

SSI SCHÄFER

## I SERVIZI IN DETTAGLIO

CUSTOMER CARE



### Assistenza e aggiornamento

<b>SUPPORT SUPPORT ESTESO</b>	Assistenza telefonica e telematica in tempi garantiti dei componenti software dell'impianto in ambiente PC, AS400 e PLC; supporto sistemistico sull'infrastruttura informatica e telematica (server, OS, RDBMS); supporto e diagnosi remota sui dispositivi hardware presenti sull'impianto (terminali RF, stampanti, sistemi di automazione movimentazione e confezionamento).
<b>SUPPORT 6-22</b>	Estensione degli orari di copertura del servizio Support.
<b>REPERIBILITÀ</b>	Personalizzazione dei servizi e degli orari di copertura sulla base di specifiche esigenze di reperibilità del personale tecnico (post avviamento, picchi di lavoro stagionali, elevata criticità impianto o particolari componenti).
<b>IMPROVE</b>	Interventi programmati di analisi tecnica, effettuati da nostri specialisti, volti a individuare soluzioni per incrementare le performance dell'impianto, sia in termini di produttività che di affidabilità, sulla base dei dati di funzionamento.
<b>UPGRADE</b>	Disponibilità di aggiornamenti e nuove realease relativi alla versione software installata.



### Manutenzione e riparazione

<b>MANUTENZIONE PREVENTIVA</b>	Interventi periodici programmati di manutenzione preventiva finalizzati a mantenere un'elevata disponibilità ed efficienza dei dispositivi hardware, minimizzando i rischi di fermata per guasti o malfunzionamenti e per garantire, ove previsto, il rispetto delle norme di sicurezza.
--------------------------------	--

<b>SECURITY ON LAB/ON SITE</b>	Servizio di riparazione dispositivi hardware presso il laboratorio Incas (on Lab) o presso la sede del cliente (on Site).
<b>PRONTO SERVICE</b>	Tempi di reazione garantiti per interventi di manutenzione correttiva presso la sede del cliente.

## Monitoraggio e reportistica

<b>P.A.M.S.</b>	Predictive Analysis Monitoring System Monitoraggio continuo dello stato di funzionamento dell'impianto, finalizzato ad anticipare possibili guasti o malfunzionamenti.
<b>TICKET REPORT</b>	In relazione ai servizi di assistenza attivi, disponibilità on line, notifica automatica e reportistica periodica dei ticket CRM aperti a seguito delle richieste di assistenza telefonica/telematica, di intervento on site, oppure generate dai sistemi di monitoraggio.

### Prerequisiti

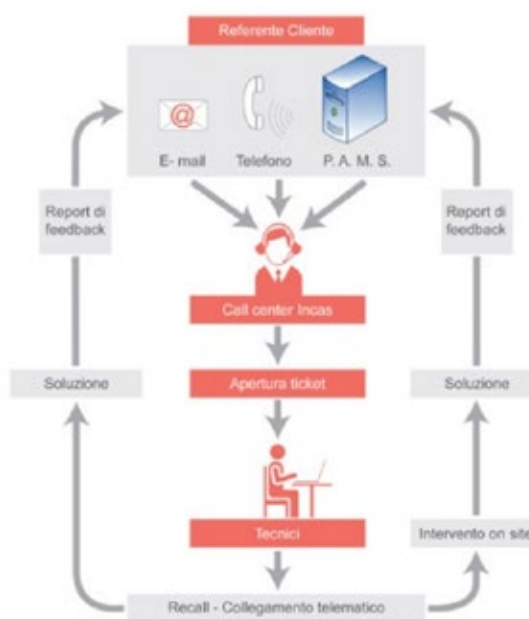
Requisito indispensabile per l'attivazione e l'erogazione del servizio di teleassistenza sul software è la possibilità di collegarsi all'impianto da remoto, ove possibile via VPN (Virtual Private Network) Client to Site (da Incas a Cliente).

### Connettività Internet Incas

La connettività Internet di Incas offre un elevatissimo livello di prestazioni e massima garanzia di affidabilità e continuità di servizio.

La connessione primaria è su fibra ottica diretta Telecom 10Mbps, il primo livello di backup è su rame SHDSL 4Mbps Telecom mentre un secondo livello di backup è garantito da connettività wireless (NGI). In caso di riscontro di problemi il sistema esegue lo switch automatico.

### Schema di gestione delle richieste di assistenza



## PAMS

P.A.M.S. Predictive Analysis Monitoring System è il servizio di monitoraggio costante dello stato di funzionamento del sistema/impianto finalizzato ad anticipare le cause di possibili guasti e, tramite segnalazione automatica delle anomalie ai responsabili e al servizio tecnico di Incas, consentire l'intervento preventivo.

Il servizio rende inoltre disponibili una serie d'informazioni che sintetizzano gli andamenti di produttività dell'impianto.

PAMS consente di:

- definire la strategia di controllo predittivo: valore di soglia per ciascun punto di controllo;
- definire gli indicatori di produttività per segnalare esigenze di upgrade e spazi di miglioramento;

Con questa fotografia tecnologica si raggiungono contemporaneamente più obiettivi:

- garantire il continuo monitoraggio del funzionamento dell'impianto;
- intervenire prima che si verifichi un'anomalia bloccante;
- controllare le performances.

A titolo di esempio, alcune segnalazioni caratteristiche del servizio PAMS:

- La capacità del disco si sta esaurendo.
- È in aumento l'utilizzo del processore del server, probabile un decremento delle performance del sistema.
- Il backup notturno automatico non è andato a buon fine.
- Un access point funziona in modo anomalo, può essere compromessa la copertura radio in quella zona.
- L'andamento della produttività nell'evasione degli ordini è in diminuzione.

## Prerequisiti

- Server SMTP, per l'invio automatico delle mail di allarme.
- Collegamento Internet, per poter accedere al server/ai dispositivi monitorati da remoto in modo efficace in caso di intervento per la verifica di eventuali allarmi
- Servizio SUPPORT attivo.

## Tipologia dei controlli

Con PAMS si monitorano una serie di parametri che si possono raggruppare in quattro macro famiglie (perché sotto ne sono elencate 3?):

- Controlli sistemistici
- Controllo degli applicativi
- Controllo dei dispositivi

## Control tower

Gli impianti sotto controllo PAMS inviano i dati rilevati a una "Control tower" situata nella sede Incas. Ogni segnalazione segue il seguente flusso:

- Valutazione di primo livello (call center equivalente): la segnalazione viene analizzata e se



ritenuta attendibile viene aperto un ticket a diversi livelli di priorità.

- Ticket emergenza: richiede di informare il responsabile dell'assistenza e di conseguenza il Cliente oltre ad attivare l'intervento manutentivo.

- Ticket controllo: richiede la segnalazione a un tecnico specialista per una valutazione più approfondita.

Tutti i ticket sono monitorati in termini di numero / tipo / tempo d'intervento / descrizione.

#### Invio degli allarmi e ripristino attività

Per ogni parametro monitorato sono impostati valori di soglia di allarme o indicatori di funzionamento. Al superamento di questi valori o al rilevamento di una situazione di funzionamento non conforme si attivano le seguenti azioni:

- invio, a una mailing list predefinita, di email riportanti indicazioni sugli eventi anomali riscontrati;
- registrazione di un log di tutti gli eventi;
- ove possibile, riavvio automatico di processo/macchina non attivo/a.

#### Verifica

Sono effettuati controlli periodici al fine di verificare ed eventualmente ritoccare i livelli delle soglie di allarme.

#### TICKET REPORT

**Servizio di notifica automatica e reportistica periodica al cliente dei ticket CRM (suddivisi per priorità e stato) aperti a seguito delle richieste di assistenza telefonica/telematica, di intervento on site, oppure generate dai sistemi di monitoraggio.**

### Report Tickets (PERIODO: 01/07/2017-19/09/2017)



**Cliente: CL**

#### Lista sintetica Tickets

(Include eventi aperti nel periodo selezionato ed eventi in stato aperto, anche se relativi ad un periodo anteriore)

Ticket	Stato	Data	Motivo
<b>Priorità : Alta</b>			
	<b>Chiuso</b>		
100413	**	10/06/2013 7.47.00	boxtech bloccato
<b>Priorità : Media</b>			
	<b>Aperto</b>		
101140		19/09/2013 9.13.00	Problemi Con La linea
	<b>In Carico</b>		
100676	**	18/09/2013 17.47.00	Sorter
	<b>Chiuso</b>		
99761	**	13/07/2013 10.08.00	RIAVVOLGITORE CARTA SILICONATA
100161	**	05/09/2013 16.01.00	IMPORTAZIONE TABELLA
100288	**	16/09/2013 18.00.00	Segnalazione anomalia Reggiatrice
<b>Priorità : Critica</b>			
	<b>Chiuso</b>		
100311	**	07/08/2013 12.01.00	ROTTURA NASTRATRICE

## Riepilogo Tickets che sono stati aperti nel periodo selezionato (\*\*)

Priorità	Aperti		Chiusi							
	+In Carico		N.	0-15 GG		16-30 GG		31-60 GG		>60 GG
Alta	0	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Critica	0	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Media	2	5	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Bassa	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
*Tot*	2	7	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%

## Dettaglio Ticket (Include eventi aperti nel periodo selezionato ed eventi in stato aperto, anche se relativi ad un periodo anteriore)

<b>Ticket:</b> 99761	<b>Stato:</b> Chiuso	<b>Contatto:</b> S
<b>Categoria:</b> Assistenza	<b>Priorità:</b> Media	<b>Motivo:</b> RIAVVOLGITORE CARTA SILICONATA
13/07/2013 10.08.00	INCAS HELP	IL RIAVVOLGITORE DELLA CARTA SILICONATA DELL'ETICHETTATORE ICA TECH PLUS INTERVENTO
13/07/2013 16.57.00	INCAS HELP	[Cambio stato attività: Chiuso]
<b>Ticket:</b> 100676	<b>Stato:</b> In Carico	<b>Contatto:</b> A M
<b>Categoria:</b> Assistenza	<b>Priorità:</b> Media	<b>Motivo:</b> Sorter
18/09/2013 17.47.00	INCAS HELP	assistenza per problemi su uno dei sistemi di smistamento automatico delle rese. In particolare ha problemi con allarmi sui tappeti di carico
18/09/2013 18.15.00		[Cambio stato attività: In Carico]
18/09/2013 18.15.00		Contattato al telefono
<b>Ticket:</b> 101140	<b>Stato:</b> Aperto	<b>Contatto:</b> C
<b>Categoria:</b> Assistenza	<b>Priorità:</b> Media	<b>Motivo:</b> Problemi Con La linea
19/09/2013 9.13.00	INCAS HELP	Problemi sulla linea disallineamento etichettatura colli



**EN SERVICES IN DETAIL**

**Assistance and upgrade**

<b>SUPPORT EXTENDED SUPPORT</b>	Telephone and tele-assistance and guaranteed response time for software system components in PC, AS400 and PLC environment; system support to IT and electronic infrastructure (server, OS, RDBMS); remote support and diagnostics on hardware devices of the system (RF terminals, printers, automated handling and packaging systems).
<b>SUPPORT 6-22</b>	Extension of Support service covering times.
<b>AVAILABILITY</b>	Customized services and covering times based on specific requirements for technical staff availability (post startup, seasonal work peaks, severe critical conditions of the system or special components).
<b>IMPROVE</b>	Planned interventions of technical analysis on the part of our experts aimed at identifying solutions to improve system performance, both in output and reliability terms, according to operation data.
<b>UPGRADE</b>	Available upgrades and new releases of the installed software version.

**Maintenance and repair**

<b>PREVENTIVE MAINTENANCE</b>	Regular planned activities of preventive maintenance aimed at keeping hardware devices highly efficient, minimizing stop risks due to failures or malfunctions and ensuring (if provided) compliance with safety rules.
<b>SECURITY ON LAB/ON SITE</b>	Servicing of hardware devices at Incas laboratory (on Lab) or at the customer's premises (on Site).
<b>PROMPT SERVICE</b>	Guaranteed response times for corrective maintenance activities at the customer's premises.

**Monitoring and reports**

<b>P.A.M.S.</b>	Predictive Analysis Monitoring System Continuous monitoring of system operation in order to predict causes of failures or malfunctions.
<b>TICKET REPORT</b>	Depending on the activated assistance services, online availability, automatic notification and regular reports on CRM tickets opened following requests for telephone / tele-assistance, on site intervention or actions generated by monitoring systems.

**Pre-requisites**

Essential to the activation and supply of the software tele-assistance service is a remote connection to the system, possibly via VPN (Virtual Private Network) Client to Site (from Incas to Client).

**Management scheme of assistance requests**

**Incas Internet connectivity**

Incas Internet connectivity offers maximum performance and guarantees maximum reliability and non-stop service.

The primary connection is on Telecom copper optic fibre 10Mbps, the first backup level on Telecom SHD-SL 4Mbps, while a second backup level is guaranteed by wireless connection (NGI). When problems are de-

**ES LOS SERVICIOS EN DETALLE**

**Asistencia y actualización**

<b>SUPPORT SUPPORT EXTENDIDO</b>	Asistencia telefónica y telemática en tiempos garantizados de los componentes software de la instalación en ambiente PC, AS400 y PLC; soporte de sistema en la infraestructura informática y telemática (server, OS, RDBMS); soporte y diagnóstico remoto en los dispositivos hardware presentes en la instalación (terminales RF, impresoras, sistemas de automatización, manipulación y empaquetamiento).
<b>SUPPORT 6-22</b>	Extensión de los horarios de cobertura del servicio Support.
<b>DISPONIBILIDAD</b>	Personalización de los servicios y de los horarios de cobertura sobre la base de específicas exigencias de disponibilidad del personal técnico (post inicio, picos de trabajo estacionales, elevada criticidad de la instalación o componentes particulares).
<b>IMPROVE</b>	Intervenciones programadas de análisis técnico, efectuados por nuestros especialistas, dirigidos a individuar soluciones para incrementar las performances de la instalación, tanto en términos de productividad como de fiabilidad, sobre la base de los datos de funcionamiento.
<b>UPGRADE</b>	Disponibilidad de actualizaciones y nuevas release correspondientes a la versión software instalada.

**Mantenimiento y reparación**

<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Intervenciones periódicas programadas de mantenimiento preventivo finalizadas a mantener una elevada disponibilidad y eficiencia de los dispositivos hardware, minimizando los riesgos de parada por daños o malfuncionamientos y para garantizar, cuando previsto, el respeto de las normas de seguridad.
<b>SECURITY ON LAB/ON SITE</b>	Servicio de reparación de dispositivos hardware en el taller Incas (on Lab) o en la sede del cliente (on Site).
<b>PRONTO SERVICE</b>	Tiempos de reacción garantizados para intervenciones de mantenimiento correctivo en la sede del cliente.

**Monitorización y reportes**

<b>P.A.M.S.</b>	Predictive Analysis Monitoring System Monitorización continua del estado de funcionamiento de la instalación, finalizada a anticipar posibles daños o malfuncionamientos.
<b>TICKET REPORT</b>	En relación con los servicios de asistencia activos, disponibilidad en línea, notificación automática y reportes periódicos de los tickets CRM abiertos luego de pedidos de asistencia telefónica/telemática, de intervención on site, o generadas por los sistemas de monitorización.

**Prerrequisitos**

Para cada parámetro monitorizado se plantean valores de umbral de alarma Es requisito indispensable para la activación y la erogación del servicio de tele-asistencia en el software la posibilidad de conectarse a la instalación desde remoto, en lo posible vía VPN (Virtual Private Network) Client to Site (de Incas a Cliente).

**Esquema de gestión de los pedidos de asistencia**

EN

tected, the system switches automatically.

### PAMS

**P.A.M.S. Predictive Analysis Monitoring System is a service module for a constant monitoring of the system/plant operation in order to early predict possible failure causes and to provide preventive measures by automatically reporting the anomaly to the responsible persons and to Incas technical service.**

This service also places at disposal information on the plant production progress.

PAMS allows :

- to define a predictive control strategy: threshold value for each control point;
- to define production indicators to report upgrade needs and space for improvement;

This technological layout allows achieving more objectives at the same time:

- to guarantee a continuous monitoring of the plant operation;
- to take action before a blocking anomaly arises;
- to check performance.

By way of example, some warning messages typical of PAMS service:

- Disk capacity is running down.
- Increased use of server processor, with a possible decrease in system performance.
- Automatic night backup failed.
- Malfunction of an access point, the radio covering in that area may be compromised.
- Decreased order execution performance.

### Pre-requisites

- SMTP Server for automatic sending of alarm e-mails.
- Internet connection to have proper access to remote monitored server/devices for checking alarms
- Activation of SUPPORT service.

### Type of controls

PAMS monitors a series of parameters grouped into four macro families (perché sotto ne sono elencate 3?):

- System control
- Application control
- Device control

### Control tower

The systems under PAMS control send the collected data to a "Control tower" at Incas premises. Every report follows the flow below:

- First level assessment (call centre equivalent): if the

ES

### Conección Internet Incas

La conexión Internet de Incas ofrece un elevado nivel de prestaciones y máxima garantía de fiabilidad y continuidad del servicio.

La conexión primaria es en fibra óptica directa Telecom 10Mbps, el primer nivel de backup es en cobre SHDSL 4Mbps Telecom mientras que un segundo nivel de backup está garantizado por conexión wireless (NGI). En caso de comprobación de problemas, el sistema efectúa el switch automático.

### PAMS

**P.A.M.S. Predictive Analysis Monitoring System es el servicio de monitorización constante del estado de funcionamiento del sistema/instalación finalizado a anticipar las causas de posibles desperfectos y por medio de señalización automática de las anomalías a los responsables y al servicio técnico de Incas, permitir la intervención preventiva.**

El servicio hace además disponible una serie de informaciones que sintetizan la marcha de productividad de la instalación.

PAMS permite:

- definir la estrategia de control de predicción: valor de umbral para cada punto de control;
- definir los indicadores de productividad para señalar exigencias de upgrade y espacios de mejora;

Con esta fotografía tecnológica se alcanzan varios objetivos simultáneamente:

- garantizar la continua monitorización del funcionamiento de la instalación;
- intervenir antes que se verifique una anomalía bloqueante;
- controlar las performances.

Como ejemplo, algunas señalizaciones características del servicio PAMS son:

- La capacidad del disco se está agotando.
- Está aumentando el uso del procesador del server, es probable un decremento de las performances del sistema.
- El backup nocturno automático no ha llegado a buen término.
- Un access point funciona en modo anormal, la cobertura radio en esa zona puede estar comprometida.
- La marcha de la productividad en la evasión de los pedidos está en disminución.

### Prerrequisitos

- Server SMTP, para el envío automático de los correos electrónicos de alarma.

## EN

report is deemed reliable, a ticket is open with different priority levels.

- Warning Ticket: requests to report to an assistance service expert and to the customer, activation of a maintenance intervention.
- Control Ticket: requests to report to a technical expert for an in-depth analysis.

All tickets are monitored by number / type / intervention time /description.

### **Sending alarms and reset of activities**

Alarm threshold values or operation indicators are set for every monitored parameter. Exceeding these values, or if a non consistent situation is detected, activates the following actions:

- sending of e-mails to a predefined mailing list, reporting information on the detected anomaly events;
- logging of all events;
- if possible, automatic restart of inactive process/machine.

### **Checking**

Regular controls serve to check the alarm threshold levels and to adjust, if required.

### **TICKET REPORT**

**Automatic notification service and regular reporting to customer on CRM tickets (divided by priority and state) opened following requests for telephone/ tele-assistance, on site intervention, or generated by monitoring systems.**

## ES

- Conexión Internet, para poder acceder al server/a los dispositivos monitorizados desde remoto en modo eficaz en caso e intervención para el control de eventuales alarmas.
- Servicio de SUPPORT activo.

### **Tipo de controles**

Con PAMS se monitoriza una serie de parámetros que se puede agrupar en cuatro macro familias (¿porque debajo están listadas 3?):

- Controles de sistemas
- Control de los aplicativos
- Control de los dispositivos

### **Control tower**

Las instalaciones bajo control PAMS envían los datos correspondientes a una "Control tower" situada en la sede Incas. Cada señal sigue el siguiente flujo:

- Evaluación del primer nivel (call center equivalente): la señalación es analizada y si se considera atendible, se abre un ticket a varios niveles de prioridad.
- Ticket de emergencia: requiere informar al responsable de la asistencia y por consiguiente al Cliente, además que activar la intervención de mantenimiento.
- Ticket de control: requiere la señalación a un técnico especialista para una evaluación más profunda.

Todos los tickets son monitorizados en términos de número, tipo, tiempo de intervención y descripción.

### **Envío de las alarmas y restablecimiento de la actividad**

o indicadores de funcionamiento. A la superación de estos valores o cuando de detecta una situación de funcionamiento no conforme, se activan las siguientes acciones:

- envío de una mailing list predefinida, de correo electrónico que reporta las indicaciones sobre los eventos anormales encontrados;
- registro de un log de todos los eventos;
- en lo posible, reinicio automático de proceso/máquina no activo/a.

### **Control**

Se efectúan controles periódicos a fin de inspeccionar y eventualmente retocar los niveles de los umbrales de alarma.

### **TICKET REPORT**

**Servicio de notificación automática y reportes periódicos al cliente de los tickets CRM (subdivididos por prioridades y estados) abiertos luego de los pedidos de asistencia telefónica/telemática, de intervención on site o generadas por los sistemas de monitorización.**