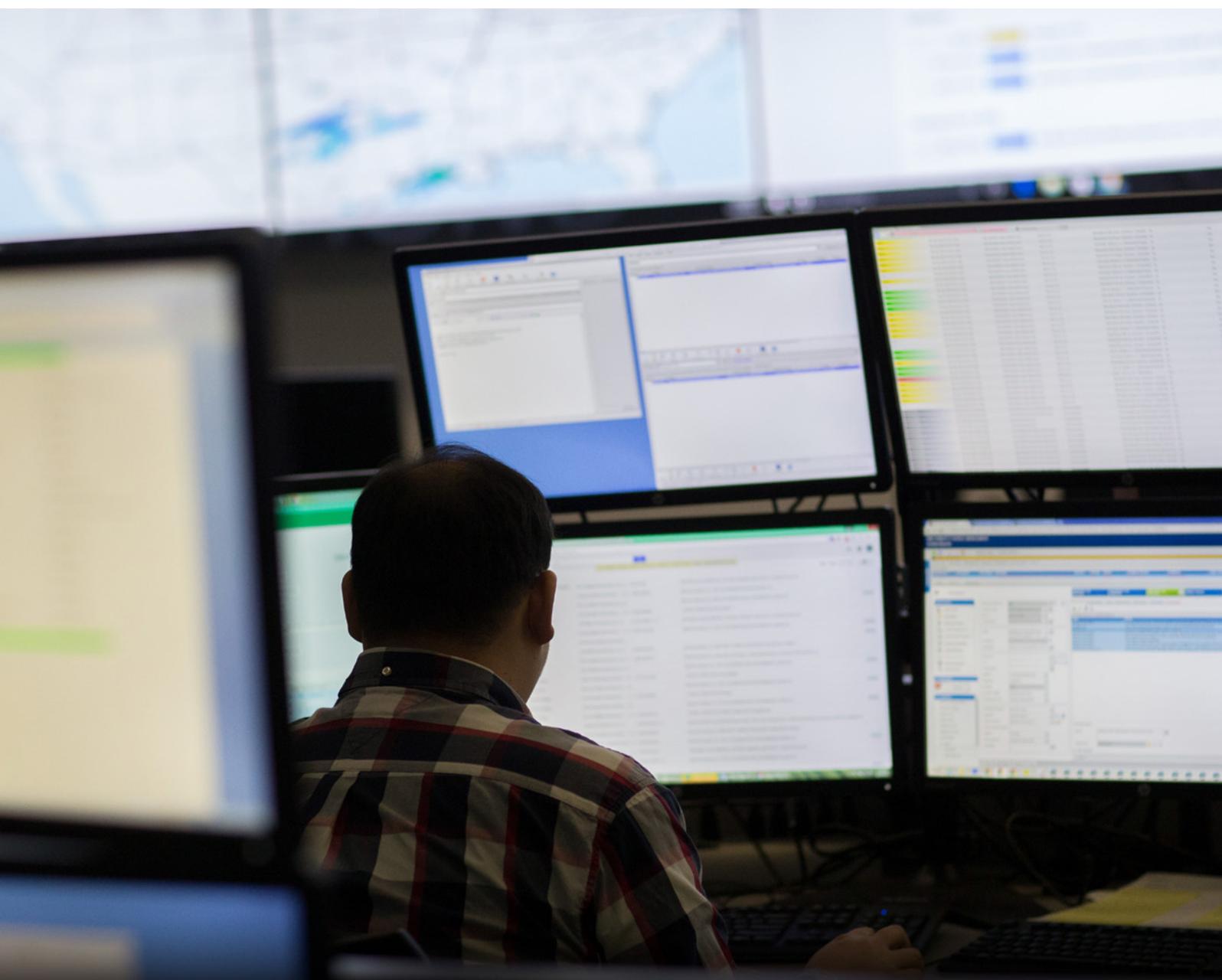




# OTTIMIZZARE LE PRESTAZIONI E VELOCIZZARE I CAMBIAMENTI

SERVIZI PREMIER PER SISTEMI ASTRO® 25 E DIMETRA™

La manutenzione e il supporto del sistema radiomobile terrestre (LMR) non sono mai stati più difficili. Con i requisiti tecnologici incessantemente crescenti, le minacce informatiche in evoluzione e le richieste degli utenti finali, le responsabilità di gestione del sistema vanno ben oltre i semplici aggiornamenti hardware e software. Con i servizi Premier, non sarà necessario sobbarcarsi da soli il peso delle responsabilità della gestione del sistema, ma si potranno trasferire le operazioni del sistema al nostro competente team dei servizi gestiti, massimizzando le prestazioni e accelerando l'espansione di tutti i requisiti di sistema e dei cambiamenti tecnologici. Collaboreremo con il cliente per creare un piano operativo e di gestione tale da soddisfare gli obiettivi prefissati in termini di prestazioni del sistema, pur considerando le attuali risorse di supporto.



# VANTAGGI DI SERVIZI GESTITI IMPAREGGIABILI

## RAPIDA IMPLEMENTAZIONE DEI REQUISITI DI RETE

Il sistema LMR è un ambiente controllato dal software e basato sull'IP con complessi requisiti di integrazione. Con l'introduzione di altre funzioni e caratteristiche per le applicazioni di voce e dati, la possibilità di rispondere a queste modifiche può avere un impatto sulle prestazioni del sistema e influire sulla capacità degli utenti finali di comunicare in modo efficace. Il nostro team dei servizi gestiti velocizza queste modifiche per non far perdere al cliente nemmeno un momento.

## COSTO OPERATIVO PREVEDIBILE

Stabilire centri operativi di rete e di sicurezza e gestire gli aggiornamenti tecnologici, le riparazioni del sistema e altri problemi di manutenzione sono tutte operazioni che aumentano il costo totale di gestione. Anche errori di rete imprevisti possono influire sul budget. I servizi Premier offrono una soluzione prevedibile e conveniente per le spese in conto capitale e i costi associati agli aggiornamenti continui del sistema, alla sicurezza informatica e alla manutenzione della rete.

## RIDUZIONE DEI RISCHI

Comprendendo gli obiettivi e le priorità dei clienti, i nostri accordi sul livello di servizio (SLA) garantiscono di ottenere il servizio previsto. Siamo responsabili dell'integrità del sistema e della disponibilità della rete in uso. Con noi come partner per i principali servizi e per la tecnologia, sarà possibile ridurre i rischi con la massima tranquillità.

## ACCESSO ALLA TECNOLOGIA PIÙ RECENTE

I clienti possono accedere ai servizi tecnologici, di manutenzione e gestione, nonché ai processi, alla documentazione e a reportistica che potrebbero non essere disponibili con le proprie risorse interne. Gli utenti finali possono trarre vantaggio dalle ultime caratteristiche e funzionalità, senza la complessità organizzativa del supporto e della manutenzione della rete o degli investimenti nelle risorse e negli strumenti richiesti.

## CONCENTRARSI SULLA MISSIONE

Affidarsi al nostro team dedicato dei servizi gestiti per la manutenzione ed il supporto del sistema di comunicazione critico consente di concentrarsi sulla gestione dell'organizzazione e allo stesso tempo ottenere la flessibilità necessaria per ridistribuire le risorse chiave in modo più produttivo ed economicamente vantaggioso.

**PERCENTUALE DI SUCCESSO DEL 100%  
PER TUTTE LE ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI  
CAMBIAMENTI NELL'ULTIMO ANNO**



# UNA PARTNERSHIP PER PRESTAZIONI DI SISTEMA MIGLIORATE

Nel nostro sondaggio globale condotto su 120 responsabili di sistemi LMR, gli intervistati hanno dichiarato che diversi problemi sono estremamente o molto importanti per le prestazioni di un sistema: una comprensione dello stato di integrità generale e delle prestazioni del sistema, l'ottimizzazione della rete, la sicurezza informatica e la gestione del ciclo di vita. I servizi Premier si occupano di tutti questi problemi e di molto altro ancora.

Collaboriamo con i clienti dei servizi Premier al fine di soddisfare i loro obiettivi in termini di prestazioni, sollevandoli dai rischi finanziari e operativi correlati con la gestione dei sistemi di comunicazione. Il nostro team dei servizi gestiti è pienamente responsabile delle operazioni giornaliere del sistema con la garanzia di ottenere i risultati previsti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno. Le modifiche tecnologiche vengono implementate rapidamente e adattate alle specifiche necessità operative. Con strumenti leader nel settore e SLA definiti, è possibile garantire al cliente una più rapida risoluzione dei problemi di rete, interruzioni minime e un eccellente servizio clienti. Il pacchetto di servizi include:

**Gestione della fornitura dei servizi** di alta qualità con la garanzia di risolvere gli incidenti di rete come stabilito negli SLA e dagli indicatori chiave delle prestazioni (KPI, Key Performance Indicator). Tutti i casi vengono risolti tramite un unico punto di contatto che si assume la piena responsabilità degli eventi, dal rilevamento di un incidente alla sua risoluzione.

**Un responsabile della fornitura dei servizi dedicato** incaricato di facilitare e risolvere tutte le esigenze di assistenza, che difende il cliente e si assume la piena responsabilità della fornitura dei servizi nei termini previsti.

**Aggiornamenti di sistema pianificati**, implementazione e servizi di gestione delle modifiche necessarie per mantenere la rete al massimo livello di supporto e per ottenere il massimo valore dall'investimento con le ultime funzionalità e miglioramenti della sicurezza.

**Monitoraggio continuo della rete e gestione degli eventi** 24 ore su 24 utilizzando strumenti e competenze leader del settore. Quando vengono identificati eventi su cui si deve intervenire, ci occupiamo di condurre una diagnosi remota e intraprendere le misure appropriate per risolvere i problemi in remoto. Se necessario, mettiamo a disposizione un tecnico locale in campo per risolvere il problema.

**Avanzata manutenzione preventiva** da parte di tecnici certificati per preservare l'affidabilità e le specifiche di fabbricazione originali, tra cui l'esecuzione di test e l'allineamento dei principali componenti di rete. Questo servizio viene eseguito a una cadenza tale da migliorare l'efficienza del sistema, ridurre gli errori e minimizzare il costo totale di gestione, estendendo la durata utile della propria rete.

**Riparazione dell'hardware di rete prioritaria** per tutti i nostri prodotti e le apparecchiature di alcuni fornitori di terze parti. Tecnici formati in fabbrica e certificati si occupano di risolvere i problemi, analizzare, collaudare e riparare le apparecchiature presso la nostra struttura centralizzata. Tutte le apparecchiature vengono impostate sulle specifiche di fabbrica e aggiornate all'ultima versione del firmware prima di essere rispedito al cliente.

**Accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni** all'anno ai nostri esperti in tecnologie del sistema che possono aiutare a risolvere i problemi di rete.

**Supporto in loco** per problemi di sistema che devono essere risolti sul sito interessato con tempi di ripristino garantiti in base ai termini stabiliti dagli SLA.

**Gestione dei problemi** per identificare in modo proattivo i modelli ricorrenti degli incidenti di rete e risolverli prima che influiscano negativamente sul sistema e sugli utenti finali.

**Gestione dei cambiamenti** per garantire che le modifiche alla rete non influiscano sulle comunicazioni dell'utente finale e vengano applicate dai soggetti autorizzati e da tutte le parti interessate. Il nostro team ha registrato una percentuale di successo del 100% per tutte le attività di gestione dei cambiamenti nello scorso anno.

**Gestione della configurazione** dell'infrastruttura per aggregare e amministrare le informazioni e lo stato di software e hardware dell'intero sistema.

**Consulenza sul fleetmap** su base annuale al fine di assicurare l'accuratezza e l'ottimizzazione dei talkgroup per l'utente finale.

**Installazione remota di aggiornamenti di sicurezza precollaudati\*** nel sistema per rispondere alle vulnerabilità note.

**Monitoraggio di sicurezza\*** effettuato dal nostro SOC (Security Operations Center) dedicato tramite esperti competenti pronti a rispondere alle minacce informatiche in caso di rilevamento.

**Valutazione dei rischi alla sicurezza informatica** tramite framework e standard del settore tali da aiutare a comprendere il livello di rischio con azioni consigliate per mitigare gli attacchi informatici.

\* Il servizio è disponibile solo per i sistemi ASTRO 25 e DIMETRA.



## SPOSTAMENTO DELLE RESPONSABILITÀ DI GESTIONE DEL SISTEMA AI NOSTRI TECNICI ESPERTI

Con i servizi Premier, la rete viene gestita 24 ore su 24 da tecnici che vantano decenni di esperienza "mission-critical" e un'elevata familiarità con i requisiti dei sistemi LMR. È possibile sfruttare le loro competenze con diversi servizi opzionali aggiuntivi per migliorare l'efficienza e le comunicazioni dell'utente finale:

**Gestione del fleetmap** per garantire che le funzioni e i parametri attuabili siano applicati alla rete e forniti ai rispettivi talkgroup.

**Creazione del fleetmap** dei talkgroup per le proprie esigenze operative e relativa programmazione all'interno della rete.



## IL VOSTRO TEAM. LE NOSTRE COMPETENZE.

Il vostro team svolge un ruolo fondamentale nelle operazioni di gestione del sistema. I servizi Premier offrono la possibilità di utilizzare le risorse esistenti per i servizi di assistenza sul campo. Il team del cliente sarà responsabile delle attività di manutenzione preventiva e di supporto in loco, mentre noi ci occuperemo di gestire le operazioni quotidiane del sistema e collaborare con il cliente per risolvere tutti gli incidenti di rete. Il cliente può usufruire degli impareggiabili vantaggi apportati dalla fornitura dei servizi gestiti, dagli strumenti e dalle competenze da noi offerti. Facciamo sì che il sistema del cliente possa raggiungere gli obiettivi operativi prefissati e che il cliente abbia visibilità sui servizi forniti.

# UTILIZZO DEI DATI DEL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLE PRESTAZIONI

Il sistema del cliente contiene terabyte di dati che possono essere utilizzati per migliorare le prestazioni della rete. Il nostro team dei servizi gestiti applica analisi avanzate per offrire al cliente preziose informazioni sulla rete e aiutarlo a prevedere e prevenire eventuali interruzioni.

I clienti dei servizi Premier possono accedere ad analisi e rapporti approfonditi sulla gestione delle prestazioni effettuati dal responsabile della fornitura dei servizi per aiutare nella valutazione dell'integrità generale del sistema, inclusi i seguenti problemi di rete fondamentali:

- Disponibilità
- Portanti illegali
- Eventi critici della rete
- Stato del collegamento
- Livello di servizio
- Negazioni da parte dell'utente

Questa reportistica, accompagnata da consigli utili per migliorare il sistema formulati dal "Services Delivery Manager" in base alla nostra esperienza e ai dati di centinaia di reti in tutto il mondo, fornisce informazioni dettagliate sulle tendenze e sui comportamenti del sistema che ci consentono di agire su possibili guasti, identificare i collegamenti, i siti e i componenti di rete interessati in caso di avverse condizioni meteorologiche o eventi speciali, condurre analisi delle cause principali e post-evento, comprendere la configurazione del sistema e le esigenze di miglioramento e molto altro. Queste informazioni forniscono una maggiore comprensione per il continuo miglioramento delle prestazioni del sistema.

## SI RIESCONO A GESTIRE LE ATTIVITÀ CRITICHE PER LA RETE?

Circa il 40 per cento dei responsabili di sistemi LMR che hanno partecipato al nostro sondaggio globale si è dichiarato non soddisfatto delle attività di supporto e manutenzione indicate come fondamentali per le prestazioni del sistema.<sup>1</sup>

	ESTREMAMENTE / MOLTO IMPORTANTE	ESTREMAMENTE / MOLTO SODDISFATTO
Comprensione dell'integrità generale del sistema e delle prestazioni della rete	83%	59%
Ottimizzazione delle prestazioni della rete	81%	57%
Sicurezza informatica	78%	60%
Gestione del ciclo di vita delle risorse di rete/hardware	76%	50%
Decifrazione degli allarmi relativi alla rete	73%	53%
Aggiornamento del software di sistema	69%	53%

I servizi Premier forniscono una gamma completa di servizi derivati dai migliori processi necessari per gestire le operazioni di sistema riportate sopra e molto altro ancora.



## L'AFFIDABILITÀ OFFERTA DAL LEADER NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI CRITICHE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA

I clienti che sono responsabili delle connessioni a terra si rendono conto delle nuove sfide associate alla gestione dei sistemi LMR. Il nostro pacchetto di servizi Premier assicura ai clienti una rete sicura e affidabile, un'implementazione più rapida delle modifiche apportate alla rete e migliori risultati operativi senza la complessità e il rischio aggiuntivo di gestire da soli una rete di comunicazioni critiche.

La nostra esperienza nella gestione e nell'utilizzo di alcuni dei sistemi LMR privati e governativi più grandi e complessi di tutto il mondo verrà applicata al sistema del cliente. La disponibilità e le prestazioni sono garantite dalla definizione di SLA tali da consentire al personale di concentrarsi sulle attività e sugli obiettivi principali.

### FONTI

1. Sondaggio sulla gestione del sistema globale di Motorola Solutions 2018.

**Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante locale o visitare il sito Web [motorolasolutions.com/services](https://motorolasolutions.com/services).**



Motorola Solutions, Inc. 500 West Monroe Street, Chicago, IL 60661 U.S.A. [motorolasolutions.com](https://motorolasolutions.com)

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS e il logo della M stilizzata sono marchi o marchi registrati di Motorola Trademark Holdings, LLC, utilizzati su licenza. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. © 2019 Motorola Solutions, Inc. Tutti i diritti riservati. 03-2019