

For a better REAL·IT·y: REALTECH





Chi siamo



Software



Servizi

Chi siamo

REALTECH Italia S.p.A., fondata nel 1996, è la filiale della multinazionale tedesca REALTECH AG (quotata alla Borsa di Francoforte) ed è presente nel nostro Paese con uffici a Milano (Agrate Brianza), Roma, Torino, Padova e Avellino. REALTECH conta ad oggi oltre 1.500 aziende clienti che hanno scelto la sua partnership a livello mondiale.



For a better REAL·IT·y: REALTECH

REALTECH è leader nella progettazione, nella realizzazione e nel governo di soluzioni IT innovative per la gestione dei processi di business aziendali e per il presidio dei sistemi informativi. L'eccellenza delle proprie soluzioni e la qualità dei servizi di consulenza, fanno di REALTECH una "Solution Company" in grado di sviluppare insieme ai propri clienti le migliori risposte applicative e tecnologiche per le esigenze di business.

L'ampia offerta di soluzioni REALTECH è completata dai prodotti software di System Management e dagli Add-on per SAP®.





Chi siamo



Software



Servizi

theGuard!® System Management Suite assicura in ogni momento una visione completa e un controllo globale dell'ambiente IT (reti, database e applicazioni). Grazie all'utilizzo congiunto o stand alone di ogni singolo componente, la linea di prodotti theGuard! è una delle soluzioni più potenti per la gestione dei sistemi attualmente disponibili sul mercato.

Ottimizzazione della qualità del servizio

Le nostre soluzioni software offrono agli IT manager tutti gli strumenti necessari per prendere decisioni efficaci, alleggerire il carico di lavoro degli amministratori e operare, quindi, in modo più efficiente. I prodotti REALTECH incrementano l'affidabilità, la rapidità e le prestazioni di ogni azienda.



Tra i prodotti chiave inclusi nel nostro portfolio figurano anche soluzioni all'avanguardia, sviluppate specificamente per i sistemi SAP®: TransportManager, l'applicazione che provvede al trasporto automatizzato degli oggetti in ambiente SAP, e IM/3 la soluzione adatta per un'efficiente gestione delle interfacce di sistema.

theGuard! ServiceCenter

theGuard! ServiceCenter è stato sviluppato per il supporto IT in-house e per gli IT service provider. Questa potente soluzione software mostra una panoramica completa dei dati relativi a tutti i sistemi esistenti assumendo la funzione di un IT-Control-Board. Tutte le informazioni dalla rete, dai sistemi operativi, dai database e dalle applicazioni sono qui consolidate per una facile overview dell'amministratore.

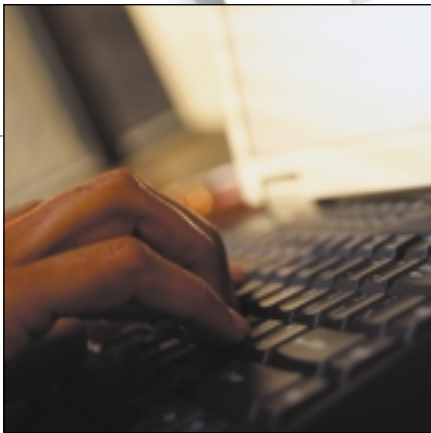
tre aree chiave della vostra infrastruttura IT:

- Servizio & Supporto;
- Ottimizzazione e Monitoring;
- Operation.

theGuard! ServiceCenter la vostra infrastruttura IT efficiente, visibile ed efficace.

Trasparenza ed efficienza

PROCESSI TRASPARENTI PER SERVIZI IT EFFICIENTI



Per realizzare i loro obiettivi strategici di business, le aziende hanno bisogno di un'organizzazione IT efficiente. Tuttavia, per raggiungere questo traguardo, è necessario misurare, documentare e analizzare tutti i processi di servizio che si creano all'interno di un CED.

La risposta a questa sfida è theGuard! ServiceCenter, una soluzione software che fornisce supporto end-to-end per



DOWNTIME ZERO - E-BUSINESS SENZA PROBLEMI

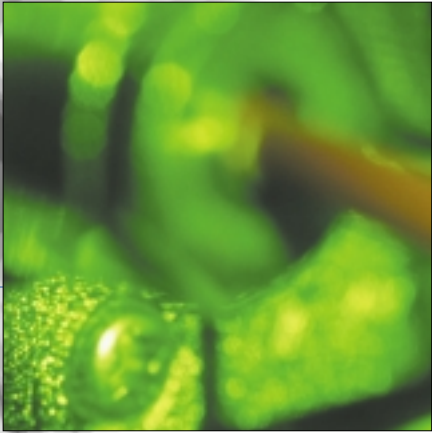
Downtime zero



theGuard! ApplicationManager assicura alta affidabilità e prestazioni ottimali dei componenti di sistema delle applicazioni "business critical", quali, ad esempio, quelle SAP e Microsoft Exchange®.

theGuard! ApplicationManager è attivo 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana. In caso di anomalie, avvisa l'amministratore di sistema via e-mail, SMS o pager e, se opportunamente impostato, attiva task a supporto.

I componenti del network sono visualizzati attraverso una mappa grafica che rende immediatamente visibili errori e colli di bottiglia che vengono rilevati automaticamente e notificati agli amministratori della rete.



LA SOLUZIONE “VENDOR INDEPENDENT”
PER LA GESTIONE DELLA RETE

“Vendor independent”

theGuard! NetworkManager controlla e gestisce architetture di rete complesse ed eterogenee. Grazie all'utilizzo di menu intuitivi, il prodotto permette la visualizzazione del network e l'individuazione automatica di tutti i componenti di rete, tramite una gestione centralizzata e la funzionalità di Autodiscovering.

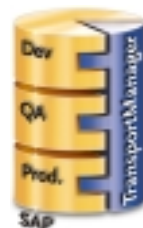


TransportManager è un prodotto per la gestione del Correction & Transport System (CTS) e della "software logistic" dei sistemi SAP® R/3® che permette una gestione più flessibile, semplice e chiara rispetto allo standard SAP, facilitando un flusso corretto del software anche in ambienti IT complessi.

TRASPORTO DEGLI OGGETTI

IN R/3 EFFICACE E SICURO

Efficacia e sicurezza

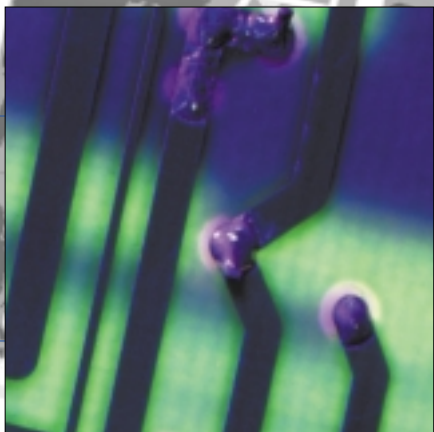


Il suo concetto di "firma" permette l'approvazione delle richieste di trasporto secondo un flusso subordinato a una struttura predeterminata di autorizzazioni. Un ulteriore meccanismo di security interviene preventivamente su oggetti critici che potrebbero compromettere l'integrità e la consistenza degli ambienti di produzione, con una riduzione significativa delle possibilità di "downtime".

IM/3 e IM/3 Xchange

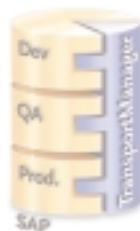
per sistemi SAP

InterfaceManager IM/3 fornisce un'infrastruttura completa per lo sviluppo, la gestione e il controllo dei programmi di interfaccia tra SAP R/3, mySAP™ CRM e applicazioni non SAP. InterfaceManager garantisce una gestione flessibile e un'elaborazione sicura dei dati, grazie a un efficiente sistema di "alert" e di gestione degli errori. IM/3 Xchange, estensione di IM/3, assicura che i dati vengano trasportati in tutta sicurezza tra applicazioni SAP e applicazioni di terze parti.



GESTIONE DELLE INTERFACCE

Gestione







Chi siamo



Software



Servizi

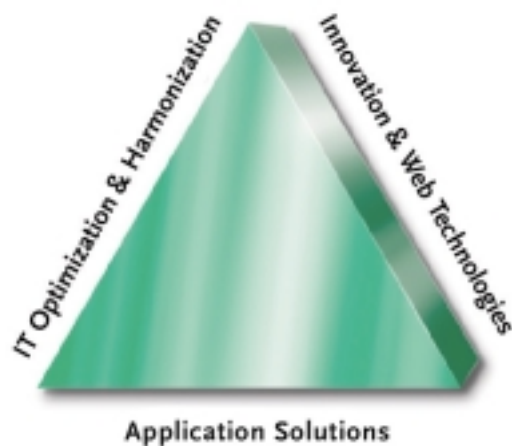
L'ambiente competitivo in cui oggi operano le aziende è caratterizzato da cambiamenti rapidi e continui.

Per le imprese è fondamentale adeguarsi velocemente alle evoluzioni e saperle anticipare per migliorarsi, sfruttandole a vantaggio del proprio business.

Diventa, dunque, decisivo per queste società scegliere un Partner che offra consulenza qualificata e sia in grado di proporre strategie e strumenti adatti ad affrontare l'evoluzione del business.

REALTECH è il Partner che, forte dell'approccio progettuale e della riconosciuta competenza applicativa e tecnologica, garantisce questo risultato.

Il valore della consulenza



La consulenza è un valore aggiunto che REALTECH offre da sempre ai propri clienti nel disegno, nell'implementazione, nel governo e nello sviluppo di soluzioni complesse SAP.

Attraverso un'analisi approfondita delle esigenze aziendali, REALTECH aiuta i propri clienti a sfruttare l'Information Technology per aumentare il proprio vantaggio competitivo.



REALTECH, sulla base dell'analisi fatta, ridisegna i processi IT creando nuovi scenari che vengono definiti nel modello "To-Be".

Il risultato di questo percorso viene presentato e discusso con il management aziendale per poi passare alla fase di implementazione.

Analisi

DALL'ANALISI ALLA RIORGANIZZAZIONE DEI PROCESSI IT

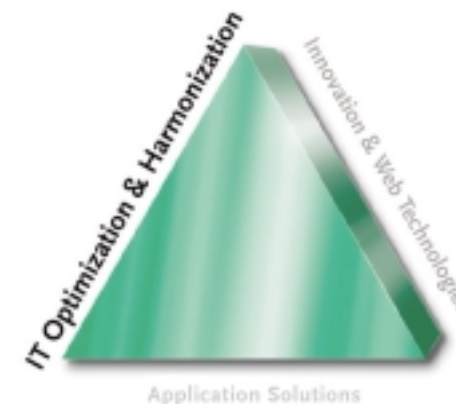
Le dinamiche di mercato impattano sulle aziende e le costringono a ottimizzare i processi IT.

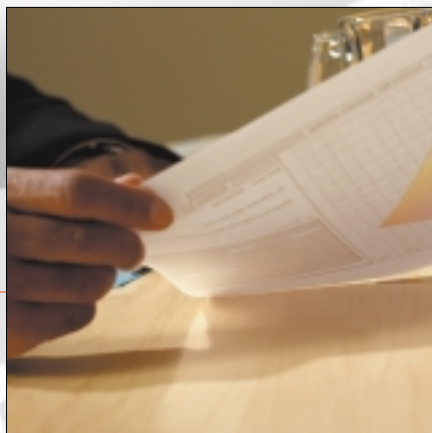
REALTECH si affianca ai propri clienti per guidarli in questo percorso garantendo, grazie all'esperienza maturata, un risultato ottimale.

Il primo passo di questa evoluzione è la rivisitazione dei processi stessi attraverso l'utilizzo di Business Process e Gap Analysis Study.

L'analisi esposta nel modello "As-Is", che scaturisce attraverso queste metodologie, si articola in:

- Business Reference Model;
- Business Process Identification and Discovery;
- Business Process Elaboration;
- Business Collaboration Definition;
- Business Transaction Definition;
- Business Information Definition.





Partendo dalle tradizionali architetture "Client Server", nate per rispondere a esigenze poco complesse con costi limitati, passando attraverso configurazioni "High Availability" che abbinano, a una relativa economicità di gestione, adeguata scalabilità e alta affidabilità e sicurezza, fino ad arrivare alle più innovative piattaforme "Web Oriented", come SAP NetWeaver™, che offrono estrema flessibilità per ogni tipo di necessità aziendale.

Su Misura

ARCHITETTURE SERVER SU MISURA PER OGNI ESIGENZA AZIENDALE

REALTECH è il Partner ideale per le aziende che vogliono ottenere il massimo dai propri investimenti in infrastrutture tecnologiche.

Le competenze maturate in questi anni e la qualità dei nostri consulenti certificati guidano il cliente nella scelta dell'architettura più adeguata alle sue esigenze.

REALTECH garantisce il supporto di un Partner affidabile e competente la cui esperienza si è evoluta in armonia con il mercato IT.

Sempre più le società si trovano di fronte a situazioni in cui piattaforme tecnologiche differenti necessitano di comunicare per creare un sistema informativo omogeneo. Questo percorso è indispensabile per ottimizzare le risorse esistenti e garantire l'investimento effettuato.

Forte della propria esperienza, REALTECH, attraverso le più avanzate tecnologie, realizza progetti che integrano sistemi, reti e prodotti già presenti (e non) in azienda aiutando i propri clienti a raggiungere i loro obiettivi.



I sistemi informativi che rappresentano le aziende e i loro processi si basano su sistemi informatici spesso complessi, eterogenei e distribuiti anche geograficamente. La gestione di tali sistemi richiede competenze di settore altamente qualificate e una spiccata flessibilità, rapidità e metodologia nella gestione delle situazioni di crisi.



La necessità delle aziende di focalizzarsi sul proprio "core business" fa nascere l'esigenza di delegare all'esterno quei processi che possono essere realizzati con efficacia ed economie di scala da Partner con elevate competenze tecnologiche.

REALTECH propone l'outsourcing della gestione dei sistemi SAP attraverso la definizione di un servizio modulare e soluzioni ritagliate e personalizzate sulle reali esigenze del cliente. Il servizio prevede le seguenti componenti:

- Service Management;
- Remote Monitoring e Reporting & Remote Administration;
- Problem Management;
- Interventi on-site.

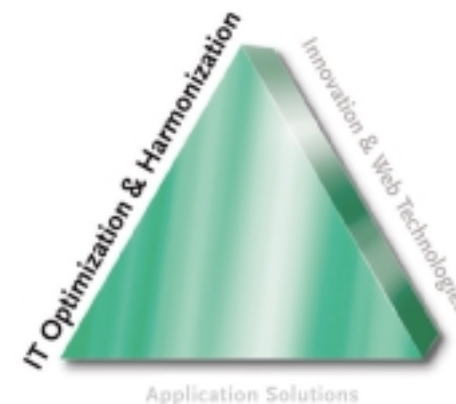
Outsourcing

OUTSOURCING DEI SERVIZI A COSTI E TEMPI CERTI

REALTECH in qualità di "Managed Service Provider" è in grado di dare una risposta concreta ed efficace a tale esigenza, garantendo ai propri clienti un supporto continuo, immediato e di qualità attraverso:

- Team di esperti disponibile 24x7;
- Rapidi tempi di reazione e risposta basati su SLA (Service Level Agreement);
- Monitoraggio pro-attivo;
- Interventi di manutenzione preventiva;
- Analisi delle performance e tuning.

L'erogazione di tali servizi in modalità one-to-many consente una riduzione dei costi e una maggiore flessibilità nel rispetto dei Service Level Agreement definiti.



REALTECH è impegnata a soddisfare i bisogni del cliente. La sua filosofia è integrare processi di business, applicazioni e tecnologia in una singola soluzione. In qualità di Solution Company, REALTECH garantisce, infatti, standardizzazione ed efficienza.

Lo scopo degli SLA, infatti, è di formalizzare le aspettative relative alle prestazioni e alla disponibilità delle applicazioni. Tramite questo accordo fra REALTECH e il cliente si definiscono i ruoli e le responsabilità delle parti.

REALTECH è responsabile del controllo e della segnalazione periodica di tutti i servizi misurati dagli SLA attraverso un system status report fornito al cliente. Questo rapporto include la quantità e la qualità dei servizi effettuati.

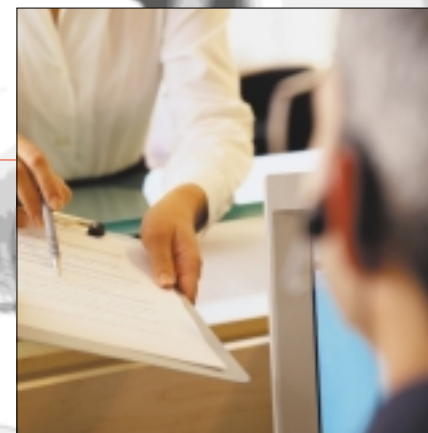
Assistenza

ASSISTENZA AL CLIENTE A SUPPORTO DELL'EFFICIENZA

Al fine di valutare le necessità del cliente, a livello sia di performance sia di disponibilità dell'applicativo, vengono utilizzati parametri di misurazione concordati fra le parti e ufficializzati con la stesura degli SLA.

Il processo di definizione degli SLA si concretizza nella determinazione di:

- percentuale di disponibilità del servizio;
- tempi di reazione al verificarsi di anomalie;
- modalità di gestione delle interruzioni programmate.



La sicurezza dei sistemi informativi è oggi condizione irrinunciabile in ogni azienda per garantire la protezione del business da azioni fraudolente esterne o interne, anche in ottemperanza a ben precise disposizioni di Legge. Le aziende devono, quindi, adottare una strategia di difesa da possibili attacchi che impedisca e contrasti la manipolazione o distruzione dei dati sensibili e riservati, utilizzando soluzioni e servizi adeguati e tecnologicamente avanzati.



PKI & LDAP

Consulenza dedicata alle aziende che intendono utilizzare la tecnologia dei certificati digitali per le necessità di sicurezza tipiche dell'e-commerce.

REALTECH si affianca ai propri clienti nella definizione delle policy di sicurezza dei sistemi e nella loro realizzazione.

Protezione

TECNOLOGIA AVANZATA A PROTEZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

I servizi di REALTECH soddisfano le necessità di sicurezza delle aziende.

Security Assessment

Analisi e verifiche dei livelli di protezione e sicurezza delle diverse componenti dei sistemi informativi:

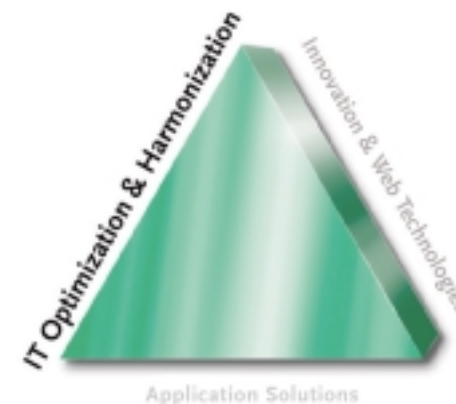
- sistemi operativi (tecniche di "hardening");
- infrastruttura SAP R/3 (Security Guidelines);
- networking ("security probe" con tecniche di "ethical hacking"), con l'obiettivo di individuare e porre rimedio alle vulnerabilità ("bug") dei sistemi e delle infrastrutture.

Networking Security

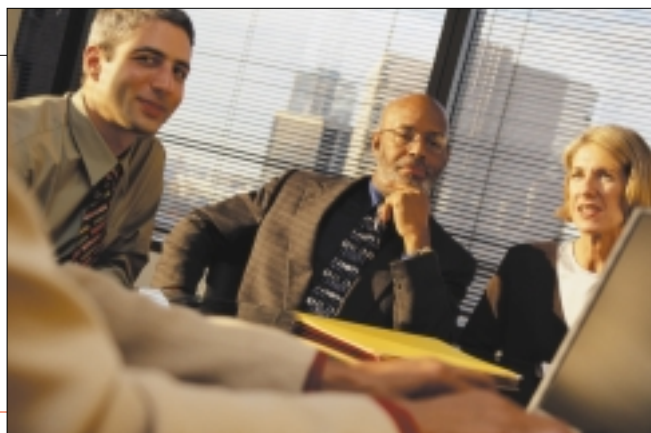
Analisi approfondita delle vulnerabilità riscontrabili su specifiche architetture di networking particolarmente critiche o esposte a rischio:

- connessioni "esterne";
- siti web aperti verso internet;
- siti e-commerce.

Le tecniche utilizzate ("ethical hacking") sono simili a quelle utilizzate nel ramo "networking" del "security assessment", con particolare attenzione al riconoscimento di vulnerabilità specifiche e maggior profondità e dettaglio nell'analisi.



Una delle principali esigenze delle aziende moderne è di uniformare le modalità di accesso alle informazioni e agli strumenti che consentono agli utenti interni (dipendenti, management, etc.) o esterni (clienti, fornitori, partner, etc.) di svolgere le proprie attività di business.



Gestione

GESTIONE EFFICIENTE, SEMPLICE E SICURA DELLE INFORMAZIONI

Le informazioni vengono spesso gestite in modo personale dai singoli utilizzatori e le funzionalità dei sistemi (applicazioni, mail, workflow, etc.) si sviluppano su diversi livelli a seconda delle infrastrutture tecnologiche e dei differenti standard impiegati.

Questo causa una non omogenea e spesso ridotta visione dei sistemi informativi dell'azienda.

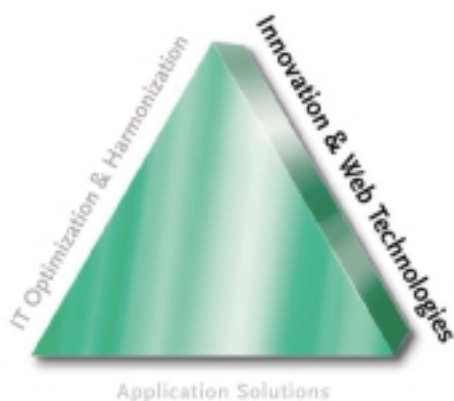
Un portale è un insieme di infrastrutture tecnologiche supportato da una struttura organizzativa che fornisce un'unica via di accesso ai sistemi informativi aziendali, alle applicazioni e ai dati presenti in azienda.

REALTECH vanta una notevole esperienza e risponde a esigenze di:

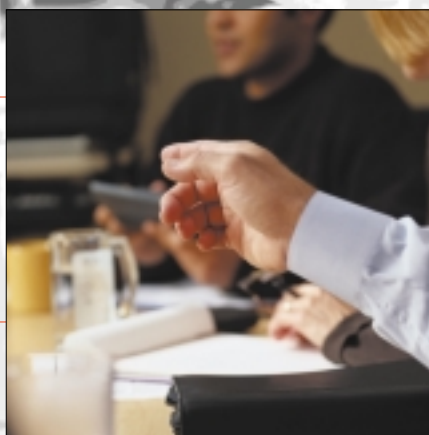
- B2E - Business to Employee;
- B2B - Business to Business;
- Knowledge and Content Management;
- SAP R/3 e mySAP CRM Integration;
- Legacy Application Integration;
- Partner Portal.

Ogni progetto di implementazione è strutturato in diverse fasi, indipendenti e modulari, per una puntuale definizione degli obiettivi ed una efficace gestione delle attività e dei rischi.

Questo garantisce un prodotto finale che rende i processi aziendali fulcro delle attività di business con i massimi livelli di integrazione, sicurezza ed economia.



REALTECH è all'avanguardia nella realizzazione di infrastrutture basate su SAP® Exchange Infrastructure® (SAP XI), componente della piattaforma SAP NetWeaver per l'integrazione di processi, basata sullo scambio di messaggi XML.



Integrazione

SOLUZIONI AVANZATE PER L'INTEGRAZIONE

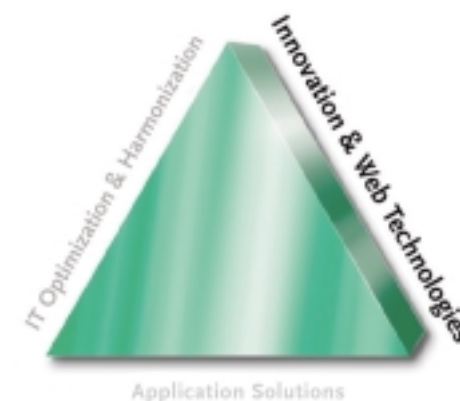
DI APPLICAZIONI E PROCESSI

Il mondo ICT si evolve sempre più velocemente verso modelli a sistema aperto. In questo scenario, l'integrazione delle applicazioni e dei processi che le definiscono devono confluire verso alti parametri di cooperazione e interoperabilità.

L'efficiente scambio di informazioni, sia all'interno dell'azienda che tra i diversi partecipanti al processo di business, è la chiave per rispettare il paradigma del sistema informativo integrato (EAI).

REALTECH soddisfa questo paradigma, avvalendosi delle più avanzate tecnologie, per realizzare insieme ai propri clienti:

- interfacce utente unificate e personalizzabili per rendere i servizi applicativi pienamente utilizzabili;
- applicazioni distribuite, flessibili e modulari grazie alla tecnologia dei Web Services;
- gestione integrata e allargata dei processi al fine di ottimizzare la comunicazione fra processi e applicazioni di aree o entità differenti.



L'eccellenza tecnologica e l'esperienza acquisita nelle soluzioni applicative permettono, oggi, a REALTECH di offrire alle aziende clienti servizi sempre all'avanguardia di Operations Support e Solution Improvement per la gestione delle soluzioni SAP.

Operations Support

Il servizio di Operations Support - erogato attraverso il Business Support ed il Solution Competence Center - garantisce la stabilità della soluzione SAP individuando e correggendo le eventuali anomalie e offre agli utenti un supporto costante all'operatività day by day per l'utilizzo ottimale della soluzione.

Solution Improvement

Il servizio di Solution Improvement - erogato attraverso il Solution Competence Center - ha l'obiettivo di mantenere allineata la soluzione SAP con l'evolversi delle esigenze di business del Cliente, grazie all'implementazione di nuove funzionalità o alla modifica di quelle già esistenti.

Ottimizzazione

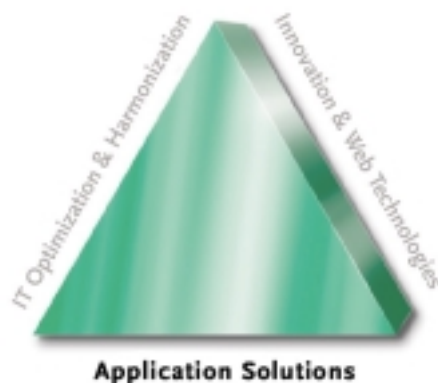
SUPPORTO, MONITORAGGIO, SVILUPPO E OTTIMIZZAZIONE DELLE SOLUZIONI

Gli utenti possono inoltrare le proprie richieste attraverso il Business Support, che gestisce il processo di correzione e soluzione dei malfunzionamenti e coinvolge, se necessario, il Solution Competence Center composto da specialisti SAP.

Il Solution Competence Center consente inoltre l'implementazione di piccoli adattamenti della soluzione per migliorare l'operatività degli utenti e l'eventuale riferimento all'applicazione periodica delle "Support Packages" ed "Hot News SAP".

Questo servizio garantisce al Cliente un efficace controllo dei costi grazie al numero di chiamate illimitato gestito dal Business Support ad un costo fisso e la garanzia di tempi di soluzione tempestivi, concordati mediante il Service Level Agreement (SLA).

REALTECH è da sempre per i propri Clienti un Partner capace di distinguersi nell'attuale arena competitiva, grazie ad un'offerta di servizi "propositiva", ottimizzando la soluzione e giungendo ad una rapida diminuzione delle problematiche da gestire. I clienti si avvalgono così di un sistema stabile, ottimizzato e costantemente monitorato.



Le aziende che scelgono un ERP hanno l'esigenza di gestire l'intero ciclo di vita della soluzione raggiungendo il miglior risultato, nel minor tempo possibile, ottimizzando, così, l'investimento.

REALTECH è il Partner che garantisce il raggiungimento di questi obiettivi mettendo a disposizione le proprie competenze e la propria esperienza nella progettazione e nella realizzazione di soluzioni applicative ERP SAP.

L'esperienza maturata da REALTECH nell'ambito delle soluzioni ERP ha condotto al posizionamento di servizi specifici nelle diverse fasi di adozione della soluzione in funzione delle caratteristiche della realtà del cliente.

Gestione e Operations

- Application Management
- Esercizio e supporto tecnico

Evoluzione della soluzione

- ERP Assessment
- Implementazione e ampliamento soluzione

Soluzioni

SOLUZIONI ERP PER LE ESIGENZE DI BUSINESS



L'offerta REALTECH nel ciclo di vita delle soluzioni ERP:

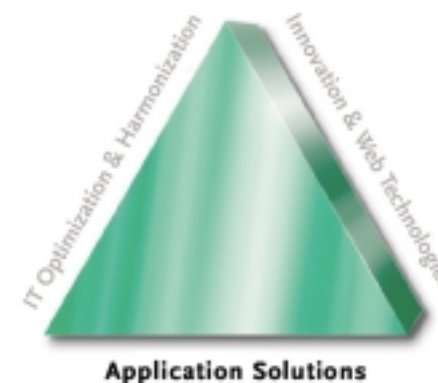
Valutazione e Scelta

- IT Assessment
- Studio di fattibilità
- Prototipazione

Progettazione e Realizzazione

- Quality Assurance
- Project Management
- Change Management
- Consulenza Applicativa
- Consulenza Tecnologica

L'ampia offerta di servizi mirati alle esigenze specifiche dei suoi clienti e l'eccellenza nelle soluzioni innovative fanno di REALTECH il Partner ideale a cui affidare l'adozione e l'evoluzione delle soluzioni ERP in sintonia con le strategie legate ai sistemi informativi aziendali e con le esigenze di business.



REALTECH sviluppa soluzioni CRM che aiutano le aziende a migliorare in modo significativo l'efficacia delle relazioni con i propri clienti, incrementando il controllo sulle attività e aumentando la produttività.



Comunicazione

SOLUZIONI FLESSIBILI E MODULARI PER UNA COMUNICAZIONE STRUTTURATA

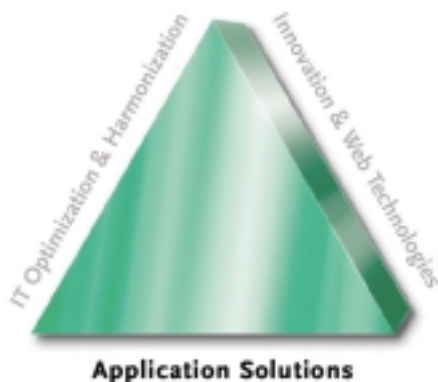
La nostra soluzione basata su SAP si distingue per la completezza delle funzionalità, per il livello di integrazione e per l'architettura flessibile e modulare che copre i diversi scenari di business del Customer Relationship Management.

E' lo strumento ideale per tutte le aziende che necessitano di rivedere i processi di business, di avere una visione globale di tutte le informazioni relative ai propri clienti e di utilizzare canali di comunicazione sincronizzati più efficaci con la clientela.

Una conoscenza puntuale e approfondita dei propri clienti, tesa alla fidelizzazione degli stessi, migliora il rapporto esistente assicurando una maggiore soddisfazione e redditività.

Caratteristiche uniche e distintive delle nostre soluzioni:

- comprovata conoscenza del contesto e dei processi in ambito CRM;
- profondo know how su mySAP CRM;
- metodologia sperimentata che consente di lavorare più efficacemente in team con le risorse del cliente;
- disponibilità di un prototipo con scenari pre-configurati da utilizzarsi per simulazione delle funzionalità, formazione agli utenti chiave in fase di analisi, realizzazione delle stime corrette degli effort, rapida individuazione delle fasi di personalizzazione.



Mobile Business

Le soluzioni "mobile" sono sempre più utilizzate perché rendono più efficiente il lavoro degli utenti che non hanno la possibilità di accedere alle informazioni aziendali dall'ufficio o da postazioni fisse.

Grazie alle elevate competenze in ambito SAP, REALTECH può integrare e sviluppare applicazioni interfacciabili con tutte le SAP Business Solutions e realizzare, in particolare, applicativi di Sales Force Automation (SFA) e Work Force Automation (WFA).

Produttività

INTERNET E SOLUZIONI "MOBILE"
PER UNA MAGGIORE PRODUTTIVITÀ ED EFFICIENZA

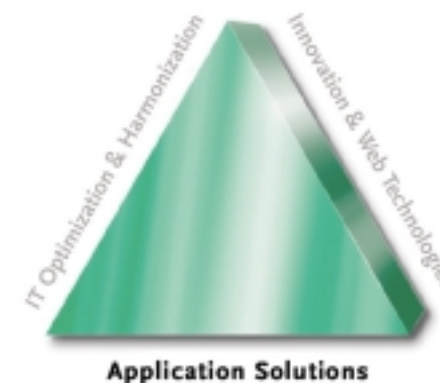
Grazie ai dispositivi portatili, come i palmari e i cellulari, e alle applicazioni "mobile" gli utenti possono collegarsi agli applicativi in qualunque momento da qualsiasi luogo, migliorando sensibilmente la produttività e l'efficienza del proprio lavoro.

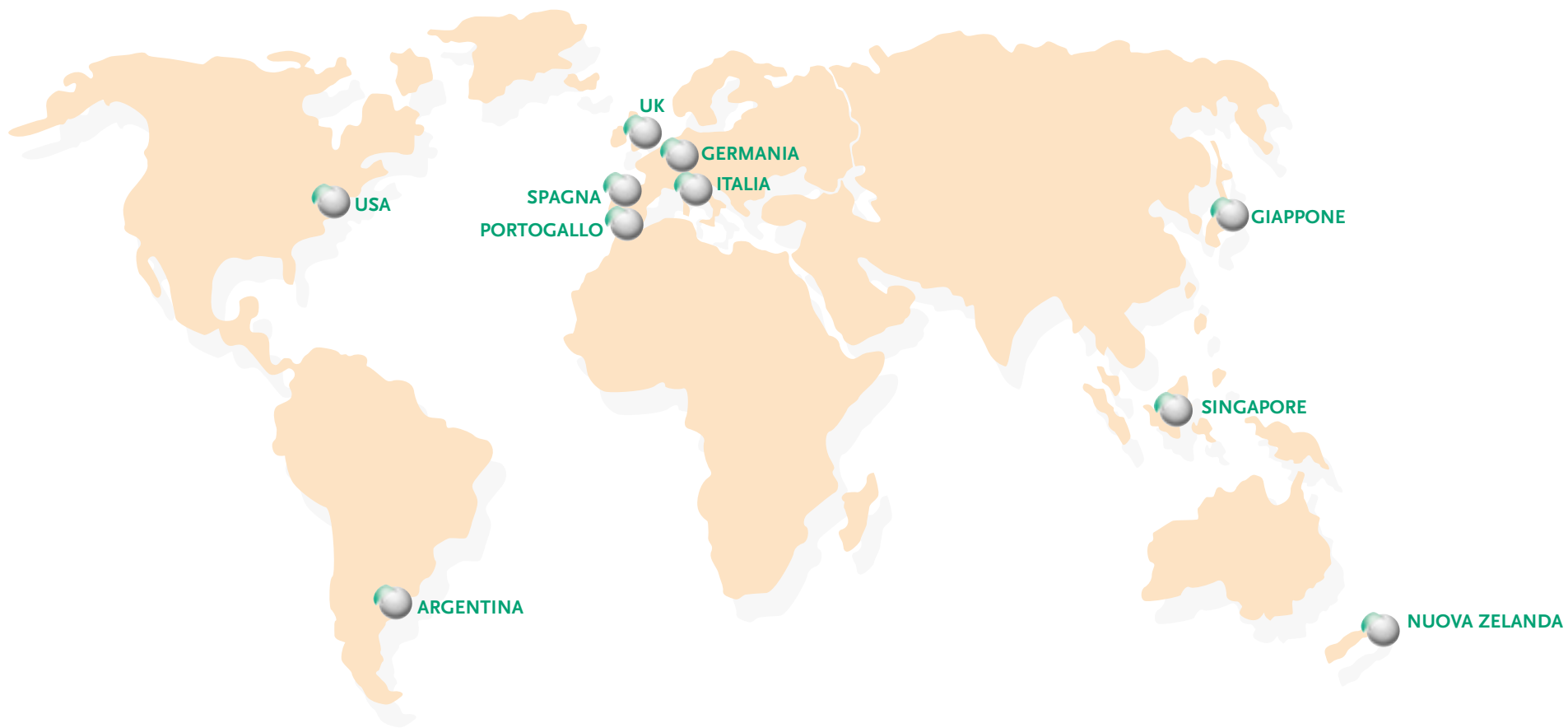
REALTECH sviluppa soluzioni ad hoc in ambito "mobile" che rendono semplice e veloce l'accesso all'applicazione su qualsiasi dispositivo portatile, strutturando e integrando esclusivamente i campi e le informazioni di cui l'utente ha bisogno.

e-Procurement

REALTECH è attiva anche in ambito e-Procurement fornendo modelli e strumenti di Supply Chain ai propri clienti per un efficiente rapporto con i relativi fornitori gestito attraverso il Web per lo sviluppo dell'azienda estesa.

Tali scenari permettono ai nostri clienti di digitalizzare i processi di business a monte della catena del valore integrandoli con i propri fornitori.





REALTECH Italia S.p.A.

Milano

Viale Colleoni, 17 - Palazzo Orione 3
20041 Agrate Brianza MI
Telefono: +39 039.634.634
Fax: +39 039.634.633

Roma

Via Paolo di Dono, 73
00142 Roma
Telefono: + 39 06.519.5981
Fax: + 39 06.519.63674

E-mail: info-it@realtech.com
Web site: www.realtech.com

REALTECH Italia, con sedi principali a
Milano (Agrate Brianza) e Roma, ha filiali
a Torino, Padova e Avellino



www.realtech.com

