
ATLAS Reply

Modello, metodologia e servizi offerti

Atlas Reply nasce nel 2001 con questa mission:

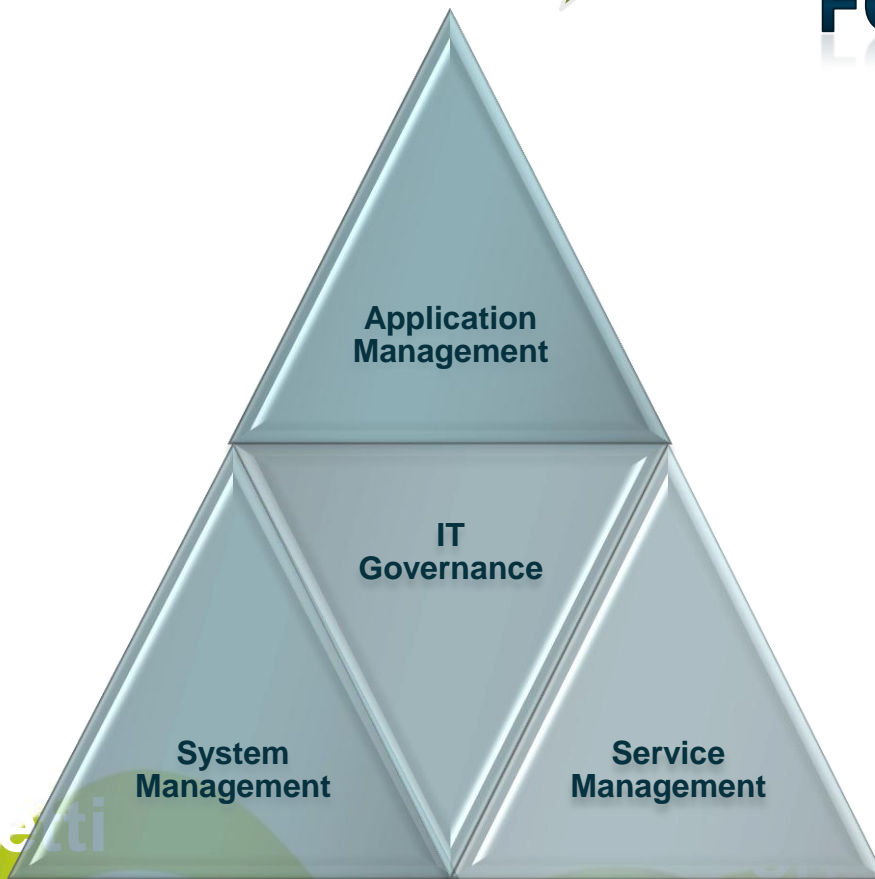
*Allineare l'IT alle necessità del business operando sull'**automazione** dei processi, l'**efficacia** del delivery, la **governance** del "sistema".*



Il nostro modello ed il contesto di riferimento

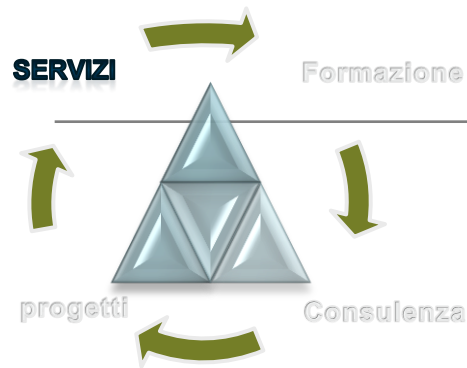
SERVIZI

FORMAZIONE



PROGETTI

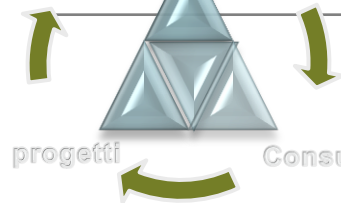
CONSULENZA



Per essere vincenti nel proprio settore di business e pronti a raccogliere le sfide della competizione globale, è di vitale importanza concentrarsi sul proprio “core business”

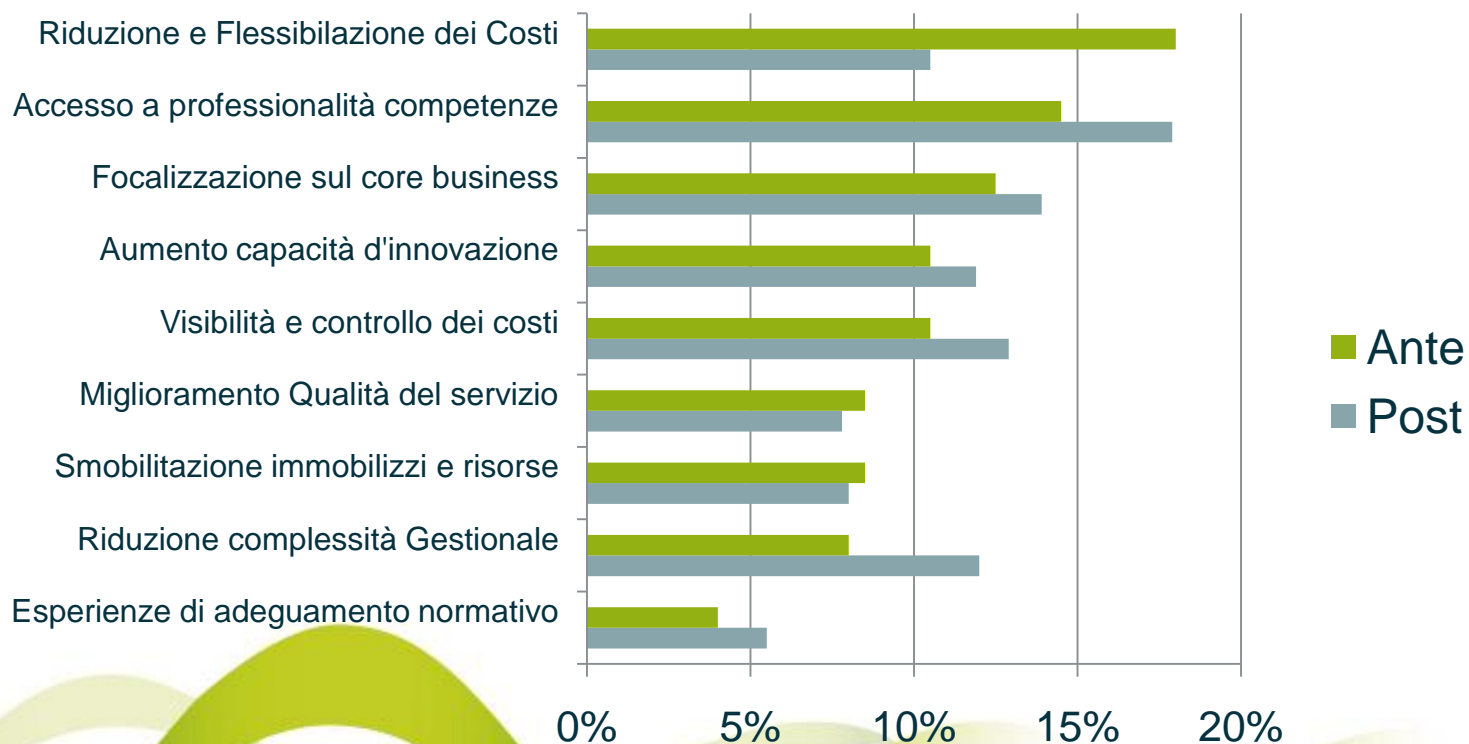
Negli ultimi anni sono aumentate le aziende che prendono in considerazione la possibilità di affidare ad altri, al fine di poter snellire la propria gestione, l'esecuzione di una attività produttiva no core. Tale fenomeno prende il nome di “outsourcing” definito come

“Un sistema organizzativo che, nel definire le caratteristiche strutturali del proprio processo produttivo, decide di affidare all'esterno in maniera non episodica lo svolgimento di una intera funzione o di una parte delle attività” (fonte Treccani)



Le principali motivazioni ex-ante e i principali benefici ex-post per cui si ricorre all'outsourcing .

(dati survey Aused itSMF – School of Management Politecnico di Milano 2007-2008)

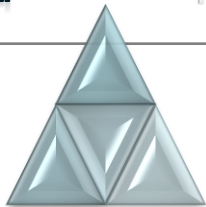


SERVIZI

Formazione

I nostri Servizi di Selective – Outsourcing

L'Offerta ATLAS



progetti

Consulting

Service Management
Consulting

Infrastructure Integration

Infrastructure Consolidation

Infrastructure Virtualization

Selective Outsourcing

Application Mngt.

System Mngt.

Network Mngt.

Help desks I e II Lev

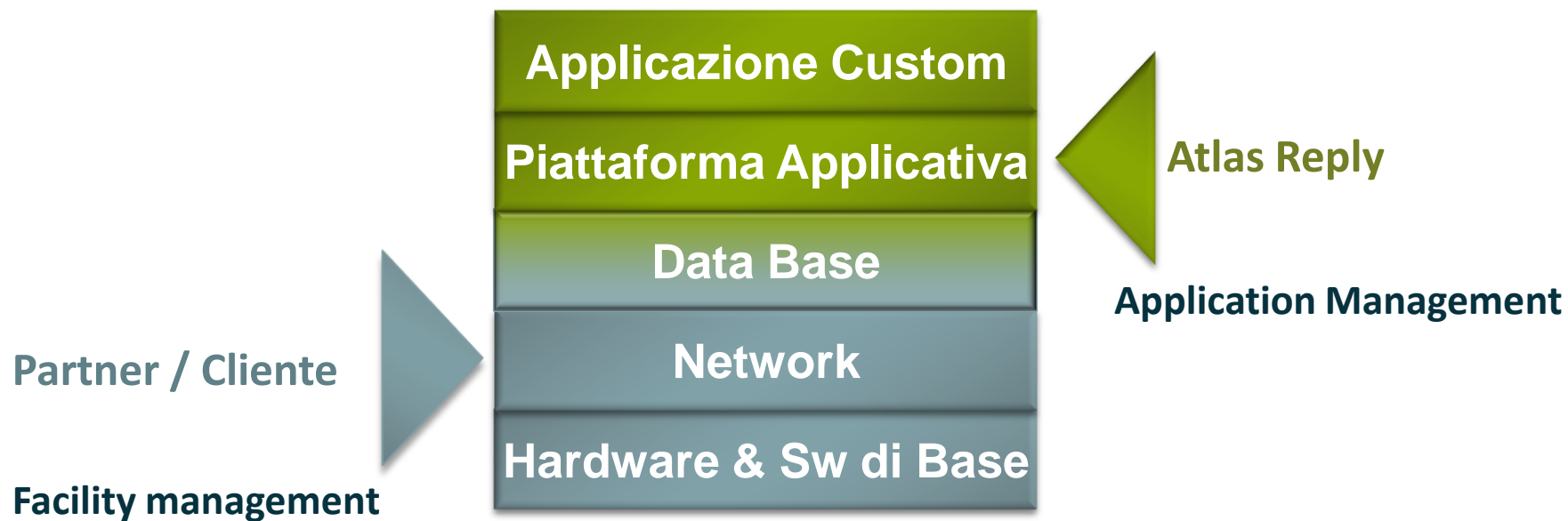
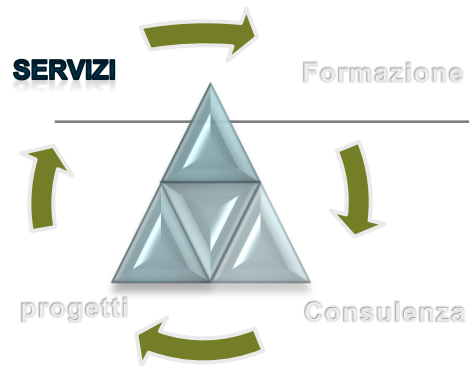
DR & BC



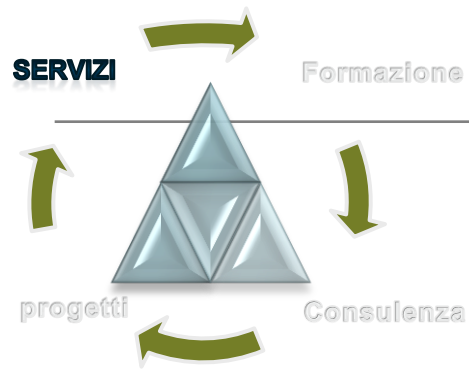
Atlas Reply adotta un modello di “outsourcing selettivo”

- **Il modello è caratterizzato da:**
 - un approccio commerciale modulare che consente al cliente di acquisire singole componenti di servizio (es. solo la manutenzione applicativa, solo il supporto all’esercizio) oppure insieme strutturati di servizi.
 - un modello di erogazione flessibile, il cui obiettivo è integrare al meglio il servizio Reply nei processi del cliente adattandosi ad essi senza stravolgerli.
- **I servizi sono modulari, ma di completa responsabilita’ Atlas Reply**
- **I servizi sono regolati da SLA**
- **Atlas Reply opera attraverso**
 - Un Team di servizio dedicato al cliente
 - Una metodologia proprietaria per le fasi di transition-in e Transition-Out
 - Strumenti di gestione leader di mercato a supporto dell’ operation

I Servizi: aree di intervento



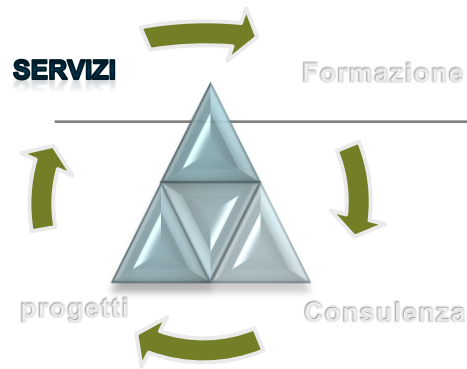
I Servizi di AM / SM: ambito



AM

AOM / SM

I Servizi: valore aggiunto e benefici



MONITORAGGIO

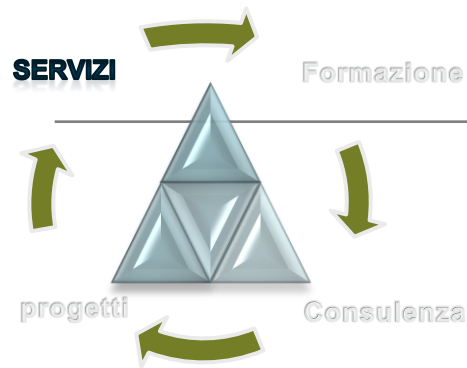
- ▶ Capacity Planning continuativo e proattivo

PRESA IN CARICO DEL SOFTWARE

- ▶ Documentazione dell'applicazione

MANUTENZIONE

- ▶ Interventi di ottimizzazione e migliorie



Atlas Reply ha sviluppato una specifica metodologia in grado di sostenere una rapida transizione verso il servizio di outsourcing applicativo
La metodologia è suddivisa in **3 fasi** principali

1. START-UP

► È la fase di pianificazione e knowledge acquisition

2. PRE-ESERCIZIO

► Il servizio è erogato, ma senza SLA. Questa fase serve a mettere a punto e a verificare le procedure e i livelli di servizio concordati

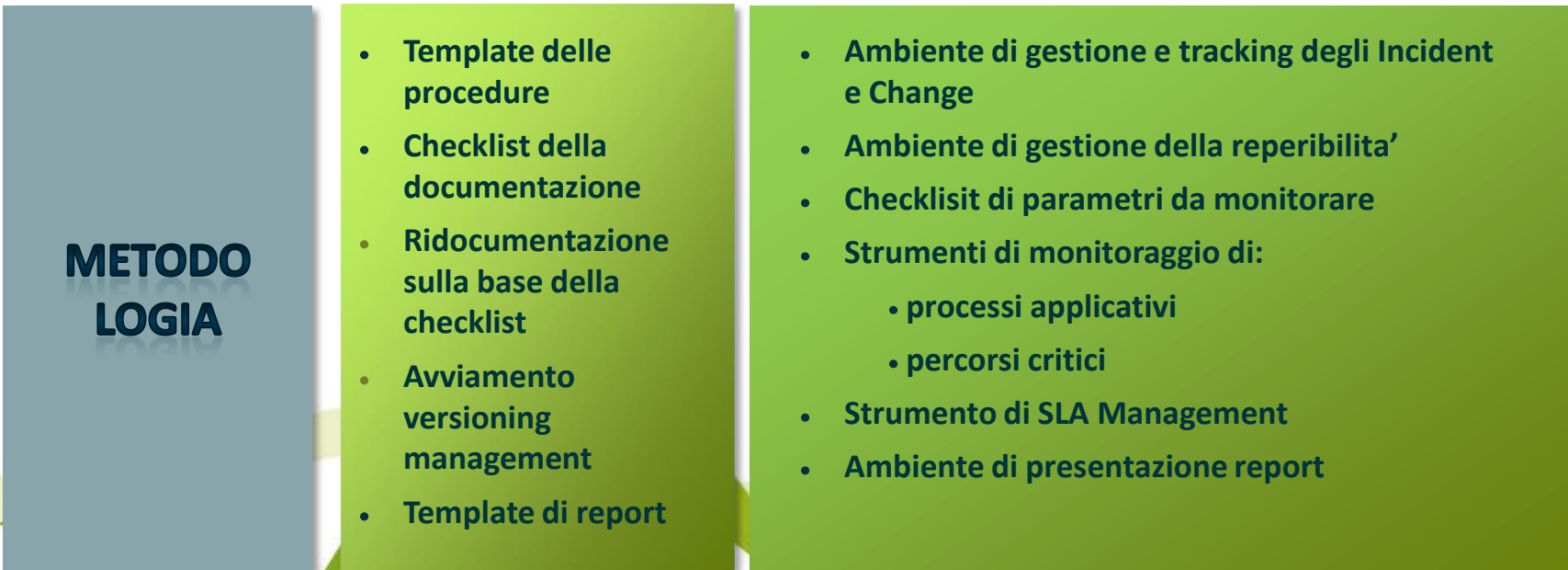
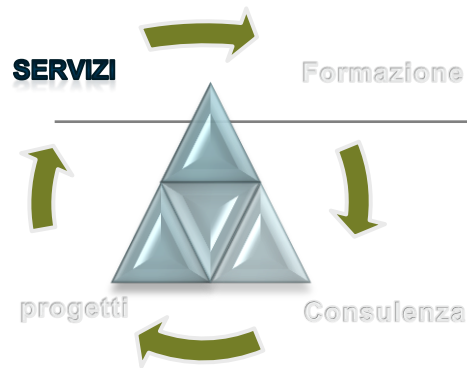
3. ESERCIZIO

► Il servizio è erogato e gli SLA sono operativi

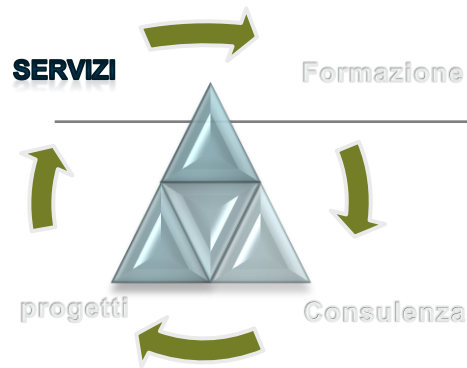
I Servizi: Le fasi di intervento



I Servizi: La metodologia nelle fasi



Gli strumenti di supporto ai Servizi: AtlasSuite

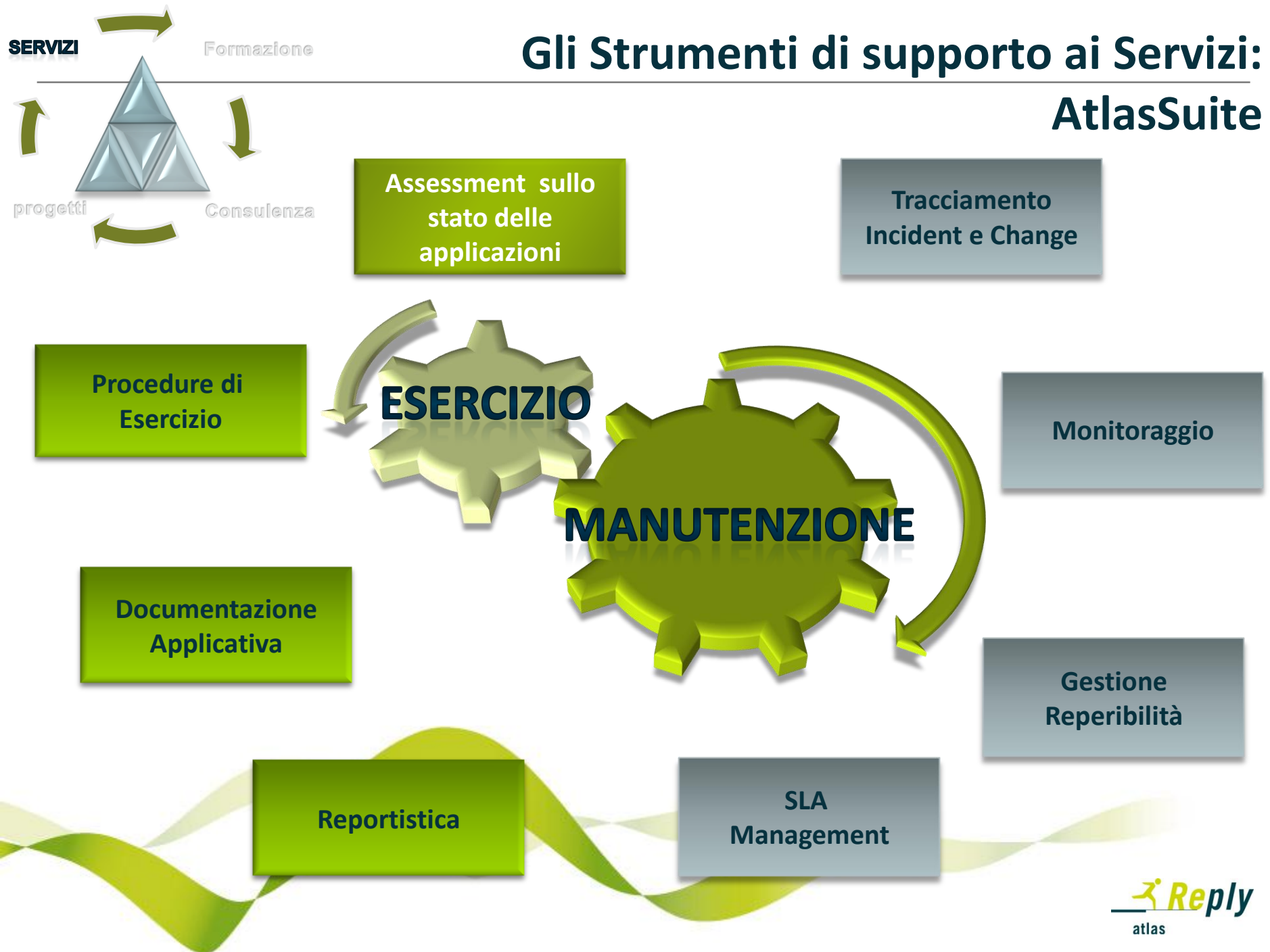


ATLASSUITE

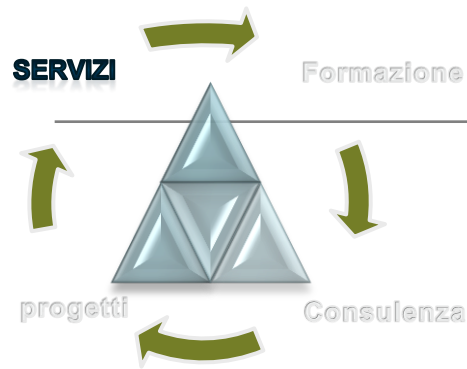
è l'insieme di strumenti e metodi messi a punto da Atlas Reply per la gestione dei servizi di AM

- **AtlasSuite supporta tutte le fasi e i passi della metodologia di gestione dei Servizi di AM**
- **AtlasSuite è stato creato e perfezionato sulla base delle esperienze maturate**
- **Ambiente per erogare un servizio di AM di qualità' misurabile dal Cliente**
- **Ambiente composto da:**
 - Suite di prodotti di base
 - Strumenti proprietari di supporto alla metodologia Atlas
 - Personalizzazioni e istanze dedicate ai singoli Clienti
- **AtlasSuite è un ambiente aperto a integrazioni con strumenti del Cliente**

Gli Strumenti di supporto ai Servizi: AtlasSuite



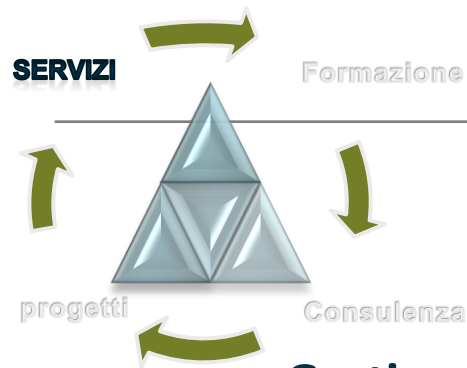
Il Management Operation Centre (MOC)



“...always available, always functional, always...”

- Console di monitoraggio e centro di gestione per servizio da remoto
- Capacità di servizio H 24 x 365
- Collegamento ai data centre dei Clienti / Partners

Strumenti di Monitoraggio applicativo	Console di correlazione eventi	Gestione Report	Help Desk
Strumenti di Monitoraggio sistemistico	Strumenti di Capacity Planning	Strumenti di Analisi dei dati	Strumenti di Gestione TT



I Servizi di AM / SM: alcune nostre referenze (1/2)

Gestione delle vendite corporate in ambito telco

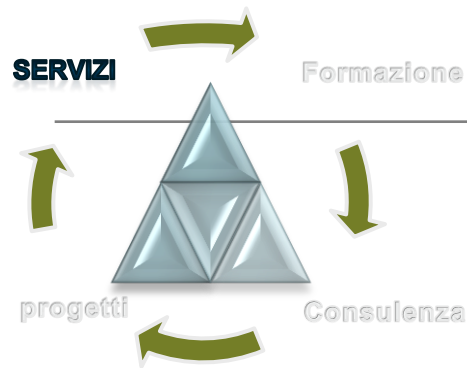
- Manutenzione evolutiva e supporto all'Esercizio
- Siebel

Applicazioni Internet/Mobile e Intranet in ambito telco

- Servizio di Help Desk di 2° livello applicativo e Problem Management

Servizi in ambito logistica

- Help Desk di 1° livello h24
- Servizi di IMAC e manutenzione PdL



I Servizi di AM / SM: alcune nostre referenze (2/2)

Sistema di Trading-on-Line in ambito finance

- Esercizio e Manutenzione Evolutiva
- Java J2E, Oracle 10g

Sistemi applicativi in ambito utility

- Manutenzione evolutiva e supporto all'Esercizio

Servizio di Infrastructure e Operation Management in ambito media market

- Presidio di 1° livello h24
- Supporto di 2° livello H24 e progettazione
- Supporto al servizio di D.R.

- Torino : Laura Cerchio l.cerchio@reply.it
- Milano : Marisa Pipolo mr.pipolo@reply.it
- Roma : Elisabetta D'Angelo e.dangelo@reply.it