

# SUPPORT SERVICES: Reaktive NOC-Services



## Erhöhen Sie die Betriebssicherheit Ihrer UC-Lösungen durch die Minimierung der Ausfallzeiten

### AUFGABENSTELLUNG

Ausfälle in den UC-Lösungen werden oft nicht sofort bemerkt. Häufige Fehler sind die Benutzung öffentlicher statt eigener Leitungen oder Schnittstellen zu Gebührenerfassungen. Dies kann zu finanziellen Einbußen, schlechter Erreichbarkeit und Imageverlust führen. Daher gilt es, eine kontinuierliche Leistungsoptimierung sicherzustellen und rechtzeitig Nutzungsausfällen vorzubeugen.

Im Rahmen unserer **reaktiven** NOC-Services (Network Operations Center Services) setzen wir automatisierte Methoden zur Systemüberwachung, Ferndiagnose und der automatischen Weiterleitung von Fehlermeldungen ein. Dies ermöglicht eine optimale Absicherung Ihrer Kommunikationssysteme.



### IHR NUTZEN

#### Erhöhte Verfügbarkeit

Das Risiko eines Stillstandes wird auf ein Minimum reduziert. Potentielle Fehler werden frühzeitig erkannt. Spezialisten beginnen ohne Zeitverzug mit der Problemanalyse und der Einleitung korrekativer Maßnahmen. Sollte ein Serviceeinsatz erforderlich sein, werden die Reaktionszeiten aufgrund der schnellen Fehleridentifikation entscheidend verkürzt.

#### Kontinuierliche Verbesserung und Verringerung der Instandhaltungskosten

Mit Ihrem Einverständnis werden Verbesserungen, die aufgrund der Systemanalyse im NOC identifiziert werden, umgehend durchgeführt oder es werden

Modifikationen vorgeschlagen, die Sie selbst vornehmen können. Die Vor-Ort-Einsätze werden durch die Kombination aus **proaktiven** NOC-Services und **remote** Aktivitäten signifikant reduziert. Dies führt zu einer erheblichen Reduktion der Instandhaltungskosten.

#### 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

## Reaktive NOC-Services



### UNSERE LEISTUNGEN

Damovo erbringt NOC-Services sowohl für Ihre gesamte Voice-Infrastruktur (TDM, IP T und UC-Applikationen) als auch für Netzwerkkomponenten in LAN- und WAN-Bereich. Bei TDM-PABX-Systemen (wie beispielsweise Siemens HiCom, Avaya Definity, Ericsson MD 110 etc.) muss Remote Access-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
- ▶ Überwachung und Dokumentation der Serviceleistungen
- ▶ Planung von Vorbeugemaßnahmen



#### Optionale Dienstleistungen

- ▶ Proaktives NOC
- ▶ Onsite-Alarm-Transfer
  - ▶ wir richten in Ihrem Hause einen Arbeitsplatz ein und schulen Ihr Fachpersonal; alternativ besetzen wir auf Wunsch diesen Platz mit eigenem Personal
- ▶ Permanente Messwernerfassung & Performance Management
  - ▶ Schwellwertüberwachung
  - ▶ Periodische Analyse der gesammelten Daten
  - ▶ wir stellen Ihnen individuelle Fehlerstatistiken und sonstige qualitäts- und produktivitätsbezogene Auswertungen zur Verfügung
  - ▶ 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](http://www.damovo.de)

**D A M O V O**

# SUPPORT SERVICES

## Reaktive NOC-Services



### Technische Beschreibung:

Der Umfang der Überwachung hängt von den technischen Möglichkeiten ab, die die eingesetzten Netzelemente bieten. **Für Reaktive NOC-Services müssen die Netzelemente Voice IP-enabled sein oder alternativ über ein Modem für den Remote-Zugang verfügen.** Das NOC setzt dann 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. Falls der Fehler sich nicht aus der Ferne beseitigen lässt, werden Techniker vor Ort eingesetzt, um den Incident vor Ort SLA-konform abzuschließen.

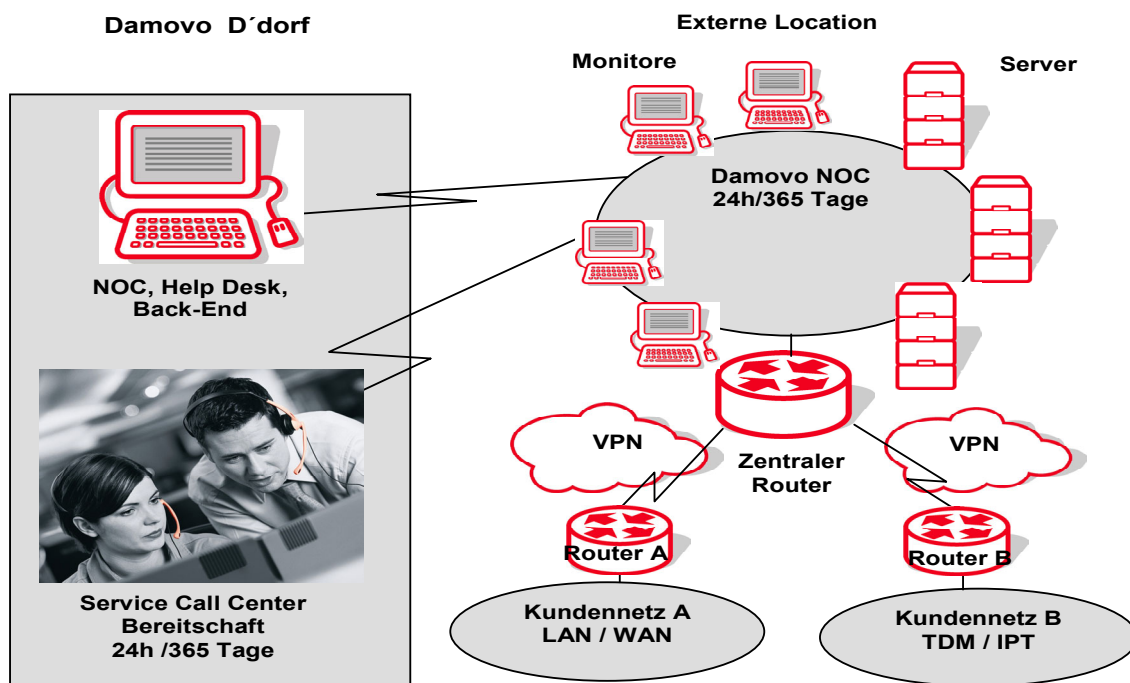


Schaubild NOC-Service

**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](http://www.damovo.de)

**DAMOVO**

# SUPPORT SERVICES

## Reaktive 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](http://www.damovo.de)

**D A M O V O**