

# Portale Device Management

## CATEGORIA:

Sviluppo Applicativo

## Data:

2016

## Contattaci

### gway

Via Monte Carmelo, 5

00166 Roma

Tel 0666951

## Mail:

[marketing@r1spa.it](mailto:marketing@r1spa.it)

[www.r1spa.it/gway](http://www.r1spa.it/gway)

## Overview

Il cliente è una società diversificata che opera nei servizi finanziari e di viaggio. Le attività spaziano nei settori delle carte di credito, dei viaggi e dei servizi assicurativi: opera infatti nel campo dei servizi finanziari, tra cui le Carte di Debito e di Credito, Travelers Cheques, Viaggi, Servizi Finanziari e di Investimento, Gestioni Patrimoniali ed Assicurazioni. E' tra le prime 100 aziende più grandi del mondo e tra le prime 10 aziende al mondo.

## Esigenza

Realizzazione di un portale web da fruire 'As A Service' per il tracking e la gestione congiunta dei ticket di assistenza sui device IT inseriti dal *Customer* che dovranno essere gestiti dal *Vendor* (Eurome/R1 S.p.A) per conto del *Supplier* con l'obiettivo di automatizzare il ciclo di vita della segnalazione, dalla fase di apertura della pratica di assistenza per un dispositivo fino alla chiusura dello stessa, con eventuale fatturazione.

## Soluzione adottata

La soluzione si compone di un portale sviluppato con tecnologia *Oracle APEX* e deployato su una istanza *JCS* (*Java Cloud Service*) del Cloud Oracle. I moduli del portale sono i seguenti:

- **Gestione Centri di Costo:** modulo per la gestione dei centri di costo da cui verranno stornati gli eventuali costi relativi ad interventi per la riparazione dei dispositivi.
- **Gestione Dipendenti:** modulo per la gestione dell'anagrafica dei dipendenti per conto dei quali, potranno essere aperti i ticket di assistenza per la riparazione dei device in dotazione.
- **Gestione Dispositivi:** modulo per la gestione dell'anagrafica dei dispositivi e relativa assegnazione ai dipendenti, su cui potranno essere aperti ticket di assistenza per la riparazione.
- **Gestione Ticket:** modulo attraverso cui gli utenti inseriscono ed inoltrano al *Vendor* (R1/Eurome) i ticket per la riparazione dei device: l'intervento di assistenza può essere effettuato in garanzia o a pagamento e, sulla base di questo, il ticket segue un ciclo di vita diverso. Il modulo gestisce il work flow di approvazione del ticket con relativi documenti allegati (preventivi, fatture) e notifiche e-mail.

## Tecnologie utilizzate:

Database su Istanza Oracle Java Cloud Service (JCS); Oracle APEX 5

## Obiettivi raggiunti

- Nuovo progetto sviluppato interamente su tecnologia **Oracle Cloud** (più specificatamente, Oracle APEX Cloud) a seguito del primo portale inerente la gestione degli ordini dei dispositivi IT sviluppato per lo stesso cliente con la stessa tecnologia;

- Procedura di apertura, sottomissione, approvazione, riparazione e fatturazione delle pratiche di assistenza **completamente automatizzata**.