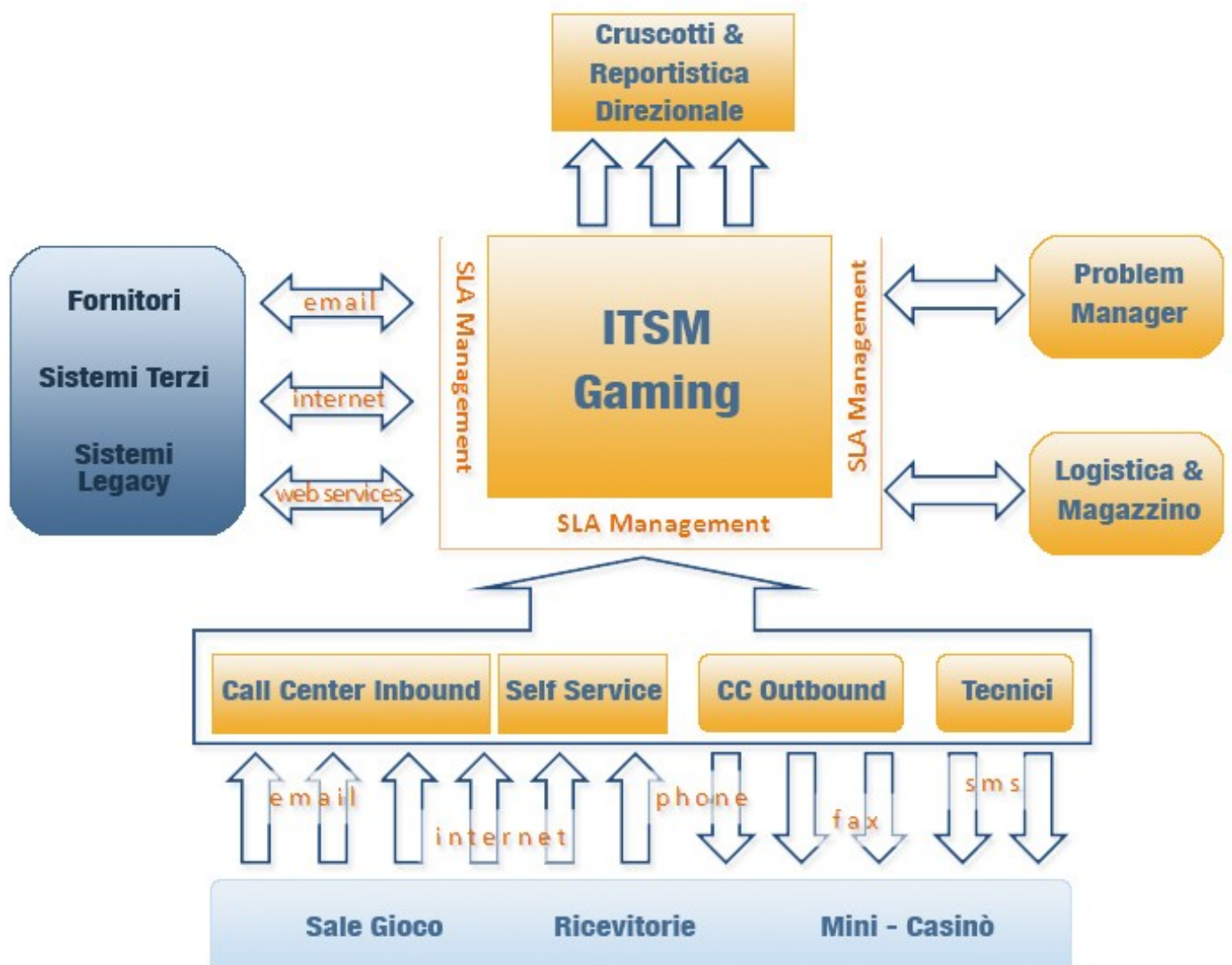


ITSM Gaming IT Service Management per il settore Gaming

ITSM Gaming è un sistema completo per la gestione dei Servizi Informatici tipici del settore Gaming [Videogames, AWP, VLT, ecc.]. Il sistema è frutto della pluriennale esperienza di Gruppo SIGLA nel mercato dei Giochi e del know-how nella gestione dei processi dell'IT Service Management. La soluzione si basa sul motore iET ITSM di iET Enterprise, un ambiente con 12 processi certificati Pink Elephant 3.1 per la compliance con le best practices ITIL V3. Le principali funzionalità supportate sono :



Funzionalità e Caratteristiche

La soluzione è costituita da un software che integra in un unico ambiente la gestione delle chiamate dei ricevitori o delle Sale da Gioco, la loro anagrafica e la distribuzione nelle Sale da Gioco di tutti i terminali, così come la tipologia e la quantità delle parti di ricambio utilizzate in ciascun intervento tecnico.

I dati relativi alle richieste dei clienti, le varie release, i cambiamenti al sistema [per esempio le movimentazioni logistiche o il siting di una nuova venue], le tempistiche di SLA secondo calendari ad-hoc sono tutti disponibili e integrati in un unico sistema di gestione che risponde alle best practices ITIL. Le soluzioni o i work-around trovati, opportunamente filtrati ed organizzati, vanno ad accrescere il corpo della Knowledge Base per aumentare il numero di chiamate chiuse dal primo livello .

Esiste inoltre un supporto per l'interfacciamento con altri sistemi o sorgenti dati [DB, Web Services, E-Mail, Fax, SMS, ecc.] e per lo svolgimento in automatico di alcune operazioni pianificate [per esempio il controllo delle tempistiche di SLA o il processo di escalation di una chiamata su base temporale].

La soluzione, accessibile sia da client Windows che da client Web o da dispositivi Mobile, può essere agevolmente configurata da un utente amministratore senza bisogno di sviluppi software. Per esempio è possibile costruire un piano d'azione per lo swap di un terminale ed istanziarlo in una operazione di movimentazione, oppure costruire un template per una intervista ed utilizzarlo in operazioni outbound per registrare le risposte dei clienti.

Tutto questo può essere effettuato direttamente da un operatore, senza bisogno di un ambiente di sviluppo. In alternativa, tramite un ambiente di sviluppo dedicato, il sistema può essere personalizzato per implementare eventuali logiche di business specifiche del cliente.

Completano la soluzione alcuni moduli opzionali quali:

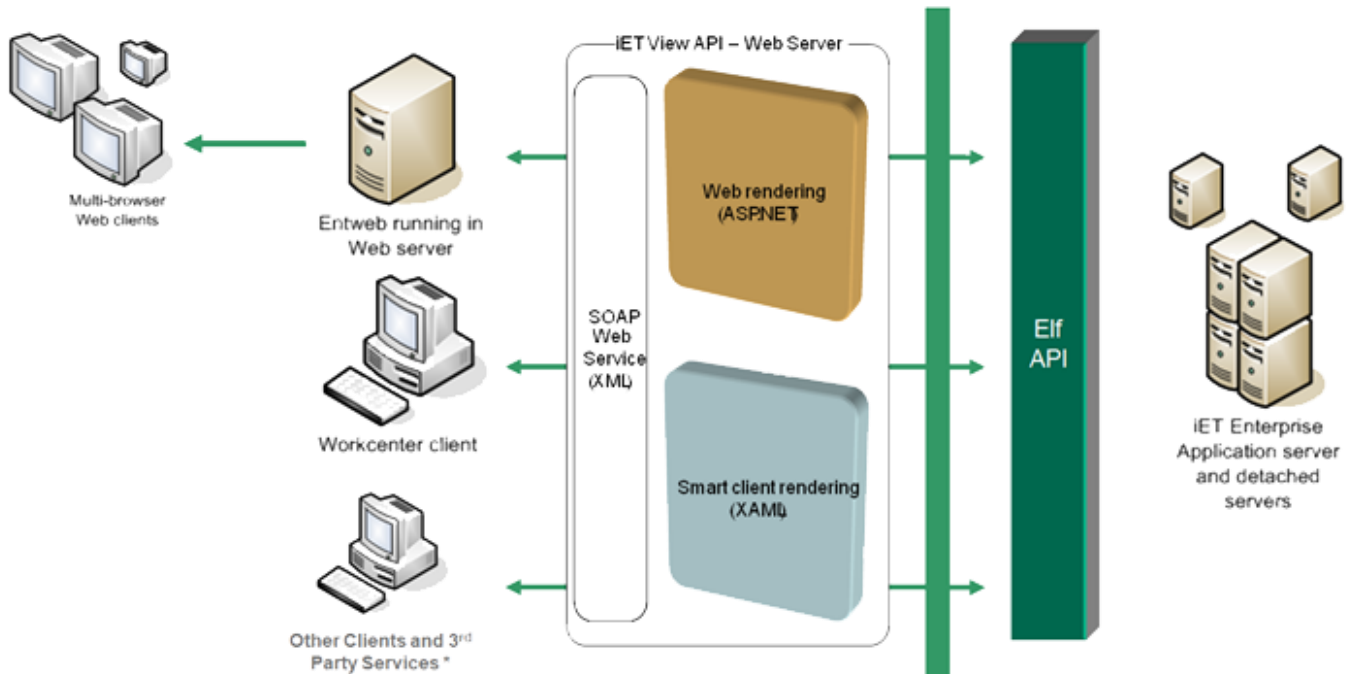
- » connettore con sistemi CTI di terze parti
- » modulo agentless per la discovery e il mappaggio degli asset in rete
- » modulo di reportistica avanzata, cruscotti e reportistica real time
- » modulo per la pianificazione dell'assistenza tecnica

Alcuni esempi di cio' che ITSM Gaming permette di fare:

- » Aprire una chiamata con pochi click. Per esempio a fronte di richieste ricorrenti provenienti dal cliente, è possibile creare una risposta tipo completa di checklist di operazioni da fare per risolvere la chiamata
- » Individuare la soluzione beneficiando delle soluzioni migliori già implementate e rese velocemente disponibili per essere consultate
- » Aprire, aggiornare o chiudere un ticket con una e-mail o un sms
- » Tracciare tutti i dati caratteristici di un terminale VLT [Modello, Seriale, componenti, date di inizio e fine garanzia, ubicazione in tempo reale, ecc.] e renderli disponibili a chiunque ne debba fruire [tecnici sul campo, operatori call center, tecnici specializzati]
- » Gestire via web le azioni connesse alle operazioni logistiche di siting
- » Scambiare ticket con sistemi terzi via e-mail specificando le spare parts utilizzate
- » Monitorare le statistiche riguardo gli SLA

Architettura

La soluzione si compone di un application server che gestisce un pool di connessioni ad un database [Oracle o SQL Server]. Il client Win32 è sviluppato in tecnologia .NET 3.5; è inoltre possibile un accesso via Web che offre funzionalità analoghe a quelle del client tradizionale.



Benefici

ITSM Gaming è una soluzione rivolta alle aziende attive nel mercato dei Giochi e delle Scommesse che intendano gestire efficacemente e velocemente le richieste di Ricevitorie o Sale da Gioco, i propri terminali ed il ciclo di vita dei servizi che offrono.

La gestione dei processi secondo standard ben consolidati e specificati per il settore permette di condurre le attività operative in modo da minimizzare tempi e costi.

L'elevata configurabilità e le possibilità d'integrazione con sistemi terzi caratterizzano la soluzione come solida risposta alle necessità dello staff IT e degli operatori di aziende di dimensioni medio - grandi attive in ambito Gaming.