

## SERENITY

/si'reniti/  
sostantivo

Stato di calma, pace e serenità.

## Scegli SERENITY – supporto proattivo

SERENITY è il nostro servizio di supporto proattivo. Semplifica e accelera la risoluzione dei problemi tecnici, offre un'esperienza di assistenza personalizzata e monitora in modo intelligente qualsiasi prodotto Syneto.

Le soluzioni IT solitamente adottano un approccio reattivo alla manutenzione del sistema, rispondendo e risolvendo i problemi solo dopo che sono stati segnalati dal cliente. Quello che accade comunemente è che una criticità informatica viene segnalata al team di supporto, che deve raccogliere tutte le informazioni rilevanti dal cliente e cercare di simularla. Solo dopo aver seguito tali passaggi può essere trovata una soluzione. Questo approccio è solitamente molto complesso e richiede molto tempo.

SERENITY è la risposta di Syneto per accelerare e semplificare la risoluzione dei problemi tecnici. Quando il servizio è abilitato, esegue la diagnostica dell'infrastruttura e avverte proattivamente il supporto aziendale.



## SERENITY, un'esperienza di supporto semplificata

SERENITY fornisce dati diagnostici a Syneto, che vengono trasmessi in modo sicuro, senza alcun impatto sulle prestazioni del sistema, per offrire un supporto proattivo. Nel momento in cui viene rilevata una criticità, viene aperto automaticamente un ticket.

Il team di supporto aziendale monitora e analizza queste informazioni per identificare e risolvere proattivamente i problemi. Ciò significa che i tecnici dell'assistenza possono intervenire prontamente e iniziare subito a lavorare sulla criticità sulla base dei dati del sistema diagnostico esistente.

L'intera esperienza di assistenza è semplificata, riducendo al minimo la complessità del processo di risoluzione per il cliente.



## SERENITY, tempi di risoluzione accelerati

Con SERENITY i problemi sono risolti il 40% più velocemente. Il servizio monitora e analizza i dati di sistema per identificarli proattivamente. I tecnici del supporto possono così intervenire prima che diventino una minaccia per l'infrastruttura.

SERENITY consente una risoluzione proattiva e tempestiva di eventuali criticità e richiede poche azioni al cliente. Infatti, permette ai tecnici Syneto di intervenire non appena un problema viene rilevato per la prima volta, evitando potenziali tempi di inattività.

## Raccolta e trasferimento sicuro dei dati

SERENITY raccoglie solo i dati chiave del sistema diagnostico dell'infrastruttura, così da permettere di semplificare e accelerare i tempi di risoluzione. I prodotti Syneto condivideranno solo le informazioni di base allo scopo di monitorare lo stato della piattaforma e di identificare potenziali minacce.

Questi dati diagnostici non contengono informazioni o credenziali personali e sono archiviati in un ambiente sicuro. SERENITY non raccoglie informazioni relative a dati specifici della MV, dati utente, metadati o credenziali.

## I benefici di SERENITY

- ▲ Semplifica il troubleshooting e i processi di risoluzione
- ▲ Accelera le procedure di risoluzione fino al 40%
- ▲ Protegge la propria infrastruttura IT in modo proattivo
- ▲ Soluzioni personalizzate per i problemi IT di clienti
- ▲ Offre monitoraggio, diagnostica e soluzione proattivi

Syneto produce tecnologie che semplificano, accelerano e proteggono le operazioni IT. Prendiamo le ultime tecnologie IT all'avanguardia e le uniamo a un elevato livello di semplicità di gestione e agilità operativa per offrire semplicità, velocità e sicurezza senza compromessi. Una dimostrazione di quanto possa essere intelligente l'ambiente IT.

Syneto è un marchio registrato da Syneto, srl. ©2019 Syneto. Tutti i diritti riservati.