

LA SFIDA



Case Study

Erogazione di supporto remoto tramite struttura Help Desk.
Realizzazione di un tool specifico per il supporto remoto degli utenti di tutte le sedi del committente.

Il problema

Permettere alla struttura di Help Desk, di operare in un ambiente che si caratterizza per la riservatezza delle informazioni trattate e per l'importanza delle attività svolte, con il controllo remoto di tutte le postazioni di lavoro costituite da pc garantendo nel contempo la privacy dell'utente senza compromettere la sicurezza del network aziendale.

La richiesta del Cliente

Il cliente appartiene alla Pubblica Amministrazione Centrale.
Questi richiede un tool che permetta al proprio help desk interno di aiutare gli utenti in difficoltà, ed al contempo di garantire la privacy. Inoltre viene richiesto che tutte le assistenze siano documentate tramite descrizione e videoregistrazione delle attività realizzate. Gli utenti permettono l'accesso e l'inizio dell'assistenza remota inserendo un codice di sicurezza predefinito.

LA SOLUZIONE



Le informazioni

Il ministero gestisce un network privato con connessioni intranet veloci su tutto il territorio italiano. I pc desktop gestiti sono circa 15.000 unità; il parco è eterogeneo con versioni varie di Windows. I dipendenti hanno privilegi divisi in "Power User" e semplice "Guest". Il data center dove il sistema è installato è ubicato a Roma presso una sede del Ministero.

La soluzione

Il software sviluppato supporta tutti i sistemi operativi Microsoft ed è composta da tre parti od elementi.

Il primo elemento è rappresentato da un'applicazione installata su un server centrale che gestisce la coda delle connessioni, verifica la validità dei codici di accesso al servizio, abilita gli operatori, registra le sessioni di assistenza ed i dati delle attività svolte presso dipendenti che hanno accesso al servizio on line tramite la Intranet/Extranet/VPN aziendale.

Il secondo elemento è il software console utilizzato dagli operatori di Help Desk. Questo gestisce l'autenticazione del personale autorizzato, crea il ticket da fornire all'utente e permette tutte le attività da remoto, come chat, file transfert ed elevation dei diritti di amministrazione per funzioni di assistenza remota di manutenzione e di problem solving.

Il terzo elemento è il think client che gli utenti scaricano ed eseguono. Per la privacy gli utenti devono autorizzare il supporto di HD ad entrare sulla propria macchina. Tutto viene registrato e salvato. Tutti i sistemi operativi Microsoft sono supportati.

SOLUTION TECHNOLOGY



La piattaforma Software/Hardware

- Windows 2003 server per la gestione routing porte, http tunneling e ssl e registrazione filmati assistenza
- Server di supporto remoto Remote HD server
- Client per operatore con injection di servizio in dominio o assistenza tramite Thin client.
- Thin client di circa 600 kbyte per assistenza su macchine Windows nt 4,2000 ,Xp ,Vista.

Le risorse

- 1 Project leader
- 3 Software developers
- 1 Product customization per il committente con richieste custom.

Il risultato

Il Ministero può gestire e registrare in modo sicuro e semplice il suo parco macchine composto da circa 15.000 unità. Il sistema è completamente operativo e gestito dal personale interno composto da 20 unità di Help Desk.