



## IL SISTEMA CHE CREA EFFICIENZA

RDM è la nuova offerta di ITFITS! dedicata alla media e grande impresa, nata dall'evoluzione di sistemi già consolidati e dall'**esperienza pluriennale** maturata in field da **Olivetti**. RDM, sfruttando l'integrazione strutturata e modulare di uno strumento **evoluto di monitoring** con l'intera infrastruttura di delivery & maintenance di Olivetti, abilita:

- Manutenzione proattiva
  - gestione malfunzionamenti
  - delivery toner
- Monitoring & Reporting

## LA SOLUZIONE

RDM è un sistema per la gestione delle infrastrutture di stampa (printer e MFP) che, grazie alla sua innovativa concezione, permette di ottenere **alti livelli di ottimizzazione** nelle performance e nei costi di gestione delle infrastrutture garantendo nel contempo la **massima libertà organizzativa** al Cliente. Attraverso RDM Olivetti rende disponibile ai suoi Clienti un insieme di servizi e di strumenti che consentono di:

- tenere costantemente sotto controllo il parco rilevato (in modo automatico) di tutti i dispositivi installati, ovunque questi siano dislocati
- tenere sotto controllo la funzionalità e l'operatività dei dispositivi
- tenere sotto controllo l'utilizzo dei dispositivi nel rispetto della privacy dei singoli utenti
- rilevare in tempo reale malfunzionamenti o necessità di refill dei consumabili e, di conseguenza, adottare policy evolute di gestione operativa e di governance strategica
- rilevare in tempo reale tutte le informazioni dei dispositivi monitorati (numero seriale, indirizzo IP, livello toner, copie, stampe, scansioni, formato della copia/stampa, etc...)
- automatizzare la lettura dei contatori e invio dei dati raccolti.

In una logica di massima flessibilità RDM consente al Cliente di accedere a tutti i vantaggi sopra elencati con la modalità operativa a lui più confacente, scegliendo se optare per una soluzione **full service** o se allocare internamente gli strumenti di monitoring e reporting.

## ARCHITETTURA

### OLIVETTI FULL SERVICE

Olivetti si propone come **full outsourcer** nei confronti di quei clienti che richiedono di **esternalizzare l'intera gestione** dell'infrastruttura di stampa (trouble ticketing, asset management, gestione del flusso informativo).

Il sistema di monitoraggio e gestione collegato al sistema CRM **risiede presso il Data Center di Olivetti** che lo utilizza per erogare un servizio "full" di gestione reattiva e proattiva sul parco del Cliente.

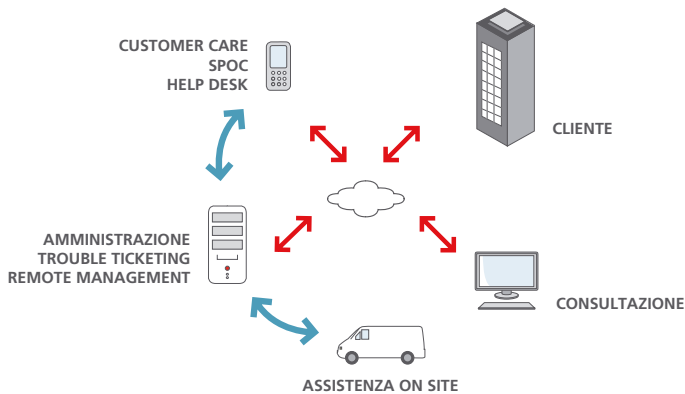
Il **Cliente, tramite una o più stazioni ha accesso a tutte le informazioni** sullo stato dei device e sull'avanzamento delle attività di gestione.

### TROUBLE TICKETING MANAGEMENT

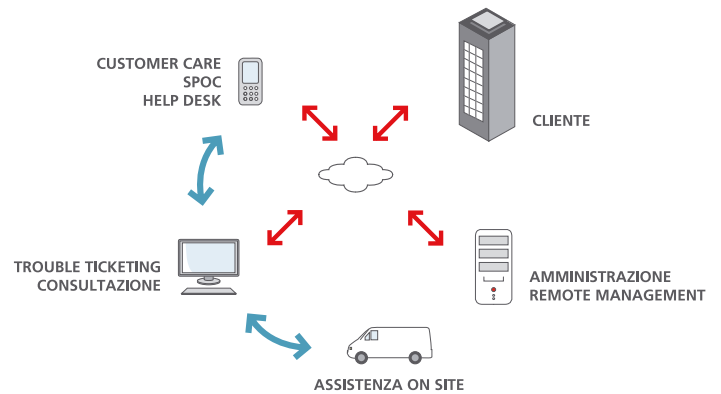
Il Cliente gestisce autonomamente il monitoring delle periferiche ed il flusso informativo, mentre Olivetti, grazie all'integrazione con il CRM, si prende carico di tutta la parte inerente il trouble ticketing.

Il Centro Servizi di Olivetti collegato in tempo reale con il sistema di monitoraggio ne utilizza le informazioni per velocizzare l'apertura e la chiusura dei ticket e per intervenire in modo proattivo (guasti, consumabili) ogni qualvolta se ne presenti l'opportunità.

## FULL SERVICE



## TROUBLE TICKETING MANAGEMENT



## VANTAGGI

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situazione asset costantemente sotto controllo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevazione automatica dello stato (e della condizione di fine vita) dei consumabili e riordino automatico</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità dei contatori sempre aggiornati e letti in modo totalmente automatico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntuale controllo degli SLA (Service Level Agreement)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione proattiva della manutenzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approccio multivendor per monitoring e reporting</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio automatico di allarmi e e-mail per notifica problemi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilità di programmare la creazione (e l'invio) di report, per analisi. È possibile configurare le informazioni che si vogliono visualizzare nel report (errori, volumi, etc...)</li> </ul>

Remote Device M@nager è una soluzione di Olivetti S.p.A.  
(10/15) - Codice: 29423-00-w

OLIVETTI S.P.A.  
VIA JERVIS 77  
10015 IVREA (TO) ITALIA  
[www.olivetti.it](http://www.olivetti.it)