

Enterprise **AS**set Tracking

Dati generali

- ✓ Applicativo: EAST
- ✓ Cliente: Tirreno Power
- ✓ Anno di realizzazione: dal 2012 ad oggi

Software per la Gestione dell'Asset tecnologico aziendale



Scopo

Il software gestisce l'Asset tecnologico aziendale per quanto riguarda la Telefonia, l'Hardware ed il Software installato.

Vengono gestiti i processi aziendali inerenti a questi beni, in modo da permettere un controllo continuativo dello stato delle risorse e dell'impegno che la loro fornitura/manutenzione richiede.

Catalogazione Asset

Telefonia: vengono gestiti gli apparecchi telefonici, i numeri di telefono, le SIM, le Internet Key. Ogni apparecchio è collegato al proprio numero e alla propria SIM. Sono salvate informazioni di classificazione quali modello, numero IMEI, ICCID, PIN, PUK etc.

Hardware: sono classificati computer client e server, monitor, unità di memoria, sistemi di stampa, componenti di rete ed in generale tutti gli item che possono essere identificato con un proprio codice/serial number. Un elemento può essere formato da più Componenti (es. CPU, HD etc.) e mantiene le informazioni sulla sua collocazione fisica all'interno dei locali aziendali. Gli elementi possono essere collegati tra di loro (es. monitor/computer), con il Software e con il modulo di Trouble Ticketing

Software: Vengono catalogati tutti i Software general-purpose o custom utilizzati in Azienda, con tipo e numero di licenze. Il Software è collegato con l'Hardware su cui è installato e con il modulo di Trouble Ticketing

Fornitura Asset

Sono archiviate ed aggiornate le informazioni relative ai contratti di acquisto/noleggio (con gestione dei lotti) e alla manutenzione

Assegnazione Asset

Viene tracciato lo stato dell'Asset, che può essere 'In uso', 'In uso condiviso', 'Disponibile', 'Guasto', 'Dismesso' etc..

Viene storicizzata la sequenza delle assegnazioni delle apparecchiature 'In uso' assegnate al personale ed ai reparti.

EAST è collegato con l'applicativo TPHRS, Tirreno Power Human Resources, che si occupa della gestione dei dati riguardanti la Struttura Aziendale ed il Personale. Sono attivate delle procedure automatiche che consentono di dare seguito alle variazioni del Personale quali cessazioni, cambiamento di reparto etc.

Rubrica aziendale

La gestione dei Numeri Telefonici e delle loro assegnazioni permette di pubblicare sul sito intranet aziendale la Rubrica Telefonica costantemente aggiornata. Tramite lo strumento Rubrica gli Utenti possono segnalare eventuali variazioni ai propri recapiti.

Telefonia Radlomobile

Vengono acquisiti tutti i dati della fatturazione dell'operatore di telefonia mobile in uso. Vengono caricate le fatture ed i dettagli delle chiamate forniti dall'operatore tramite file in formato Excel.

Sidercad S.p.A.
 Via B. Bosco 15 – 1° piano
 16121 Genova
 telefono 010 54481
 telefax 010 5448865
 www.sidercad.it

Su tali dati vengono effettuate elaborazioni per consentire il controllo del volume di traffico e dei costi, utilizzando parametri come l'area aziendale di riferimento e la direttrice delle chiamate

Gestione Curricula

L'applicativo comprende anche un modulo di gestione dei curricula del personale attraverso il quale è possibile per ciascun dipendente tenere aggiornato il proprio curriculum vitae con informazioni riguardanti i propri studi, le conoscenze linguistiche, le qualifiche e le esperienze precedenti. Al curriculum possono essere allegate la documentazione e le certificazioni comprovanti i livelli raggiunti. Ciascuno può estrarre il proprio curriculum sotto forma di scheda in Excel. Gli utenti abilitati possono ricercare e consultare i curricula.

Trouble Ticketing

Questo modulo consente la gestione in tempo reale delle richieste di intervento sistemistico (Ticket) sul parco hardware e software dell'azienda, sia per causa di guasti o malfunzionamenti (incident) che per installazioni / aggiornamenti (IMAC) o per migliorie ed evoluzioni. I tipi di Richiesta di Intervento sono classificati su tre livelli (es. Incident – Software standard – Posta elettronica). Gli operatori addetti all'assistenza sono suddivisi in Centri di Competenza, interni o

esterni all'azienda. Per ciascun Centro sono definiti l'orario di lavoro e le SLA (Service Level Agreement) per quanto riguarda le tempistiche di presa in carico e di risoluzione dei problemi segnalati.

Ogni tipo di richiesta di intervento può coinvolgere fino a tre possibili Centri di Competenza in successione tramite un meccanismo di Workflow che prevede l'escalation del Ticket. Normalmente il primo livello è preso in carico dall'Help Desk che si occupa poi di smistarlo verso il gruppo di lavoro corretto.

L'applicativo permette una comoda gestione del lavoro da parte degli operatori, che si ritrovano una lista delle attività sempre aggiornata in ordine di priorità, con la storia degli interventi già effettuati, degli upgrade e downgrade da un Centro di Competenza all'altro, delle eventuali sospensioni in attesa di dati o di informazioni da parte del richiedente stesso o di terzi, fino alla Risoluzione del problema e alla chiusura del Ticket. Il tutto è accompagnato da un sistema di notifiche via posta elettronica che coinvolge i richiedenti, gli operatori e i responsabili dei Centri di Competenza.

Inoltre il modulo rappresenta anche un efficace strumento di monitoraggio delle attività da parte dei responsabili dell'IT Management, i quali dispongono di tutte le informazioni storicizzate su cui effettuare statistiche e report.

