

SUPPORT SERVICES: Proaktive NOC-Services



Für einen unterbrechungsfreien Wirkbetrieb und ein effizientes Problemmanagement Ihrer unternehmensweiten UC-Lösungen

AUFGABENSTELLUNG

Die Dienstverfügbarkeit Ihrer Anwender hat gerade bei geschäftskritischen Kommunikationsvorgängen einen außerordentlich hohen Stellenwert. Erst dadurch werden die Effizienzgewinne, die durch Unified Communications in Ihren Geschäftsprozessen und in der virtuellen Teamarbeit erreicht werden sollen, ermöglicht.

Eine stetige, proaktive Überwachung Ihrer Kommunikationssysteme ist daher unerlässlich: Denn eine hohe Verfügbarkeit von Systemen ist die Voraussetzung für eine effektive Nutzung der getätigten Investitionen und die optimale Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse.



IHR NUTZEN

Performance-Optimierung

Die Einleitung von Korrekturmaßnahmen erfolgt nach vereinbarten SLAs, deren Einhaltung ebenfalls automatisch überwacht wird. So können auch fällige Eskalationen ohne Verzug eingeleitet werden. Durch kontinuierliche Statusabfragen, Messwarterfassung und Auswertung der Systemreporte, können außerdem Informationen für die Kapazitätsplanung und für Optimierungspotentiale gewonnen werden.

Betriebskostenreduktion

Durch das Network Operations Center (NOC) werden Vor-Ort-Tätigkeiten signifikant reduziert und effizient gesteuert. Dies führt zu einer erheblichen Betriebskostenreduktion.

Erhöhte Betriebssicherheit

Der klassische Alarmtransfer ist reaktiv, d.h. er erfolgt erst im Fehlerfall. Unser NOC dagegen überwacht Ihre Systeme **proaktiv** und beseitigt Fehler und Schwachstellen, bevor sie zu einem ernsthaften Problem werden können - 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.

Damovo...

...unterhält ein State-of-Art 24/7 Network Operations Center. Hier führen unsere hoch qualifizierten Support Engineers Diagnosetätigkeiten und Troubleshooting kompetent mit der Hilfe moderner Management Tools durch.

DO MORE. GROW MORE. BE MORE.

D A M O V O

SUPPORT SERVICES: Proaktive NOC-Services



UNSERE LEISTUNGEN

Damovo erbringt NOC-Services sowohl für Ihre gesamte Voice-Infrastruktur (TDM, IPT und UC-Applikationen), als auch für Netzwerkkomponenten im LAN- und WAN-Bereich. Bei TDM-PABX-Systemen (wie beispielsweise Siemens HiCom, Avaya Definity, Ericsson MD 110 etc.) müssen Remote Access und SNMP-Fähigkeit gegeben sein.

Basis-Leistungen

- ▶ Situationsanalyse zur Ermittlung der Setupkosten
- ▶ Sichere Authentisierungsprozeduren und sicherer Zugang
- ▶ 24h/365 Tage aktive Statusüberwachung
 - ▶ Alarm-Auswertung
 - ▶ Eröffnung Trouble Ticket
 - ▶ Anstoß der Fehlerbeseitigung gemäß festgelegter Prozedur
- ▶ Remote Diagnose bei Fehlerfällen
- ▶ Remote Wiederherstellung
- ▶ Remote Moves & Changes
- ▶ Disposition der Vor-Ort Spezialisten
- ▶ Dokumentation aller Incidents

Optionale Dienstleistungen

- ▶ Reactive NOC
- ▶ Vor-Ort-Tätigkeiten
- ▶ Permanente Messwerterfassung & Performance Management
 - ▶ Schwellwertüberwachung
 - ▶ Periodische Analyse der gesammelten Daten
 - ▶ Reporting
 - ▶ Ermittlung von Optimierungsbedarf



Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O

SUPPORT SERVICES: Proaktive NOC-Services



Technische Beschreibung:

Der Anschluss erfolgt über einen Router, der das Kundennetz über einen VPN-Tunnel mit dem NOC-Router verbindet. Der Umfang der Überwachung hängt von den technischen Möglichkeiten ab, die die eingesetzten Netzelemente bieten. Im Allgemeinen werden diese zumindest SNMP-fähig sein. Das NOC setzt ein jeweils geeignetes Programm zum Empfang, zur Verarbeitung und zur Präsentation der Informationen ein. Im Falle eines Incidents stoßen die NOC-Techniker, im Rahmen der vereinbarten Service Levels, die Fehlerbeseitigung gemäß vereinbarter Prozedur an.

Weitergehende Remote-Tätigkeiten setzen in der Regel spezielle, systemabhängige Programme voraus, die auf Wunsch in der Setup-Phase implementiert werden können. Falls sich der Fehler nicht aus der Ferne beseitigen lässt, werden Techniker vor Ort eingesetzt, sofern ein begleitender Instandhaltungsvertrag diese Leistung vorsieht. Sonst kann ein Vor-Ort Einsatz nach Zeit und Aufwand berechnet werden.

Preisfindung:

Die NOC-Leistungen werden in zwei Stufen ermittelt:

1. Setup

Vor Vertragsbeginn ermittelt Damovo die Kosten für die Realisierung des Anschlusses. Dazu gehören einerseits alle notwendigen HW-, SW-Komponenten und Dienstleistungen, andererseits aber auch die Kosten für eine eventuell notwendige Aufrüstung der Netzelemente. Für den Set-up Workshop werden i.d.R. 1-2 Manntage veranschlagt.

2. Betrieb

Für die Überwachung wird, je nach Serviceinhalt, eine monatliche Gebühr fällig, die als Pauschalsumme oder als Preis pro Netzelement ausgewiesen werden kann. Hier kann, je nach zu erwartendem Aufwand, auch nach verschiedenen Gerätetypen unterschieden werden. Die Gebühren können mit den Gebühren für weiterführende Dienstleistungen zusammengeführt werden. Auf Wunsch können die Setupkosten auch auf die monatlichen Betriebsgebühren umgelegt werden, wobei lediglich marktconforme Finanzierungskosten in Anschlag gebracht werden.

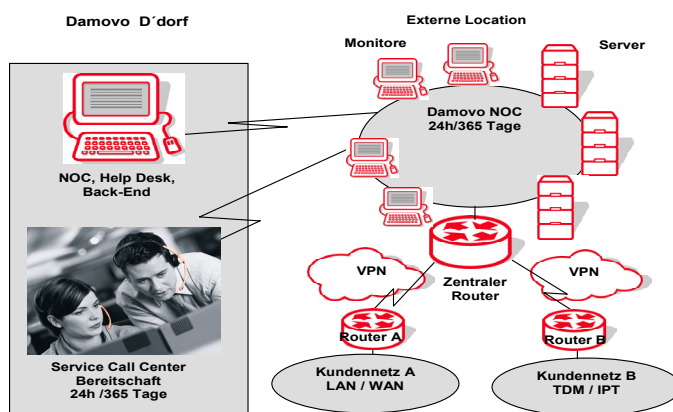


Schaubild NOC-Service

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

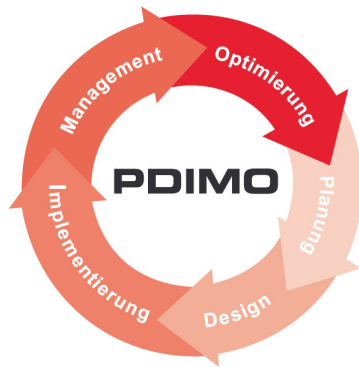
www.damovo.de

DAMOVO

SUPPORT SERVICES: Proaktive NOC-Services



UNSER PORTFOLIO



Unser Service-Portfolio repräsentiert die fünf Phasen zur Entwicklung eines Kommunikations-Netzwerkes. Damovo kann Ihnen wertvolle Services (ITIL-konform) zum gesamten Netzwerk Lebenszyklus anbieten – Services, die Ihnen Geld, Ressourcen und Zeit ersparen. Services, die Ihnen effektiv bei der Planung, dem Design, der Implementierung, dem Management und der Optimierung Ihres Unternehmensnetzwerkes helfen, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu unterstützen – weltweit.

- Planung:** des strategischen Übergangs in eine neue Kommunikationsstruktur, angelehnt an die Bedürfnisse unserer Kunden.
- Design:** der technischen Umsetzung einer effizienten, kostengünstigen und zukunftsweisenden Lösung.
- Implementierung:** des Designs mit dem Focus auf Qualität und Geschwindigkeit.
- Management:** der Kundensysteme als Partner während des gesamten Lebenszykluses einer Lösung.
- Optimierung:** als kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Anwendungsnutzung im Service- und Lösungsumfeld.

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG
Benrather Schlossallee 33
D-40597 Düsseldorf
Tel: +49 (0) 211 8755 40
Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O