

ASSISTENZA

“Un difetto del carattere umano è che tutti desiderano costruire e nessuno vuole fare manutenzione”
(Kurt Vonnegut)

Il reparto **Assistenza** rappresenta una delle eccellenze del lavoro di **B.L.S. Consulting**.

La filosofia che sta dietro al successo del reparto è l'approccio **OLISTICO** e **PROATTIVO** alle problematiche dei nostri clienti.

Grazie ai vent'anni di esperienza in questo settore, l'azienda ha sviluppato delle tecnologie proprietarie estremamente efficaci per il monitoraggio delle reti informatiche, e formato un team di Tecnici altamente qualificato, certificato nell'utilizzo di ogni sistema e con esperienza nel **Problem Solving** a 360° gradi.

L'obiettivo dell'Assistenza è sollevare il cliente da qualunque preoccupazione riguardante la sua infrastruttura IT.

PERCHÉ L'ASSISTENZA B.L.S.?

SOLUZIONE COMPLETA E PUNTUALE

Una rete informatica è per definizione composta da un vasto numero di apparati e sistemi, appartenenti a diversi fornitori.

Solitamente, quando sorge una problematica tecnica, essa include diversi ambiti, implicando che la soluzione necessiti più interventi su diversi fronti.

Questi interventi, solitamente lasciati ai fornitori, spesso mancano di coordinazione e integrazione tra loro, oltre ad implicare mediamente tempi di intervento variamente estesi.

L'**APPROCCIO OLISTICO** di **B.L.S.** supera questi limiti ed permette di risolvere problemi complesso intervenendo su più fronti.

Le tecnologie usate per il monitoraggio e l'esperienza dei tecnici consente all'assistenza BLS di inquadrare immediatamente la problematica, mentre la preparazione ad ampio spettro e la comunicazione continua della squadra dell'assistenza fa sì che il singolo operatore sia in grado di gestire qualunque intervento in tempi brevi.

GIOCARE D'ANTICIPO

Come già menzionato, **B.L.S.** ha un **APPROCCIO PROATTIVO** ai problemi.

Il sistema di Monitoraggio creato da **B.L.S.** permette di **PREVENIRE** un numero elevatissimo di problemi.

In primo luogo, le disfunzioni causate dall'utilizzo eccessivo delle risorse degli apparati possono venire largamente anticipate e corrette con semplicissimi e rapidi interventi, prevenendo problemi futuri molto più grossi se non perfino bloccanti.

In secondo luogo, le cadute dei servizi vengono registrate immediatamente e possono venire corrette prima che del servizio ci sia impellente bisogno.

COME FUNZIONA L'ASSISTENZA

L'Assistenza BLS si dettaglia in una serie di servizi:

- Alerting
- Teleassistenza
- Help Desk
- Monitoraggio proattivo
- Interventi diretti on-site
- Consulenza

LE CHIAMATE

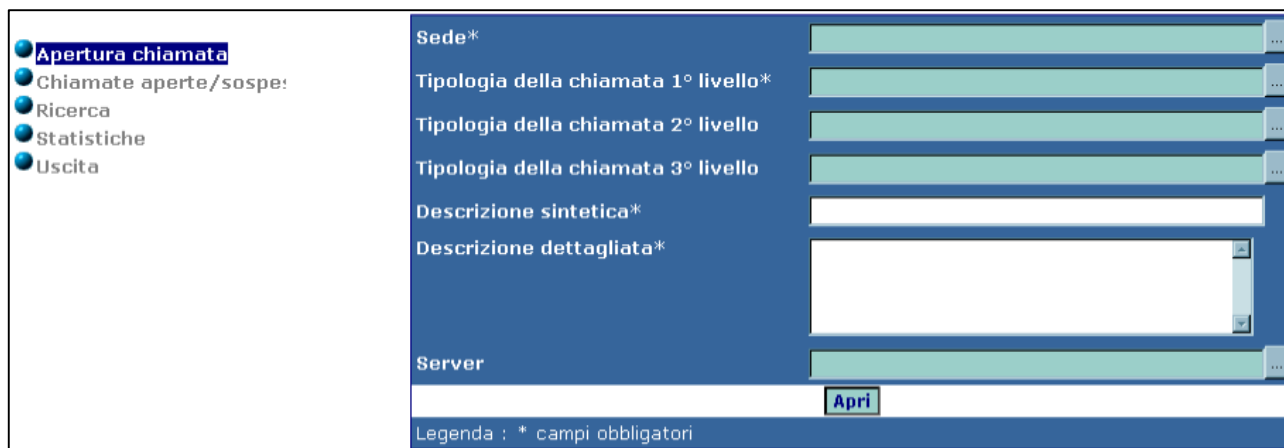
Il sistema si basa sull'apertura di "Chiamate":

Con l'apertura di una chiamata si ha la certezza che il sistema ha preso in carico la segnalazione e la passerà quanto prima ai tecnici dell'assistenza.

Le chiamate possono venire aperte a più livelli:

- **HELP DESK** per problemi di livello medio basso, con assistenza telefonica o intervento da remoto da parte dei tecnici BLS
- **TELE ASSISTENZA** per problemi complessi, aperte dai responsabili IT aziendali, possono richiedere interventi diretti.

Le chiamate possono venire aperte in vari modi: principalmente si aprono tramite il portale dal sito di B.L.S. Consulting di cui il cliente possiede le credenziali personali.



The screenshot shows a web interface for opening a call. On the left is a navigation menu with items: 'Apertura chiamata' (selected), 'Chiamate aperte/sospese', 'Ricerca', 'Statistiche', and 'Uscita'. The main form area has the following fields: 'Sede*' (dropdown), 'Tipologia della chiamata 1° livello*' (dropdown), 'Tipologia della chiamata 2° livello' (dropdown), 'Tipologia della chiamata 3° livello' (dropdown), 'Descrizione sintetica*' (text input), 'Descrizione dettagliata*' (text area), and 'Server' (dropdown). A blue 'Apri' button is at the bottom right. A legend at the bottom left states 'Legenda : * campi obbligatori'.

Le chiamate possono anche essere aperte dagli stessi tecnici BLS nel caso il contratto comprenda il servizio di **Monitoraggio**.

Questo particolare e innovativo servizio verrà approfondito in dettaglio nel prossimo capitolo.

SEGUIRE LE PROPRIE CHIAMATE

Sullo stesso portale il cliente può seguire la gestione della sua segnalazione.

Cliccando la voce "**Chiamate aperte/sospese**" si visualizzano le proprie chiamate non ancora concluse.

Quando la chiamata è contrassegnata come "**Assegnata**" significa che il sistema la ha già segnalata direttamente al tecnico più competente nell'ambito della tipologia del problema indicata dal cliente (es. "Cambio regole Firewall" o "Configurazione Server").

Appena il tecnico prende in consegna la segnalazione essa viene indicata nello spazio personale del cliente come **“In lavorazione”**.

Ovviamente l’assistenza tiene il cliente informato via email sul dettaglio degli sviluppi, coinvolgendolo direttamente per richiesta dettagli o comunque includendolo nello scambio di informazioni interno finalizzato alla soluzione del suo problema.

La chiamata può essere indicata come **“Sospesa”**.

Ci possono essere tre ragioni per cui ciò avviene, e naturalmente il cliente ne viene dettagliatamente informato:

- **Chiamata sospesa per attesa termine di un processo**

È il tipico caso di problemi relativi ai processi di Backup: il problema può venire risolto rapidamente, ma prima di chiudere la chiamata occorre assicurarsi che il Backup successivo sia andato a buon fine.

- **Chiamata sospesa perché in attesa di risposta dal cliente**

Nel caso in cui occorranzo informazioni supplementari o si debba concordare una soluzione al problema direttamente col cliente, l’operatore indica la chiamata come “sospesa”.

Tipico esempio di questa situazione è quando, a seguito dell’apertura di una chiamata per “Modifica regole di Firewall”, si chiede al cliente di testare le nuove regole per verificare se corrispondono alle sue necessità.

- **Chiamata sospesa in attesa di risposta da Fornitori terzi**

Uno dei punti di forza dell’assistenza B.L.S. è la gestione globale di problematiche complesse.

Può accadere che una parte del problema sia originata da un particolare non coperto dal contratto di assistenza, ad esempio un problema di un server che il cliente ha scelto di escludere dal contratto in quanto già dotato del suo specifico contratto di assistenza.

In questi casi, B.L.S. si preoccupa di girare la chiamata di competenza al fornitore del server specifico e monitorarne la gestione fino a chiusura.

La chiamata viene dunque indicata come “sospesa”.

Infine, la chiamata viene **“Chiusa”** quando il problema è risolto.

Se si presenta un problema analogo a quello risolto, è possibile aprire un’altra chiamata facendo riferimento a quella precedentemente chiusa.

GESTIRE LE PROPRIE CHIAMATE

Durante tutto il periodo in cui la chiamata è aperta, il cliente può inviare messaggi specifici all’operatore tramite l’apposito riquadro del suo spazio privato.



Invio messaggio/email

Numero chiamata:	1906
Data chiamata:	11/10/2004 11:19:40
Sede:	centrl
operatore attuale/ultimo:	Mario Rossi

Messaggio*

Invia Email:

Inoltre, come già indicato, il cliente viene costantemente incluso nello scambio di email relativo alla sua chiamata e aggiornato in dettaglio su ogni passaggio del lavoro.

CONSULENZA

Una chiamata di assistenza può trasformarsi in una **Consulenza** quando richiede un intervento di configurazione o miglioramento di sistema.

Anche in questo caso B.L.S. sfoggia un approccio completo, intervenendo direttamente sul tema e proponendo soluzioni proattive e competitive.

INTERVENTI ON-SITE

Problemi più corposi e **Consulenze** ad ampio spettro possono necessitare di interventi direttamente in loco.

I tecnici **B.L.S.** operano in tutta Italia con trasferte anche di più giorni per risolvere il problema.

TEMPI DI SOLUZIONE DEL PROBLEMA

A seconda del tipo di contratto e in particolare del **Service Level Agreement (SLA)** concordato col cliente viene assicurato un tempo massimo di presa in carico della chiamata (**SLA 1**) e di chiusura della stessa (**SLA 2**).

Nel 2015 l'assistenza ha chiuso con successo una media di 350 chiamate al mese.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO

Il sistema di **Monitoraggio** è il fiore all'occhiello **dell'Assistenza**.

Grazie a un software ad altissime prestazioni sviluppato da B.L.S. Consulting, il sistema è in grado di tenere sotto controllo da remoto le performance degli apparati e lo stato dei servizi su di essi presenti.

Al momento il sistema monitora proattivamente **1600 Host**, sui quali girano circa **11600 Servizi**.

Grazie alla sua scalabilità, il sistema non ha limiti e può tenere sotto controllo anche reti di aziende vastissime.

Il sistema rileva vari parametri degli **apparati** monitorati, dall'utilizzo di CPU e Memoria al livello di riempimento degli Storage.

Questo permette all'Assistenza di anticipare una serie di possibili problemi causati da sovraccarico delle risorse degli apparati, intervenendo spesso prima ancora che il problema si manifesti.

Il sistema verifica anche, a intervalli brevissimi, lo **stato dei servizi** presenti sui vari apparati, accorgendosi e segnalando immediatamente eventuali cadute di servizio o stati di "flapping".

I Check sulle performance degli apparati, sulle loro risorse e sullo stato dei servizi avvengono a intervalli di massimo 5 minuti.

Infine, il sistema può essere configurato per ricevere gli andamenti e gli esiti di vari **Processi**.

Ad esempio, B.L.S. Consulting monitora tutti i **processi di Backup** implementati presso i suoi clienti.

I software che gestiscono questi Backup sono configurati per inviare una mail di conferma al termine dei Backup Schedulati.

Il sistema di Monitoraggio viene configurato per ricevere tali email entro una fascia temporale prestabilita attorno all'orario stimato di conclusione del processo.

Se la mail non perviene per tempo, il sistema automaticamente genera una proposta di chiamata.

DASHBOARD del sistema di Monitoraggio



In questo caso i tecnici dell'assistenza intervengono tempestivamente per verificare se il Backup è stato semplicemente ritardato, se non è avvenuto, se è stato realizzato solo parzialmente o se il problema riguarda l'invio della mail.

L'ASSISTENZA E IL MONITORAGGIO

Il sistema di **Monitoraggio** di **B.L.S. Consulting** permette ai tecnici dell'assistenza di venire immediatamente a conoscenza della caduta di un servizio, della mancata conclusione di un processo o dello spegnimento di un apparato

Essi possono dunque intervenire, investigando dapprima il problema.

Può infatti capitare che una segnalazione non sia causata da un problema ma da un operatore umano, ad esempio lo spegnimento di un Server per manutenzione.

Appurato l'origine della segnalazione, intervengono **PROATTIVAMENTE** aprendo una chiamata e risolvendo il problema.

Un tipico esempio di intervento che l'assistenza può facilmente anticipare in questo modo è lo riempimento del **Disco** di un **Server Virtuale** oltre il livello di sicurezza, rischiando di saturarlo.

Se il riempimento è già vicino al limite, col rischio di bloccare la macchina, l'assistenza può applicare una

espansione di memoria tramite assegnazione di maggiori risorse di memoria a quel determinato Server, concordando poi col cliente una soluzione di lungo termine.

INFORMAZIONE COSTANTE

Sebbene il Monitoraggio sia centralizzato sulla console di **B.L.S.** da remoto, se il cliente lo richiede può avere a disposizione una console che gli permetta di assistere lui stesso il monitoraggio dei suoi sistemi, oltre ovviamente ad essere tenuto informato via mail dall'assistenza.

REPERIBILITÀ










Il sistema di monitoraggio non si ferma mai, e le sue segnalazioni vengono gestite dall'assistenza in orario di ufficio.

Sempre durante l'orario d'ufficio l'assistenza si occupa di gestire le chiamate aperte direttamente dai clienti.

Il cliente può richiedere una reperibilità telefonica dell'assistenza **24/7**.

In questo caso il cliente avrà a disposizione il contatto del capo della commessa, che formula una prima valutazione del problema e, quando lo identifica come **BLOCCANTE**, smista la chiamata sull'assistenza per interventi immediati, anche in orario non d'ufficio o durante i weekend.

Finestra di monitoraggio che indica gli "Eventi" delle ultime 4 ore

Events of recent 4 hours					
	Time	Site	Host	Service	Check output
	7 min	hps	hps-mmatrix1	VM cpu usage	VMWARE CRITICAL - "HPS-MMATRIX1" cpu usage=94.12 %
	19 min	hps	hps-mmatrix1	VM cpu usage	VMWARE OK - "HPS-MMATRIX1" cpu usage=62.04 %
	24 min	hps	hpsdiplomat01	Windows performance	The service stopped flapping
	94 min	hps	hpsdiplomat01	Windows performance	The service started flapping
	94 min	hps	hpsdiplomat01	Windows performance	WMI OK - All checks are OK
	109 min	hps	hps-mmatrix1	VM cpu usage	VMWARE CRITICAL - "HPS-MMATRIX1" cpu usage=92.09 %
	2 hrs	hps	hpsdiplomat01	Windows performance	WMI CRITICAL - [checkfileage] CRITICAL - [Triggered by _FileAge<30min] - Age of File c:/pagefile.sys is 00:04:23 (4min) or 0.07hr(s).
	2 hrs	hps	hpsdiplomat01	Windows performance	WMI OK - All checks are OK
	2 hrs	hps	hpsinventory01	Check http	HTTP OK: Status line output matched "HTTP/1" - 512 bytes in 0.002 second response time