

LA GESTIONE DI SERVIZI DI MESSAGGISTICA OTT PER UN PROVIDER GLOBALE DI TELECOMUNICAZIONI

Un cliente (un grande operatore globale nel settore delle telecomunicazioni) ha commissionato a Sytel Reply la garanzia di un servizio di qualità. Siamo stati impegnati per 12 mesi a supportare l'implementazione e la gestione di un nuovo servizio competitivo di messaggistica destinato a milioni di clienti.

LA NOSTRA ESPERIENZA

Abbiamo lavorato in sinergia con il nostro cliente, operativo in oltre 60 paesi, per implementare e supportare un'applicazione di messaggistica over-the-top (OTT) ad alta visibilità, utilizzata da milioni di utenti ogni giorno. Questo prodotto al servizio della messaggistica è stato implementato per migliorare la competitività del nostro cliente nell'ambito delle app OTT. Lo scopo del progetto era quello di fornire un'infrastruttura di produzione idonea a supportare milioni di clienti, fornire un ambiente di test e migrare clienti da un determinato paese verso una piattaforma centrale. Avendo seguito la transizione fino alla fase live, siamo anche stati responsabili della gestione del servizio.

Per assicurare l'eccellenza operativa di questo servizio, ci siamo concentrati sulle attività strategiche riguardanti la gestione del servizio, la reportistica e la gestione della performance del servizio, la transizione del servizio e le relative operazioni. Questo approccio olistico ci ha permesso di valorizzare elementi già presenti presso il nostro cliente nel ciclo di gestione del servizio.

IL NOSTRO APPROCCIO

Abbiamo lavorato per supportare il nostro cliente nello sviluppo, implementazione e gestione della sua risorsa più strategica: i servizi.



LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Abbiamo coordinato la realizzazione di processi fondamentali necessari per fornire e gestire servizi all'azienda, ai loro utenti e clienti ai livelli concordati, concentrandoci sui seguenti punti:

- **Gestione del livello del servizio** in modo da assicurare un servizio IT responsivo, stabile e replicabile
- **Gestione del processo continuo di miglioramento del servizio**, per aiutare a delineare e definire il miglioramento continuo dei servizi IT attraverso un progetto ben strutturato di miglioramento del servizio (SIP).

GESTIONE E REPORTISTICA DELLA PERFORMANCE DEL SERVIZIO

- **Soluzioni di architettura e design per il monitoraggio passivo** ad uso delle piattaforme di servizio
- **Integrazione della gestione e della reportistica del network** con diversi tool operativi di supporto
- **Gestione tecnica del servizio** a garanzia che i principali soggetti coinvolti sul piano tecnico, sia interni che esterni al nostro cliente, operino al meglio per soddisfare i requisiti di servizio del nostro cliente.

TRANSIZIONE DEL SERVIZIO E RELATIVE OPERAZIONI

- **Gestione del Know How** per assicurare la continuità operativa
- **Gestione dei soggetti coinvolti** per garantire l’allineamento sia con che tra il nostro cliente e i principali team di supporto
- **Gestione del testing** per comprovare che il servizio soddisfa tutte le esigenze aziendali del cliente.

SERVICE MANAGEMENT

	ACTIVITIES	OUTPUT
Service Level Management	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenance of the Service Level Management Framework • Identification of new and modified service requirements • Service level monitoring and reporting 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Acceptance Criteria • Service Level Report • Revised Service Level Requirements report
Continual Service Improvement Management (CSI)	<ul style="list-style-type: none"> • Reviewing management information (MI) and trends to ensure that services are meeting agreed service levels • Regularly carrying out maturity assessments against the activities and roles associated with the process to demonstrate areas opportunities, improvements and/or concerns • Making ad-hoc recommendations • Conducting service reviews to identify further CSI opportunities 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Review Monthly Report • Service Improvement Plan (SIP)

PERFORMANCE MANAGEMENT AND REPORTING

	ACTIVITIES	OUTPUT
Passive Monitoring Architect and Design	<ul style="list-style-type: none"> • Clarification of the Service Platform components and monitoring requirements of the Service • Identification of the Probe requirements of the Service and the build of the infrastructure • Identification of the Passive Monitoring points and TAM* infrastructure required, based on Traffic Volume projections and Supplier recommendations • Liaising with all suppliers of TAM equipment to coordinate specifications, budgetary quotes and procurement • Assistance with providing the Probe hardware Bill of Materials for budget approval, liaising with suppliers to coordinate specifications, budgetary quotes and procurement 	<ul style="list-style-type: none"> • Project Plan • Requirements Specification • High Level Design • Bill of Materials • Low Level Design

	<ul style="list-style-type: none"> • Architectural guidance on the TAM and Probing solution, as appropriate 	
Service Technical Management	<ul style="list-style-type: none"> • Close collaboration with customer engineering teams to gather technical information and secure logical resource assignments integral to the solution design • Oversight of third party Network Packet Broker and Probe vendors to specify, procure, install and configure their components of the solution • Integration and compliance with customer Security (AAA), Network Inventory, Network Monitoring, Service Reporting and B&R⁺ systems • Overseeing end-to-end testing and acceptance of the solution 	<ul style="list-style-type: none"> • IP LLD • Environmental Requirements and Allocations • Cable Sheets • Communications Matrices • Purchase Orders and delivery oversight • Solution implementation • User Acceptance Testing
Network Performance and Management Integration	<ul style="list-style-type: none"> • Integration of the Passive Monitoring solution into the Service Platform architecture • Integration with Network Management systems • Integration with Service Reporting systems 	<ul style="list-style-type: none"> • Processed Network Traffic for onwards processing • Network Monitoring feeds • Service Reporting feeds

SERVICE TRANSITION AND OPERATIONS		
	ACTIVITIES	OUTPUT
Knowledge Management (KM)	<ul style="list-style-type: none"> Gathered KM requirements Documented all process and operational agreements in a central repository 	<ul style="list-style-type: none"> Full End to End Operating Manual Operating Level Agreement Detailed Support Model Contact Details of relevant Support Teams
Stakeholder Management	<ul style="list-style-type: none"> Held weekly meetings with our customer to discuss the status of the projects Attended internal project meetings on behalf of our customer to discuss open points and align with the rest of the project team Conducted several meetings with support teams to build an agile service support structure Ensured that our customer had full visibility on the progress of the service. 	<ul style="list-style-type: none"> Provide Weekly Report to customer on projects' progress
Service Test Management	<ul style="list-style-type: none"> Worked with support teams to identify varied incident management test scenarios for the service and create a full checklist of items required to on board new customers to the service 	<ul style="list-style-type: none"> On boarding Guide for support teams A clear support model for Incident Management Testing Template with guidelines

L'IMPATTO

I risultati del nostro impegno sono stati i seguenti:

- Roll-out puntuale del servizio sul mercato
- Il servizio è stato realizzato e supportato per soddisfare le esigenze e le aspettative aziendali
- Il servizio IT viene rivisitato regolarmente per assicurare che rimanga in linea con le priorità aziendali in cambiamento
- Un'attenzione continua al miglioramento della qualità, alla riduzione dei costi e all'efficientamento del servizio IT
- Snellimento dei processi aziendali e operativi
- Riduzione dei tempi e dei costi per la formazione dei neo assunti
- Supporto alle esigenze legate alla continuità operativa
- Allineamento dei diversi team che fanno parte dell'organizzazione per raggiungere gli obiettivi
- Fornitura di una visione end-to-end sui principali team di supporto del servizio

IL NOSTRO MODUS OPERANDI

Lavoriamo come partner di fiducia di tutti i nostri clienti, con l'obiettivo prioritario di incrementare i loro affari, migliorare i loro servizi ed efficientare i loro sistemi. Assegniamo team proattivi, disponibili e altamente qualificati per affrontare i principali problemi. Il nostro modus operandi assicura che adottiamo costantemente procedure trasparenti, con il risultato di un impatto efficace e duraturo.



Sytel Reply del gruppo Reply è specializzata nel mercato delle telecomunicazioni, dei media e dell'entertainment (TM & E). La mission di Sytel Reply è di supportare i clienti nel corso dei loro processi tecnologici e di innovazione aziendale attraverso la pianificazione, lo sviluppo e la gestione di soluzioni per networking, BSS e OSS e applicazioni mobili all'interno del mercato dei provider di servizi TM & E. Grazie alla sua profonda competenza ed esperienza, Sytel Reply vanta un team di professionisti altamente qualificati, in grado di gestire qualsiasi programma di trasformazione aziendale e tecnologica end-to-end.