generati da un sistema di Trouble Ticketing.

In particolare, le esigenze manifestate dal cliente sono state le seguenti:

- Rinnovo Tecnologico delle postazioni di lavoro;
- Creazione dei profili delle postazioni di lavoro in base al Centro di Costo di appartenenza;
- Declassamento dell'account da Amministratore ad Utente;
- Rinnovo Tecnologico dei dispositivi mobili (Smartphone & Tablet) per la linea dirigenziale;
- Rinnovo Tecnologico dei rilevatori di presenze ed i controllo accessi relativi al personale;
- Gestione degli asset aziendali (Contratti, esercizio e manutenzioni)
- Gestione delle segnalazioni degli utenti al Service Desk;
- Risoluzione delle problematiche segnalate dagli utenti sia da remoto che on site;
- Risoluzione e gestione delle utenze e mailbox aziendali.

Core Sistemi ha messo a disposizione un team con dei profili idonei per rispondere alle esigenze di professionalità richieste dal cliente. Il team creato è in grado di soddisfare sia la parte inerente il rinnovo tecnologico che la gestione giornaliera delle segnalazioni eseguite da parte degli utenti; di seguito una breve descrizione della divisione:

- Service Desk (I° livello) per la gestione delle richieste degli utenti attraverso un sistema di Trouble Ticketing;
- Help desk di II° Livello statico per la risoluzione delle problematiche segnalate dagli utenti al Service Desk da remoto con supporto telefonico;
- Help desk di II° livello dinamico per la risoluzione delle problematiche segnalate dagli utenti al Service Desk presso la sede dove risiedono gli stessi;
- Assistenza Sistemistica di I° Livello per la Gestione Active Directory (Creazione utenze di dominio), Gestione Mail Box Aziendali e reset password applicativi;
- Gestione Sicurezza fisica e supporto Mobile Dirigenti.

L'obiettivo è stato raggiunto con piena soddisfazione, attraverso una gestione del progetto e della parte di presidio efficiente ed in totale rispetto degli SLA che il cliente ha implementato attraverso il sistema di Trouble Ticketing di propria gestione. Di seguito alcuni dei principali benefici ottenuti dal cliente:

- ✓ Rinnovamento tecnologico delle nuove postazioni di lavoro (multibrand);
- ✓ Staging delle postazioni di lavoro, differenziato per profilo utente e reparto/società di appartenenza;
- ✓ Mappatura di tutte le postazioni di lavoro per (Sede/utente/CDC/ubicazione);
- ✓ Declassamento dell'account degli utenti (Administrator – utente);
- ✓ Gestione efficiente ed in pieno rispetto dei SLA concordati per tutti i livelli di presidio specialistico;
- ✓ Sostituzione e rinnovo dei lettori rileva presenze e dei controllo Accessi. Gestione attraverso un sistema di centralizzato che permette di verificare in qualsiasi momento lo stato degli stessi;
- ✓ Gestione e supporto per la linea dirigenziale del cliente per il rinnovo tecnologico multibrand dei dispositivi mobili (Smartphone & Tablet).