



Le applicazioni per uso aziendale innovative e digitali si traducono in un vantaggio di mercato solo se sono disponibili in modo affidabile. Se le applicazioni di rilevanza critica per le attività vengono improvvisamente a mancare, le aziende hanno spesso a che fare con spiacevoli danni finanziari e di reputazione. Riconoscendo l'importanza dell'affidabilità delle applicazioni, il nostro Reliability Management vi aiuta ad aumentare la vostra efficienza.

La situazione iniziale è molto varia: gli ambienti ibridi e multi-cloud hanno un grado di complessità elevato se si tengono presenti le dipendenze di un'applicazione di rilevanza critica per le attività. Inoltre, i requisiti in materia di disponibilità e user experience stanno aumentando sia internamente che esternamente.

Cosa prevede il Reliability Management Swisscom?

Il Reliability Management si concentra sull'applicazione del cliente e sui relativi requisiti operativi per migliorare costantemente l'affidabilità dell'applicazione e il Mean-Time-To-Repair (MTTR) in uno Shared Responsibility Model tra voi in veste di clienti, Swisscom ed eventualmente altri partner.

Diversi strumenti ci permettono di analizzare le architetture applicative esistenti, imparare dagli eventi passati e proporre misure di miglioramento appropriate. In caso di evento, il/la Customer Reliability Engineer (CRE) Swisscom può ricorrere a conoscenze specialistiche in brevissimo tempo, agendo come mediatore tecnico e consulente.

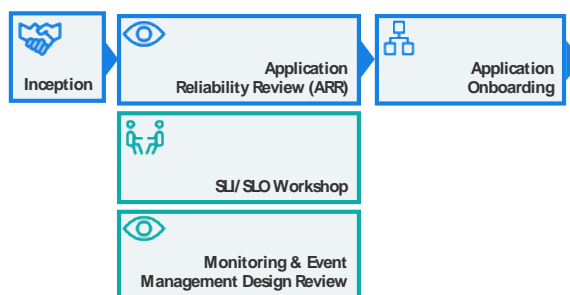
Le applicazioni e i componenti associati sono mappati in un Service Impact Model durante l'onboarding. Viene inoltre impostato l'allarme per la violazione di Service Level Objective concordati assieme. Questo permette al/alla CRE di identificare rapidamente l'origine di un evento e, all'occorrenza, di ricorrere ai team responsabili.

I vantaggi del Reliability Management

- **Miglioramento continuo**
Grazie alla valutazione, all'analisi e all'apprendimento continui, si riduce notevolmente il rischio di un guasto e la reliability dell'applicazione viene migliorata costantemente.
- **Accesso agli esperti in tempi rapidi**
All'occorrenza è possibile coinvolgere in tempi brevissimi una persona esperta a livello tecnico che sarà disponibile in veste di consulente dall'inizio alla fine di un evento.
- **Minore Mean-Time-To-Repair (MTTR)**
La lunga ricerca dell'origine di un evento è notevolmente ridotta dal Service Impact Model. I team responsabili vengono identificati e coinvolti rapidamente, influenzando positivamente i tempi di inattività.

Riepilogo della soluzione

Onboarding







Reliability Management





Facts & Figures

 Onboarding	Application Reliability Review (ARR) <ul style="list-style-type: none">- Analisi e sviluppo dell'architettura della soluzione e delle dipendenze dell'applicazione secondo le best practice relative alle tecnologie, ai metodi di lavoro e agli strumenti di ultima generazione.- Identificare e valutare i rischi, assegnare le giuste priorità e proporre misure per limitare i danni- Riepilogo dei risultati degli esami del rapporto di review
	Onboarding applicazione <ul style="list-style-type: none">- Mappatura del Service Impact Model nel Reliability Management System Swisscom- Integrazione del monitoring dell'applicazione del cliente- Impostazione degli allarmi dei punti deboli SLO
 Reliability Management	Customer Reliability Engineer (CRE) <ul style="list-style-type: none">- Intervento del/della CRE entro massimo 60 min. in caso di evento- Il/la CRE vi supporta come consulente tecnico per tutta la durata dell'evento- Redazione del rapporto postmortem dopo l'evento in collaborazione con il cliente Alerting & Notification <ul style="list-style-type: none">- Allarme automatico del/della CRE in caso di violazione dei Service Level Objective- Limitazione della causa alla base dell'evento da parte del/della CRE alla luce del Service Impact Model- Coinvolgimento dei team responsabili e notifica al cliente da parte del/della CRE Reliability Reporting <ul style="list-style-type: none">- Report mensile con scostamenti SLO ed eventi nel periodo di riferimento- Rapporto trimestrale con ulteriore analisi degli eventi, misure di miglioramento e aggiornamento della matrice di rischio
 Servizi opzionali	Elaborazione delle definizioni SLI/SLO <p>Presentazione del progetto SLO/SLI ed elaborazione comune degli user journey principali e dei Service Level Indicator adeguati.</p> Monitoring & Event Management Design Review <p>Svolgimento di una Monitoring ed Event Management Design Review.</p> Mission Critical Support <p>Riduzione del tempo di intervento del/della CRE in caso di evento a massimo 15 minuti.</p> Event Support <ul style="list-style-type: none">- Accompagnamento da parte di un/una CRE durante eventi pianificabili e di rilevanza critica per le attività (come ad es. migrazioni, periodi di picco delle vendite, test Disaster Recovery)- Verifica della Operational Readiness dell'applicazione secondo gli standard- Analisi dei rischi ed elaborazione delle misure per la riduzione dei rischi
 Servizi aggiuntivi	Implementazione e adeguamenti <ul style="list-style-type: none">- Implementazione di SLI/SLO e progetti di Monitoring ed Event Management- Implementazione delle proposte di ottimizzazione dalle review, di misure per la riduzione dei danni, adeguamento del Solution Design e modernizzazione dell'applicazione

Le informazioni presenti su questo documento non rappresentano un'offerta vincolante. Con riserva di apportare modifiche in qualsiasi momento.

Swisscom (Svizzera) SA Enterprise Customers, casella postale, CH-3050 Berna, tel. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise