



DaMan s.r.l.
RELATIONAL BUSINESS



StarSupport 

Il sistema StarSupport

Il sistema StarSupport, realizzato dalla DaMan S.r.l., si avvale della tecnologia Bomgar ed è l'unica soluzione sul mercato che, senza la necessità di installare preventivamente alcun software sulle postazioni, fornisce agli operatori una unica piattaforma di supporto tecnico remoto con caratteristiche uniche quali:

- log dettagliato di tutte le operazioni svolte dagli operatori sulle stazioni dell'utente finale;
- generazione e memorizzazione di un file video per ogni singola sessione di lavoro;
- storico dei log e dei video;
- cifratura di tutte le comunicazioni tra postazione di lavoro e stazione dell'operatore;
- comunicazione tra utente assistito ed operatore su porte di rete conosciute e statiche (es. 80, 8080);
- accesso alle postazioni di lavoro o ai server in due modalità: unattended e attended (con o senza la presenza di un utente nei pressi della postazione assistita);
- mettere a disposizione dell'operatore e dell'assistito uno strumento di secure-chat;
- condivisione o deviazione la sessione con altri operatori;
- supporto ad utenti dotati di sistemi Linux, Windows, Mac, Blackberry e Windows Mobile da postazioni Windows, Linux e Mac;
- profilazione granulare degli utenti operatori in termini di privilegi di accesso, funzionalità e utenti assegnati;
- personalizzazione dei portali di accesso all'assistenza;
- generazione di questionari per il misuramento del livello di servizio;
- la tecnologia Bomgar utilizzata all'interno del sistema, ha superato i severi test di penetrazione Symantec;
- possibilità di analizzare lo storico delle sessioni di assistenza attraverso dashboard dinamici;
- nativamente integrato con le principali soluzioni di Help Desk (HP Service Center, BMC Remedy Service Desk, etc.);
- unico punto di contatto tra operatori helpdesk e utenti finali ovunque essi si trovino connessi.

L'architettura di StarSupport

L'architettura di StarSupport è basata su sistemi appliance integrati, che forniscono rispettivamente funzionalità di assistenza e di storage, query e reporting.

Il primo appliance denominato "support" gestisce i portali di accesso, le connessioni tra operatori e utenti assistiti. Tale appliance potrà essere configurato in alta affidabilità attraverso tecniche di "Shared IP", "DNS swing" o "NAT Swing".

Di seguito si riporta la configurazione hardware dell'appliance "support":



Appliance "Support" (B300)	
CPU	2 x 32-bit Intel Xeon 2.0 GHz
RAM	2 GB
Storage Locale	4 x 140 GB RAID 5
NIC	2 x 1Gb
Chassis	1U rack mountable server

Il tracciamento di tutte le operazioni svolte dall'operatore sulla macchina dell'utente finale garantisce la sicurezza e la tutela della privacy.

I log, i filmati video, le informazioni hardware e software delle macchine assistite, nonché i risultati dei questionari, generati durante e la termine delle sessioni di supporto saranno memorizzati all'interno del secondo appliance denominato "Storage & Report".

Tale appliance dispone di uno storage della dimensione di 2 terabyte e permette la memorizzazione di un milione di ore di registrazione con una risoluzione 800x600.

"Storage & Report" mette a disposizione, inoltre, un cruscotto grafico da cui si ha una visione unitaria di tutte le sessioni di supporto raggruppate per:

- Tipologia di Problema
- Indice di soddisfazione degli assistiti
- Sistema Operativo
- Team di rappresentati
- Per Dominio

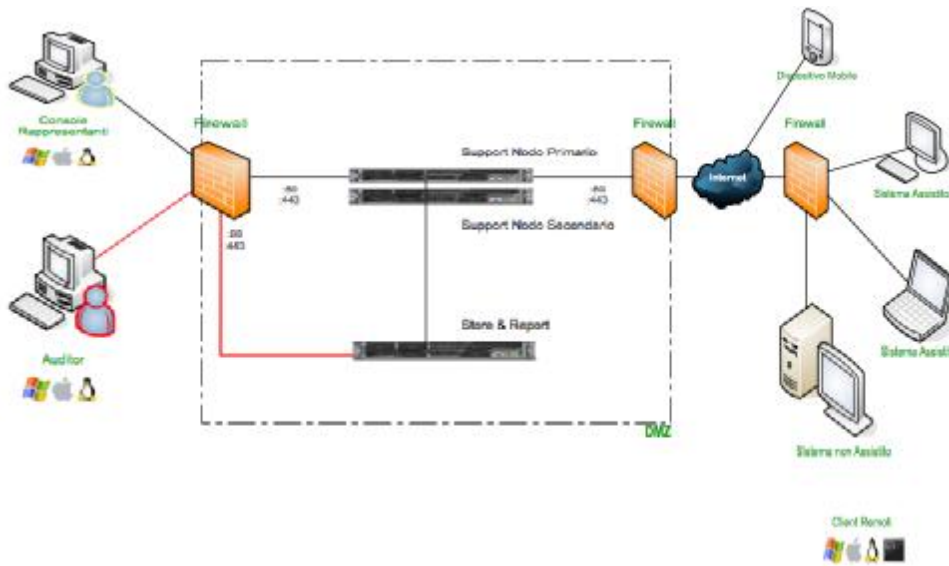
Da ognuno dei succitati raggruppamenti è possibile effettuare un drill-down fino a raggiungere i dettagli di ogni singola sessione.

In aggiunta sarà a disposizione dell'utente gestore una funzione dedicata allo sviluppo di report estemporanei per poter rispondere ad eventuali esigenze non soddisfatte dalla reportistica standard.

Di seguito le caratteristiche hardware dell'appliance "Storage & Report";

Appliance "Storage & Report"	
CPU	Quad Core Xeon 2.0 GHz
RAM	4 GB
Storage Locale	2 x 2 TB (RAID 1)
NIC	2 x 1Gb
Chassis	1U rack mountable server

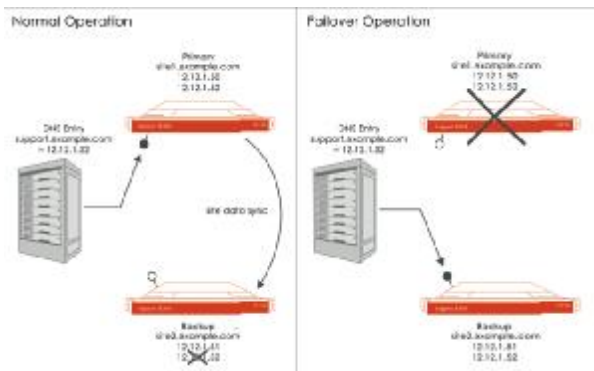
Di seguito viene riportato lo schema architetturale in grado di gestire, fino a 300 sessioni di supporto concorrenti:



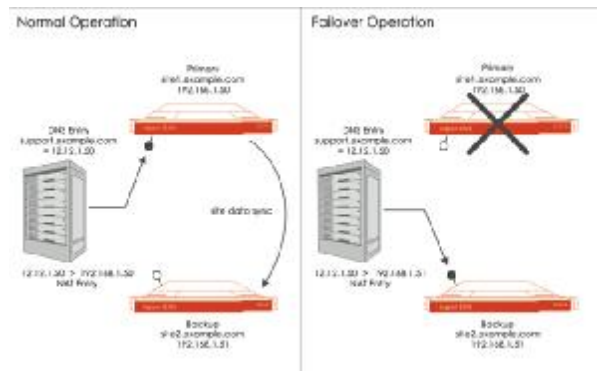
Architettura in Alta Affidabilità

Di seguito vengono illustrati gli schemi di installazione dell'appliance "Support" in alta affidabilità nelle diverse modalità:

Shared IP



NAT Swing



NAT Swing

