



Manutenzione e servizio clienti

IB ITALIA
Recycling & Services



Perché IB Italia?

IB Italia **Profilo aziendale**

- **IB Remarketing è stata fondata nel 1983**
- **Attualmente 45 ingegneri e vendite superiori a 20M€**
- **IB Remarketing fa parte del gruppo CapVert Finance (60 persone in totale, vendite pari a 45M€)**
- **Fornitore di servizi di manutenzione e di assistenza presso i principali soggetti nell'ambito del settore delle comunicazioni e dell'ambiente industriale**

- **Mercato su scala mondiale**
- **Prima azienda europea nel settore del REMARKETING**
- **5000 m2 di area di inventario e di spazi d'integrazione**
- **40 000 riferimenti e sistemi di parti di ricambio all'interno dei magazzini IB**
- **Le attrezzature IB sono acquistate da oltre il 60% dei rivenditori di sistemi per la manutenzione in tutto il mondo (compresi gli brand HP e SUN)**

**Remarketing di sistemi e Manutenzione
di tecnologie recenti ed obsolete**

IB Italia Profilo dell'azienda

Oltre 25 anni di esperienza al vertice del settore, personale composto da 55 persone in crescita

Un'azienda mondiale con 5 filiali

Oltre 40 000 articoli, sistemi e parti di ricambio in stock

Prima azienda europea di remarketing

Market player principale nella manutenzione e nell'assistenza software

Oltre 5000 m2 di magazzino e di area d'integrazione a disposizione quotidiana dei clienti IB

Parte del gruppo CapVert Finance 50M€ TO, 90 persone

Le attrezzature IBR sono acquistate da più del 60% dei venditori di sistemi per la manutenzione EMEA

Riferimenti principali nel settore dell'industria IT e Telecom per la manutenzione e l'assistenza

Offerta di assistenza completa su piattaforme moderne ed antiquate

IB Italia Soluzioni

Assistenza Hardware



Manutenzione e assistenza



Assistenza Software



Smaltimento di apparecchiature informatiche/ fornitura parti di ricambio



Riciclaggio apparecchiature IT



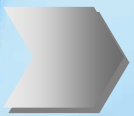
IB Italia fornisce la risposta al limite dell'esigenze dei clienti

Sviluppo assistenza al cliente



- Consegna dell'hardware in tempi brevi
- Assistenza di qualità e customer satisfaction
- Flessibilità dei servizi di manutenzione e d'assistenza

Risposta necessaria per la consegna dell'hardware



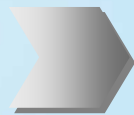
- Hardware specifico e servizi: IB continua a supportare le piattaforme hardware obsolete
- Fornisce un alto livello di supporto alla manutenzione

Costo competitivo



- Fornisce la risposta ai vincoli del cliente CAPEX e OPEX offrendo un costo competitivo con un elevato livello di qualità del servizio

Servizi di manutenzione



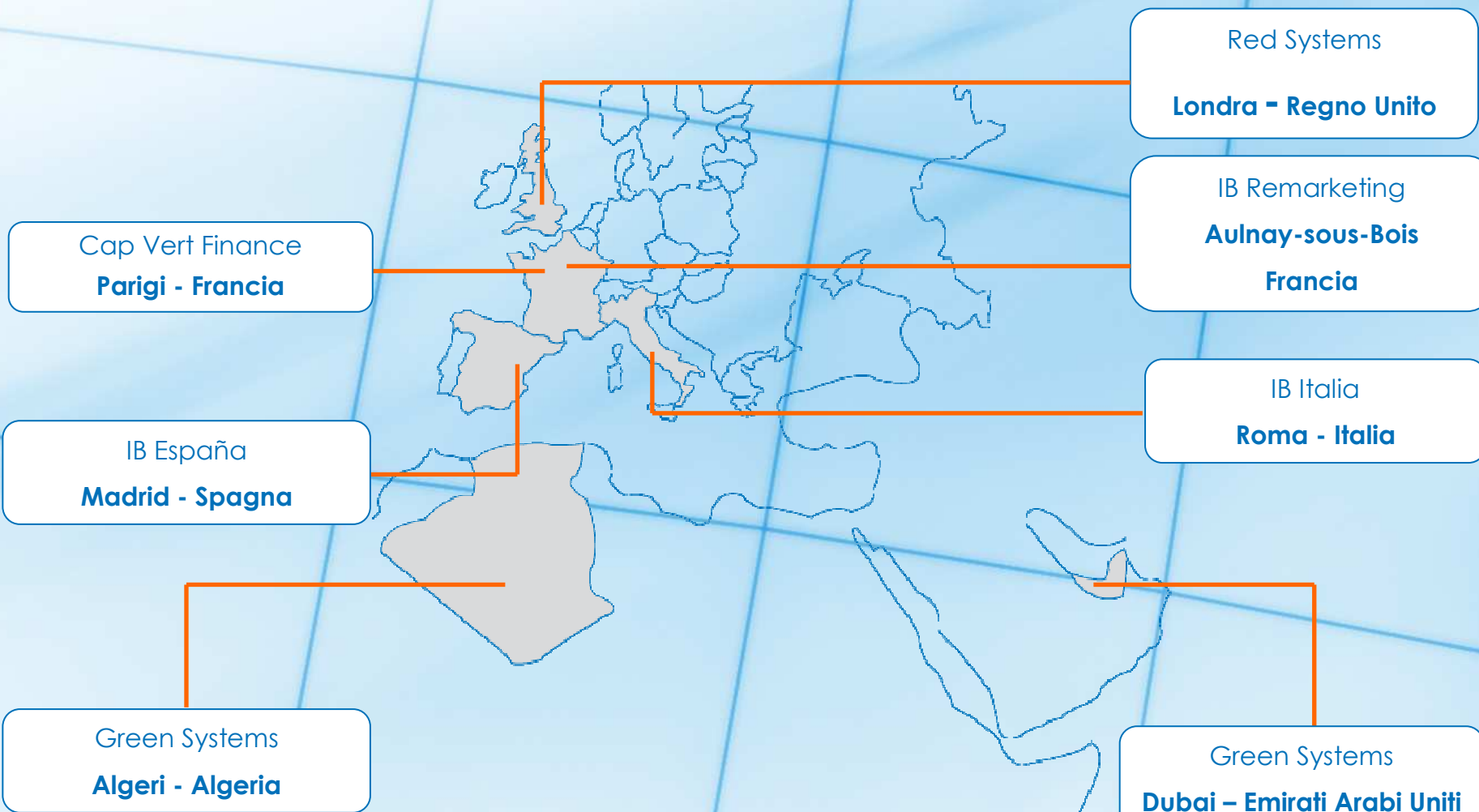
- Gamma completa di servizi di manutenzione per l'hardware commercializzato
- IB sostiene la crescita del cliente = **manutenzione multivendor**, ed offre la preparazione richiesta
- Informazioni precise e contratto SLA

Società mondiale

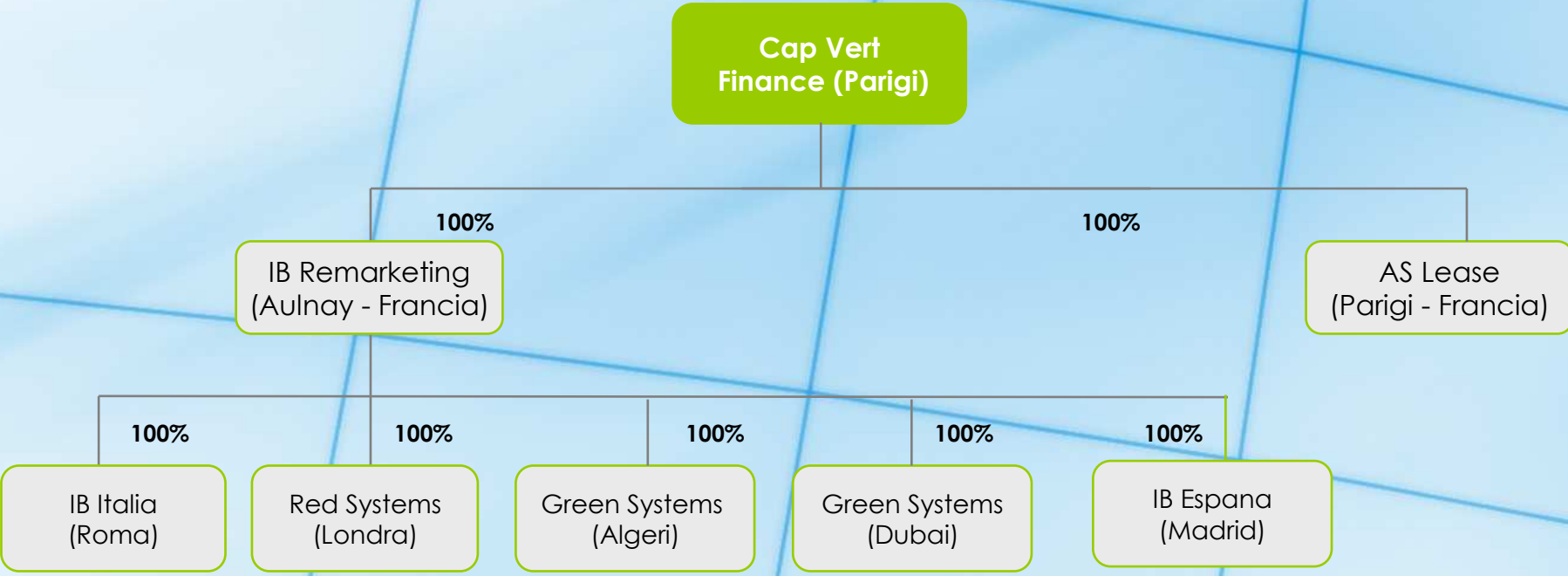


- Concrete capacità di fornire servizi specifici per il cliente in tutto il mondo grazie alle nostre filiali: **Italia, Regno Unito, Algeria, Emirati Arabi Uniti, Francia ed Arabia Saudita**

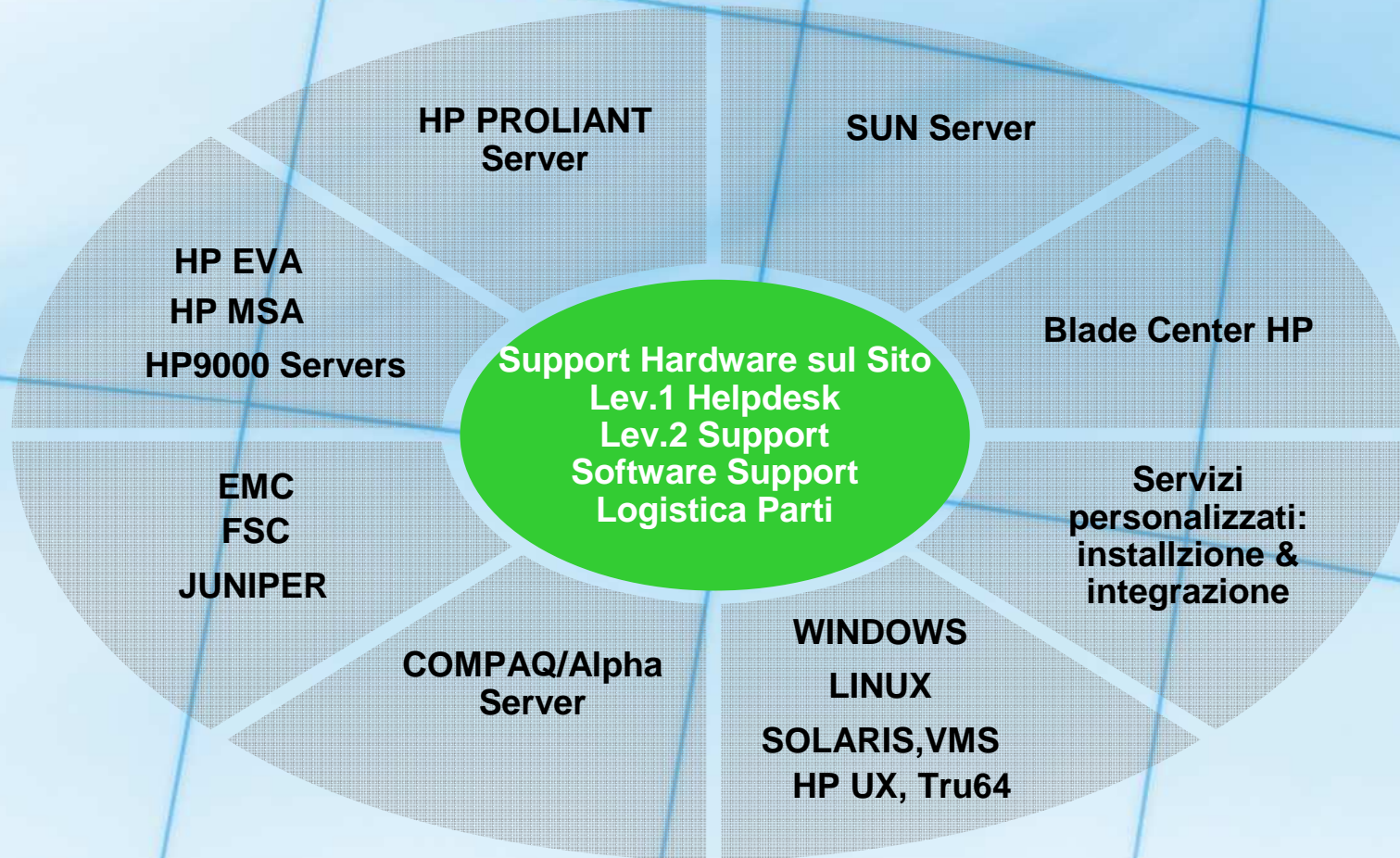
IB Italia **Compagnia transnazionale**



IB Italia L'Organizzazione



IB Italia **Competenze tecniche & expertise**



IB Italia **Competenze tecniche & expertise**

- **Competenze hardware e software su : VMS, Tru64, Unix / Linux, IBM, prodotti CISCO, Solaris, Hardware HP, SUN, FSC, VAX, HP & SUN integration, ambiente Microsoft**
- **Installazione apparati di rete, aggiornamento hardware e software, aggiornamento patch, integrazione piattaforme Unix**
- **Ricerca guasti sul sito e messa in funzione di sistemi critici**
- **Controlli sullo stato di piattaforme in ambiente multiplo**
- **Helpdesk: registrazione chiamate, gestione ticket di assistenza, diagnosi guasti**
- **Cronaca dettagliata RCA**

Manutenzione e servizi di assistenza

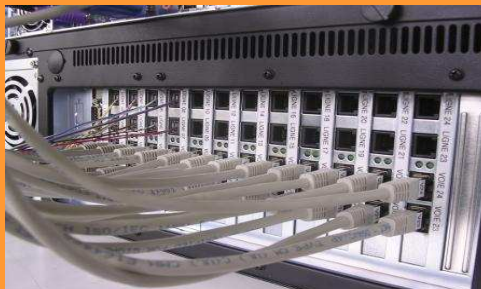
IB Italia Soluzioni per i servizi di manutenzione e di assistenza

FLY & FIX



Effettuate già 150 missioni in tutto il mondo

ASSISTENZA SUL SITO



Italia, Francia, Algeria, Medio Oriente

ASSISTENZA REMOTA



Sri Lanka, Iraq, e Africa (intero continente)

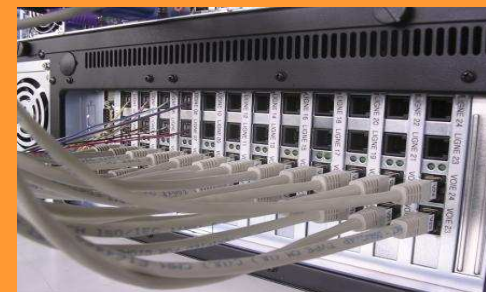
Manutenzione ed Assistenza Software

Un'ampia gamma di servizi di manutenzione in risposta alle necessità del cliente

IB Italia **Soluzioni di servizi di manutenzione e di assistenza**

- **Un Team di esperti dedicati per ciascun paese (installazione a seconda delle opportunità imprenditoriali) per provvedere alla manutenzione e all'assistenza di piattaforme hardware:**
 - Messa a disposizione di stock anche sul sito
 - Capacità di trattare SLA critiche
 - Diagnosi ed assistenza attraverso una linea dedicata gestita da specialisti di IB su base 24/7
 - Gestione dei guasti
 - Rapporto sulle attività
 - Manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva
 - Stesura di un manuale per la procedura d'intervento
- **Aggiornamento logistica e buffer stock: sostituzione parti difettose con il medesimo livello di revisione**

ASSISTENZA SUL SITO



**Green Systems
Algeria, Green Systems
Medio Oriente, Regno
Unito ed Europa
Centrale, Italia**

IB Italia **Soluzioni di servizi di manutenzione e di assistenza** Manutenzione Fly & Fix “modalità ticket”

- **Ticket prepagato, copertura totale dei servizi, fino a tre / cinque giorni (24/7) sul sito**
 - Apertura ticket
 - Ricevimento dei file ed analisi degli errors logs
 - Proposta del piano d'intervento
 - Invio di un ingegnere sul primo volo utile con le parti di ricambio
 - Interventi sul sito
 - Ritorno e spedizione del rapporto d'intervento
 - Chiusura dei ticket
 - Fatturazione delle parti di ricambio e dei ticket in relazione alla posizione geografica ed al livello di sicurezza del paese.

FLY & FIX



**Effettuate già 150
missioni in tutto
il mondo**

IB Italia **Soluzioni di servizi di manutenzione e di assistenza** Manutenzione Fly & Fix “modalità ticket”

- **Diagnosi remota hardware eseguita dagli esperti d'IB (24/7) tramite chiamate**
- **Assistenza remota realizzata da esperti IB Remarketing durante l'intervento (24/7)**
- **Un'equipe dedicata per la FORMAZIONE del personale del cliente finale al supporto delle piattaforme hardware**
- **Un contratto di messa a disposizione delle parti sul sito**
- **Gestione guasti, rapporto sulle attività, stesura di un manuale di procedura di intervento**
- **Se necessario, adeguamento del livello da Remote Support a « Fly & Fix », un sistemista di IB si rende disponibile sul sito per risolvere i problemi complessi o critici**

ASSISTENZA REMOTA



Realizzata per lo Sri Lanka, Iraq ed Africa (intero continente)

IB Italia **Soluzioni di servizi di manutenzione e di assistenza**

Manutenzione Fly & Fix “modalità ticket”

- **IB Remarketing fornisce assistenza software per tecnologie HP e SUN per garantire ai clienti un'elevata disponibilità ed elevate prestazioni delle loro piattaforme**
 - Accesso 24x7x 365 all'Help Desk Expert Center con risorse esperti SUN ed HP
 - Diagnosi problema del software e piano di azione: Non appena il cliente chiama per rendere noto un problema, gli esperti IB identificano il problema ed isolano il guasto del software.
 - Un'assistenza Software **correttiva** viene fornita per risolvere i problemi dei software identificabili e riproducibili
 - Riparazione del software del cliente remoto per ripristinare l'attrezzatura ad una condizione di funzionamento regolare, o se necessario, ad uno stato di **sicurezza**.
 - Aggiornamento software, consegna aggiornamento patch
 - **Intervento sul sito** quando il problema del software non può essere risolto in maniera sicura con un intervento remoto

IB Italia Soluzioni di servizi di manutenzione e di assistenza

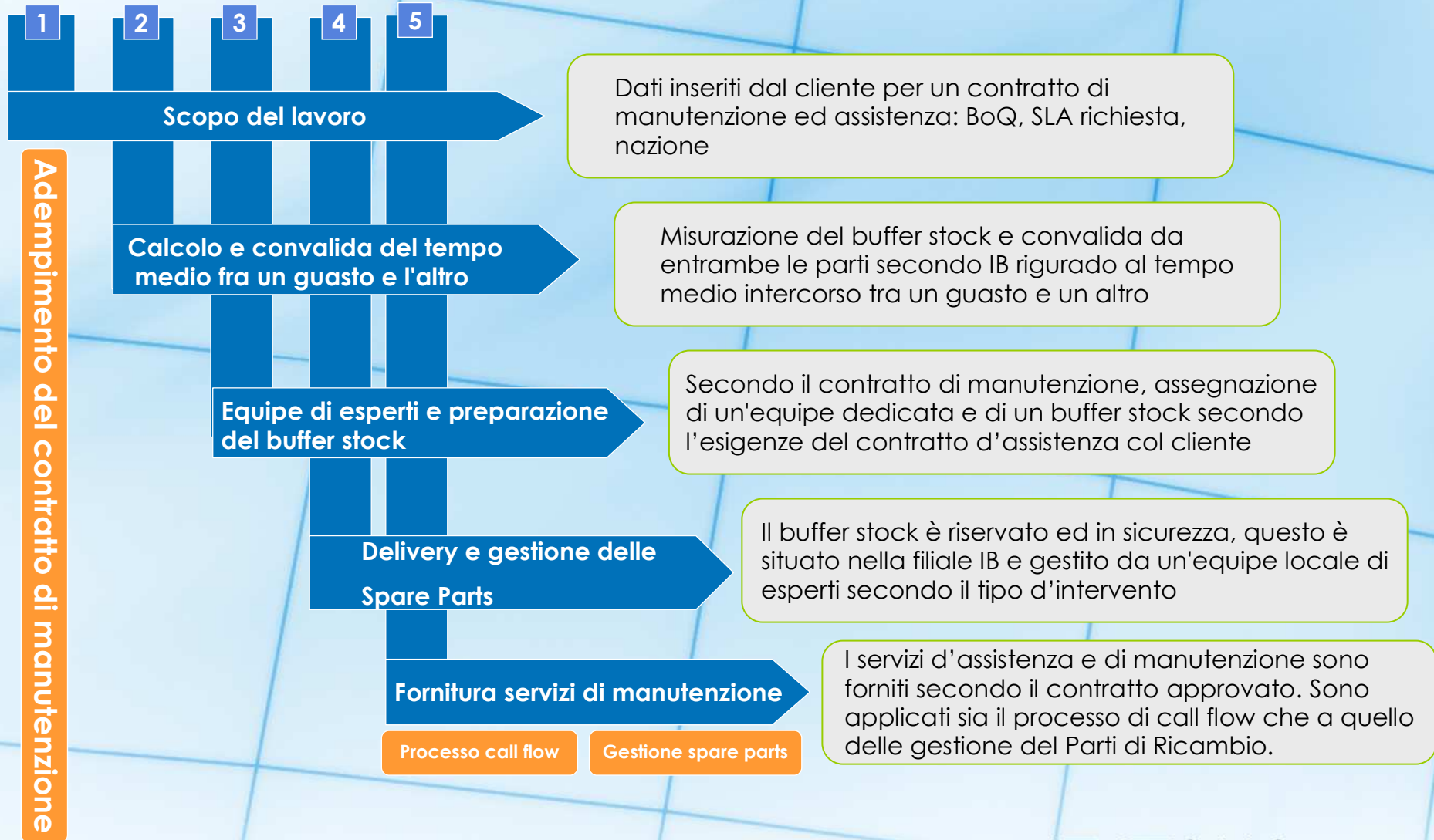
Offerte di supporto preconfezionate "STD Support Packages"

Manutenzione standard Support Packages				
	Bronzo WD&H	Bronzo 24x7	Argento	Oro
Finestra apertura chiamate	Ore ufficio	24 ore al giorno 365 giorni all'anno	24 ore al giorno 365 giorni all'anno	24 ore al giorno 365 giorni all'anno
Metodo di consegna	Prossima risorsa disponibile	Prossima risorsa disponibile	Chiamata di un ingegnere	Chiamata di un ingegnere
Tempo di risposta al telefono	Giorno lavorativo successivo	2 ore	1 ora	30 minuti
Tempo di riparazione	Il prima possibile (Best effort)	Il prima possibile entro 3 giorni lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Problema critico 12 ore</u> • <u>Problema grave 3 gg lavorativi</u> • <u>Problema minore 14 giorni lavorativi</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Problema critico 4 ore</u> • <u>Problema grave 24 ore</u> • <u>Problema minore 7 giorni lavorativi</u>
Tempo d'intervento sul sito	<u>Problema critico</u> 24 ore <u>Problema grave</u> 48 ore	<u>Problema critico</u> 4 ore <u>Problema grave</u> 24 ore	<u>Non disponibile</u>	<u>Non disponibile</u>
Finestra d'intervento	Orario di ufficio	24 ore al giorno 365 giorni all'anno	24 ore al giorno 365 giorni all'anno	24 ore al giorno 365 giorni all'anno

Come funziona?

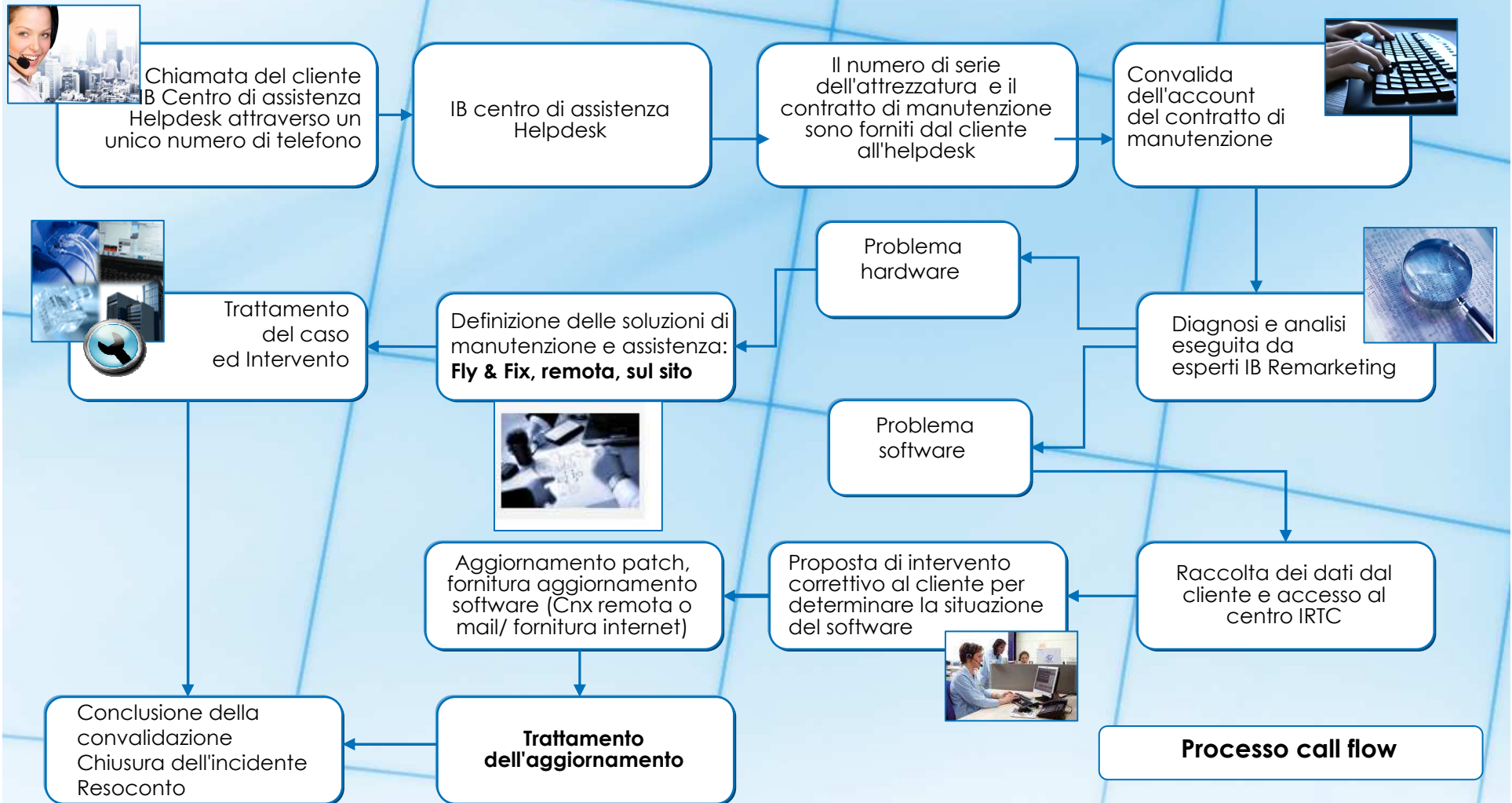
IB Italia **Soluzioni di servizi di manutenzione e di assistenza**

Come funziona? Fase di preparazione



IB Italia Soluzioni di servizi di manutenzione ed assistenza

Come funziona? Processo call flow



Quali benefici nel lavorare con noi?

IB Italia **Un grande savoir-faire**

- **IB Remarketing ha sviluppato una forte conoscenza delle tecnologie HP9000, Compaq Proliant, Alpha Digital, IBM, CISCO e Sun** grazie ai servizi di manutenzione forniti alle Telcos chiave ed ai clienti Telecom
- **Una continua espansione del gruppo IB all'interno della regione EMEA**
 - Fornitore chiave di Hardware e di servizi di manutenzione in Africa e nel medio oriente in: Algeria, Africa, regione del Golfo, Iraq, Sri Lanka, Francia, Italia,.. sulle Intelligent Network, Radio & CS Supervision, HLR.
 - Consegna rapida dell'Hardware ed integrazione in tutta la regione
- **Grande disponibilità a costruire una forte partnership con i gli operatori chiave IT ed i clienti Telecom**
 - Risposta ai clienti CAPEX & OPEX con offerte competitive e livello alto di qualità del servizio

IB Italia Un grande savoir-faire



Milano / Bologna / Firenze
Area intervento : 4 H

Centro Logistico # 1: Gallarate (MI)

Milano / Bologna / Firenze
Area intervento : 4 H

Centro Logistico # 2: Roma (RM)

Unico numero di contatto
HDE HelpDesk support
+33 (0) 1 48 19 90 30*
In Italiano

Call logging email centralizzato
support@mistral-hde.eu

Finestra di copertura: 24x7x365

IB Italia **Supporto Escalation Procedure**



IB Italia fornisce la documentazione per incidenti : apertura/analisi

1-Ticket Opening

De: Support HDE
Envoyé: lundi 21 septembre 2009 17:19
À: Support HDE
Objet: Incident number 1982 opened

Dears,

We have received your incident request and our support team is working on it. Thanks for keeping this incident number: 1982, you will need it for later call. A member of our team may have to call you for further information.

PROFILE'S SUMMARY :

Company : Reseller
Client Contact : TECHNICAL CONTACT 1
Phone number : to be defined
Mail Address : SMTP:{
Mailing List : CONTACT2; CONTACT3; CONTACT4

Contract Number :CM090916-0132-01

INCIDENT SUMMARY :

Part number : AD556A
Designation : HP EVA6000 2C4D Array
Serial number : HP EVA6000

INCIDENT DESCRIPTION :

Faulty disk on Enclosure 03 Bay 09
HDD 72Gb FC 10kRPM

Best regards,

HDE Support Team.
support@mistral-hde.eu
+331 48 19 90 30

2-Analysis Report

Customer Site :	RESELLER
Date:	21/09/2009
IBR Ticket N°:	1905

Remote support:	Support HDE : support@mistral-hde.eu	+331 48 19 90 30
Escalate :	Clément CHARPENTIER	+336 10 45 69 29

Historic :

Messages

```
Aug 27 09:46:45 bas203
scsi: [ID 107833 kern.warning] WARNING: /pci@780/pci@0/pci@9/scsi@0 (mpt0):
mpt: target status request failed
scsi: [ID 107833 kern.notice] /pci@780/pci@0/pci@9/scsi@0 (mpt0):
Physical disk (target 3) is |out of sync||failed|
```

lostat -En

```
c0t0d0      Soft Errors: 2 Hard Errors: 0 Transport Errors: 874
Vendor: LSILOGIC Product: Logical Volume Revision: 3000 Serial No:
c0t2d0      Soft Errors: 2 Hard Errors: 0 Transport Errors: 6768
Vendor: LSILOGIC Product: Logical Volume Revision: 3000 Serial No:
Size: 73.01GB <73012215808 bytes >
```

Raidctl

RAID Volume	Type	RAID Status	RAID Disk	Disk Status
c0t2d0	IM	DEGRADED	c0t2d0	OK
			c0t3d0	FAILED
c0t0d0	IM	OK	c0t0d0	OK
			c0t1d0	OK

Origin:

HW failure on internal Disk c0t3d0.

FIX :	Replacement of internal Disk c0t3d0.
-------	--------------------------------------

IB Italia fornisce la documentazione per incidenti : apertura/analisi

3- Action Report

Customer Site :	END USER « X »
Date:	28/08/2009
IBR Ticket N°:	1905

Remote support:	Support HDE : support@mistral-hde.eu Clément CHARPENTIER	+331 48 19 90 30 +336 10 45 69 29
-----------------	---	--------------------------------------

Intervention :	Replacement internal disk c0t3d0.
----------------	-----------------------------------

Pre-requisites :	Hard disks, SAS backplane.
------------------	----------------------------

STEPS	ESTIMATED TIMING	ACTIONS	COMMENTS	REALIZED
1	30mn	REPLACE internal disk c0t3d0 on bas203 - NO OUTAGE		Mn visa
2	30mn	Shutdown server bas203. Make test-all command under OBDIAG with diag-level MAX on bas203. POWER OFF servers (bas203). Replace the failed disk c0t3d0.		
3	15mn	CHECKPOINT Power ON server (bas203) with Diag mode, run a new OBDIAG and look at console messages if no problem occurred. Under OBP probe-scsi-all		
4	30mn	→ if problem persist with new disk repeat from step1 with another new disk.		
5	20mn	BOOT server After login, run under prompt "iostat - En" and "format" and "dmesg" and "raidctl" to confirm that no problem occurred in the new disk.		
6	20mn	APPLICATION AND PROCESS CHECKS		
7	-	VALIDATION WITH PREVIOUS STEP.		
Estimated Intervention Time	145mn	Note :		

4-Final Report

Incidents with Details for Date Range

Incidents Opened from 18/09/2009 through 21/09/2009
All incidents

As of lundi, sept. 21, 2009 18:13
Page 1 of 1

END USER "X"

Open Date : 21/09/2009

NUMBE	CATEGORY	OPENED	STATUS	CLIENT	DEPARTEMENT NAME	CLOSED ON	ASSIGNED TO
1982	STOCKAGE	09/21/2009 17:18:39	Closed	DEMOLIN, Bruno	END USER "X"	09/21/2009 17:51:54	Clément Charpentier

Description: Faulty disk on Enclosure 03 Bay 09

HDD 72Gb FC 10KR PM

Resolution: Replacement of the faulty disk : DONE
Synchronisation of the new disk : DONE

NUMBE	CATEGORY	OPENED	STATUS	CLIENT	DEPARTEMENT NAME	CLOSED ON	ASSIGNED TO
1983	SERVEUR	09/21/2009 17:53:19	Closed	DEMOLIN, Bruno	END USER "X"	09/21/2009 17:53:56	Clément Charpentier

Description: The redundant power supply of the server is faulty and needs to be replaced.

Resolution: After the replacement of the faulty power supply, the server is working fine.
All LEDs on the front panel are green.

NUMBE	CATEGORY	OPENED	STATUS	CLIENT	DEPARTEMENT NAME	CLOSED ON	ASSIGNED TO
1984	SERVEUR	09/21/2009 17:55:29	Closed	DEMOLIN, Bruno	END USER "X"	09/21/2009 17:58:14	Clément Charpentier

Description: The server is down and unreachable.

Resolution: Replacement of the blade server.
Introduction of the old disks on the new server.
Set-up of the ILO parameters.
The server is now UP and operational.

NUMBE	CATEGORY	OPENED	STATUS	CLIENT	DEPARTEMENT NAME	CLOSED ON	ASSIGNED TO
1985	STOCKAGE	09/21/2009 18:02:40	Open	DEMOLIN, Bruno	END USER "X"		Clément Charpentier

Description: The FAN #2 of the enclosure 03 is faulty and needs to be replaced.

Filename: IncDet_EN_v0.4.rpt

IB REMARKETING

Z.A.C les Mardelles
4, rue Maurice de Broglie
93605 Aulnay-sous-Bois
FRANCE
Tel: + 33 1 48 19 90 20
Fax: + 33 1 48 79 80 13
Web : www.ib-remarketing.com

Contatti:

Farid SEDDAR / Business Development E-mail: fseddar@ib-remarketing.com

Bruno Demolin / General Director E-mail: fseddar@ib-remarketing.com

Andrea Bratta / Sales Manager E-mail: fseddar@ib-remarketing.com

IB ITALIA

ZONA Eur Torrino
Via Mar della Cina, 310
00144 Roma (RM)
ITALIA
Tel: +39 06 5201239
Fax: +39 06 52244356
Web: www.ib-italia.eu