



COSMIC BLUE TEAM S.p.A.

Sede Legale
Via Giovanni Squarcina, 7 - 00143 Roma
Tel: 06 519931 - Fax: 06 5042627

Sede Secondaria
Via Biandrate, 24 - 28100 Novara
Tel: 0321 670311 - Fax: 0321 670301

ROMA MILANO TORINO NOVARA
VENEZIA BOLOGNA CAGLIARI



easyware@cbt.it
www.cbt.it

LEGGERA LA GESTIONE
PIÙ LEGGERI
I COSTI



EASYWARE
TECHNOLOGY OUTSOURCING

OUTSOURCING TECNOLOGICO. LA SCELTA CHE LIBERA IL TUO "CORE BUSINESS".

Concentrare gli investimenti sul proprio "Core Business" è il segreto per essere competitivi in un mercato sempre più difficile. Delegare a terzi le attività informatiche è una scelta vincente. La soluzione è EasyWare: l'offerta di outsourcing tecnologico innovativa, completa e di qualità.

Il Gruppo CBT ha fatto dell'outsourcing tecnologico l'elemento di punta della propria offerta ed è capace di garantire, grazie all'esperienza acquisita, un elevato livello di specializzazione delle risorse, la gestione di schemi contrattuali complessi ed una presenza capillare sul territorio con 7 sedi dirette e oltre 100 aziende partner del Network.

LEGGERA LA GESTIONE, PIÙ LEGGERI I COSTI.

EasyWare offre servizi tecnici e sistemistici, integrati con hardware e software, ad un canone fisso e permette all'utente l'uso di tecnologie ed applicazioni informatiche complesse ed avanzate, senza preoccupazioni di gestione, di aggiornamento, di manutenzione. L'offerta contempla un pacchetto di servizi standard ed aggiuntivi, opzionali e personalizzabili.

MOLTO PIÙ SERENI VOI.

Analisi dell'ambiente e delle necessità, identificazione dei servizi tecnologici da includere, definizione dei livelli di sicurezza, sono alcuni dei tanti elementi contrattuali che caratterizzano l'offerta EasyWare.

Grazie ad EasyWare si possono trarre subito vantaggi concreti, quali:

- **RIDURRE i costi gestionali**
- **MIGLIORARE la business availability e la sicurezza**
- **CONCENTRARE l'attenzione sul proprio core-business**

ANALISI E PROGETTAZIONE

Non esistono soluzioni predefinite: CBT ascolta le esigenze di ogni Cliente per cucirgli addosso un progetto di outsourcing proficuo e redditizio. In primo luogo si prende in considerazione lo stato dei macchinari per verificare se sia più opportuno un rinnovo parziale, integrale o solamente una revisione e in seguito si concordano insieme i parametri di standardizzazione per ottimizzare la gestione del parco macchine ed i rinnovi tecnologici necessari. Attraverso questi elementi CBT elabora un'offerta personalizzata sia dal punto di vista tecnologico che economico: nel contratto vengono indicati i servizi necessari, la loro cadenza temporale ed i Service Level Agreement (SLA) adeguati alle varie esigenze operative.

AVVIO

CBT prende in carico tutte le tecnologie interessate dal contratto e consolida il piano di distribuzione delle nuove apparecchiature. Le relazioni con il Cliente vengono tenute da un Responsabile del Progetto.

Nei casi più complessi, viene definito uno *Steering Committee* costituito da specialisti e da figure responsabili definite dal Cliente in grado di gestire con il Responsabile del Progetto di CBT le decisioni operative.

La fase di avvio prevede una standardizzazione dei Software utilizzati e la preparazione di un eventuale "Kit Master", per semplificare le operazioni e le successive fasi di installazione e di gestione.

Le installazioni e attività collaterali sono curate e pianificate dal NOC (National Operation Center): dalla consegna delle nuove apparecchiature, all'impostazione e realizzazione del Kit Master, alle verifiche di tipo logistico, fino all'attività di preinstallazione e di eventuale personalizzazione dell'hardware.

A destinazione, tecnici specialisti assegnati al progetto provvedono alle attività da eseguire on-site ed al collaudo finale dell'hardware, del software e dei collegamenti. Infine, il NOC, ha anche il compito di gestire e risolvere, come da SLA, le eventuali criticità riscontrate.

GESTIONE

Ulteriore servizio a disposizione del Cliente è il Call Center CBT che offre assistenza ed opera con supporto di primo o secondo livello.

Nel caso sia prevista un'assistenza on-site, sono gli stessi tecnici a risolvere la criticità direttamente nella sede del Cliente.

Qualora il problema richieda più del tempo di intervento e ripristino concordato, CBT assicura la continuità del servizio con la sostituzione temporanea delle apparecchiature, siano esse server, di rete o postazioni di lavoro: il Laboratorio di CBT provvede al ritiro della apparecchiatura e all'installazione di una sostitutiva.

Il Laboratorio è dotato delle strumentazioni necessarie per la diagnosi e la soluzione di problematiche hardware: ripara le apparecchiature, collauda le stesse e predispone la riconsegna all'utente.

SVILUPPO

Durante l'esecuzione contrattuale vengono pianificati incontri con il Cliente, per identificare sia eventuali nuove esigenze sia le migliori apportabili.

In tale sede vengono discusse e approvate variazioni amministrative, organizzative e di adeguamento tecnologico.

I SERVIZI OFFERTI

I servizi EasyWare vengono forniti, integrati con hardware e software, a seguito di un'attenta analisi della situazione del Cliente e delle sue esigenze imprenditoriali.

L'offerta è costituita dai seguenti moduli di servizio:

- IT AUDITING
- SYSTEM DESIGN
- INSTALLAZIONE E GESTIONE DI SISTEMI COMPLESSI
- ASSET MANAGEMENT
- INSTALLAZIONE E AVVIO DEI SISTEMI
- DEFINIZIONE E REALIZZAZIONE DELLA RETE COMUNICATIVA
- MISURAZIONE E OTTIMIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI DI SISTEMA
- DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DI SICUREZZA
- ADEGUAMENTO TECNOLOGICO HARDWARE E SOFTWARE
- CUSTOMER CARE
- ASSISTENZA SISTEMISTICA
- HOSTING / HOUSING
- SERVIZI ASP
- DISTANCE LEARNING
- ADEGUAMENTI APPLICATIVI
- ASSISTENZA TECNICA (MANUTENZIONE)

Le fasi attraverso cui si realizza EasyWare sono:

1. Disegno e Personalizzazione

Analisi delle esigenze.
Scelta dei servizi e della soluzione.

2. Avvio

Presa in carico delle apparecchiature e pianificazione attività.
Installazione e collaudo nuove apparecchiature ed applicativi.

3. Gestione

Customer Care.
Assistenza pianificata e di secondo livello.

4. Sviluppo

Identificazione di nuove esigenze.
Rinnovo tecnologico ed aggiornamento dei Servizi.

LA STRUTTURA DI SUPPORTO CBT:

- National Operation Center
- Customer Care, che comprende il Call Center ovvero l'interfaccia unica per il Cliente
- Assistenza tecnico/sistemistica di 1° livello
- HelpDesk per il supporto tecnico/sistemistico di 2° livello
- Strutture tecniche e sistemistiche attivate dal Call Center
- Struttura di assistenza tecnica hardware
- Laboratorio tecnico specializzato hardware
- Struttura sistemistica per interventi in remoto e on-site
- Presidi tecnico/sistemistici residenti

GLI APPARATI:

- Apparati hardware (server, personal computer, stampanti)
- Apparati di infrastruttura (reti, connessioni, hub, banda larga)
- Software (sistemi operativi, middleware ed eventuali applicativi)