

De continuïteit van uw business gewaarborgd



proximus

Assist & Care

U rekt op een ICT-infrastructuur die perfect uw professionele behoeften vervult, meegroeit met uw noden en dag en nacht feilloos draait. Via 'Assist & Care' kiest u de serviceopties die u nodig heeft om u daarbij te helpen. Van ontwerp over implementatie tot beheer en monitoring, Proximus houdt uw ICT- infrastructuur operationeel, de klok rond.

Assist

U zoekt ...

- een ICT-infrastructuur die aansluit bij uw professionele noden
- nieuwe oplossingen die makkelijk integreerbaar zijn in uw bestaande ICT-omgeving

... terwijl kosten en risico's onder controle blijven?

De Proximus-teams werken graag met u samen.

Gecertificeerde architecten begrijpen uw zakelijke en technologische vereisten en gaan op zoek naar de beste oplossing voor uw omgeving. Ze werken – zowel voor uw telecom als voor uw ICT – het juiste concept uit en zorgen voor een geoptimaliseerde infrastructuur die de hoogste waarde levert.

Projectmanagers staan in voor complexe implementaties, rekening houdend met uw termijn en budget. Ze zijn het aanspreekpunt tussen u als klant, de onderaannemers en de leveranciers en zorgen ervoor dat het project zoals afgesproken wordt opgeleverd. Ze waarborgen bovendien een vlotte overdracht aan de operationele diensten.

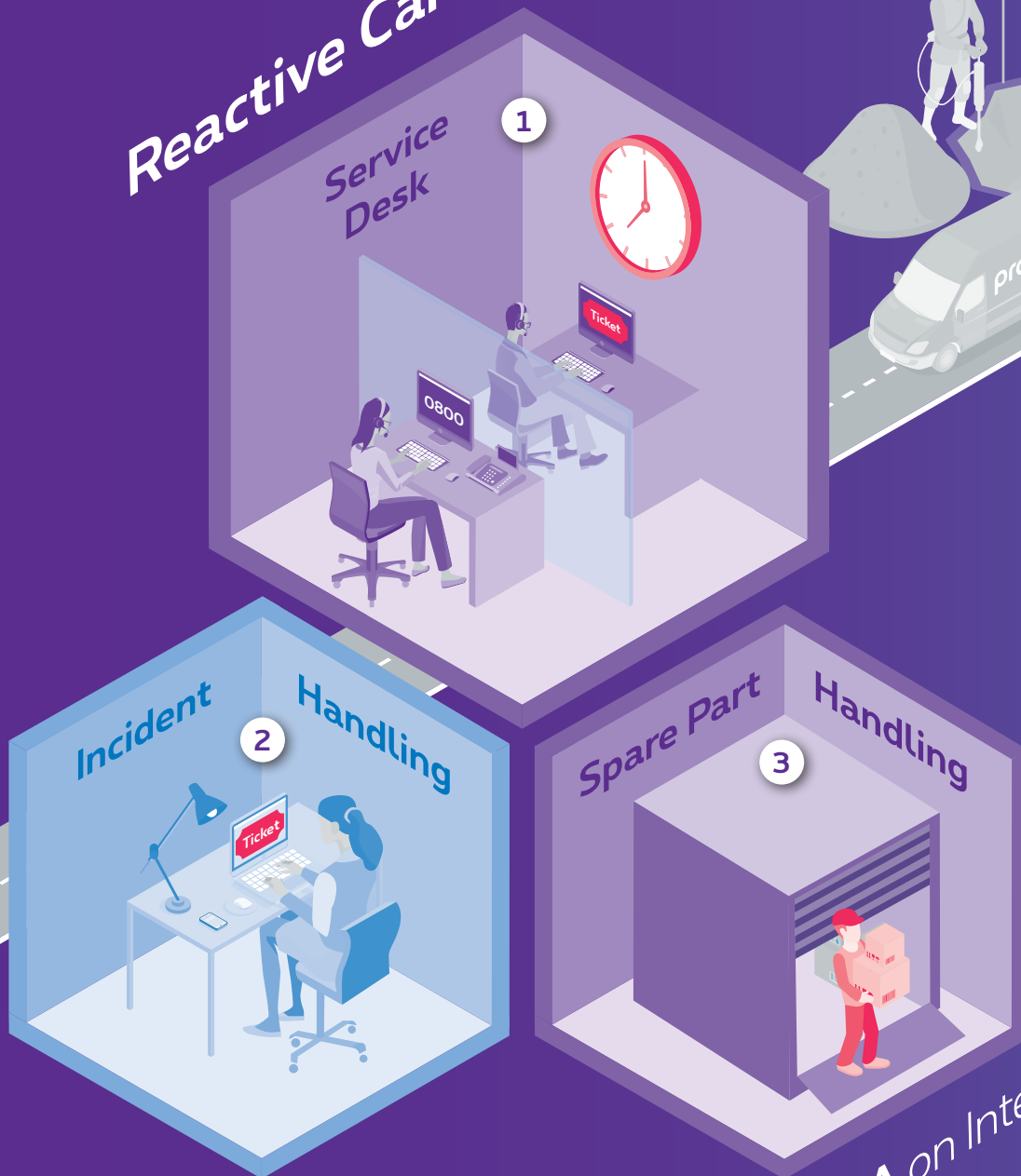
Gekwalificeerde ingenieurs voeren technische implementaties uit, zoals de voorbereidende werkzaamheden, de fysieke installatie, de configuratie, de activering en tests, om te verzekeren dat uw oplossing naadloos in uw bestaande omgeving past.

Care

U beheert uw ICT-infrastructuur zelf? Of geeft u ook de configuratie en monitoring liever uit handen? U kunt kiezen uit 3 servicemodellen waarbij u via specifieke serviceopties uw ICT-omgeving de klok rond operationeel houdt: Reactive Care, Close Care en Full Care.



Reactive Care



SLA on Intervention Time

Reactive Care

Hebt u een probleem of een vraag over de ICT-infrastructuur die u zelf beheert? Dan kunt u rekenen op 24x7 ondersteuning. Bovendien hebt u een SLA op on-site interventietijd.

1 Service Desk

De gekwalificeerde medewerkers van de Service Desk zijn 24x7 telefonisch bereikbaar om uw vragen te beantwoorden of problemen op te lossen.

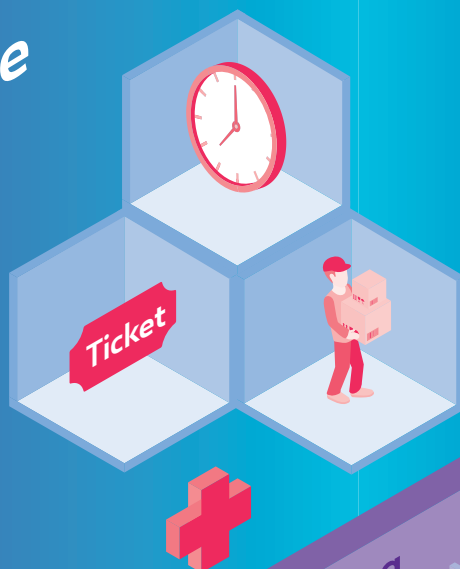
2 Incident Handling

Incidenten worden vanop afstand of onsite opgelost. Via een toegewezen trouble ticket kunt u het oplossingstraject online – via een self-service portaal – opvolgen.

3 Spare Part Handling

Een defect aan uw hardware? Uw wisselstukken worden snel ter plaatse gebracht. Afhankelijk van uw contract kunnen ze door uw medewerkers of door de technici van Proximus geïnstalleerd worden.

Close Care



Configuration Handling

4

SLA on Restoration Time

Close Care

Kiest u voor het servicemodel Close Care? Dan neemt Proximus het beheer van uw ICT-infrastructuur in handen en houdt uw apparatuur proactief in goede conditie. U hebt een SLA op hersteltijd.

4 Configuration Handling

Al uw configuratiegegevens worden vanop afstand bijgehouden in een database. Proximus beheert de toegang tot uw ICT-omgeving en u krijgt de mogelijkheid veranderingen aan uw infrastructuur of services aan te vragen.

Proximus volgt updates en upgrades van softwarefabrikanten nauwgezet op en bekijkt of een implementatie ervan toegevoegde waarde oplevert voor uw business of niet. Daarnaast controleert Proximus waar en hoe u uw aangekochte

software kunt laten draaien op basis van softwarelicenties. Tijdige vernieuwingen en optimaal gebruik worden gegarandeerd. 's Nachts worden automatische backups gemaakt van uw data. Die worden opgeslagen in het Proximus datacenter.



Full Care

5 Monitoring

6 Reporting

7 Service Manager

SLA on Availability

Full Care

In het servicemodel Full Care, wordt uw ICT-infrastructuur niet alleen beheerd door Proximus maar wordt het ook proactief en preventief gemonitord. Incidenten worden opgelost voor ze kunnen plaatsvinden en voor uw business hinder ondervindt. U kunt bovendien rapporten krijgen met gedetailleerde analyses en hebt een SLA op beschikbaarheid.

5 Monitoring

De beschikbaarheid van uw producten (is het bereikbaar?) of diensten (is uw service up & running?) wordt opgevolgd. Ook het CPU-gebruik, het geheugen en de warmte, en andere parameters van uw product of dienst kunnen worden gemonitord.

6 Reporting

U kunt rapporten krijgen over:

- de SLA-aspecten van uw dienst: beschikbaarheid,

hersteltijd, incident response time ...

- de huidige beschikbaarheid van uw (virtueel) toestel of dienst en data uit het verleden
- de huidige en vroegere technologische parameters die belangrijk zijn om de status en de prestaties van uw toestel of dienst te evalueren
- de technologische parameters die u zelf bepaalt, volledig op maat.

7 Service Manager

Een Customer Service Manager staat in voor de dagelijkse operationele contacten, rapporteringsanalyses en advies. Uw persoonlijke Service Manager volgt al uw producten en diensten van nabij op en waakt erover dat uw business binnen de overeengekomen SLA werkt.

Assist



&

Care



Waarom Proximus?

Proximus bekommert zich om uw ICT- én telecomoplossingen. Van ontwerp tot beheer, terwijl u zich kan focussen op uw job.

Proximus biedt u deze waarden:

- Hoge beschikbaarheid van de business
- Goede zichtbaarheid van infrastructuur en incidenten
- Behandeling van incidenten en aanvragen
- Correcte documentatie
- Rapportering en advies
- Service Level Agreements (SLA)
- Medewerkers, processen, tools, expertise
- Kwaliteit in de resultaten via ITIL-normen
- Rapportering en documentatie via verschillende contactpunten: portaal, e-mail, service desk, monitoring center en service manager
- Verbeterde uptime door naleving van SLA

Via:

- 'A la carte'-diensten in functie van uw behoeften: centrale kantoren en datacenters hebben mogelijk een ander soort ondersteuning nodig dan bijvoorbeeld een afgelegen klein kantoor met drie gebruikers.
- Naadloze overgangen bij vernieuwing van de infrastructuur

Al onze medewerkers, tools en data zijn in België ondergebracht en zijn onderworpen aan de Belgische wetten, waaronder de reglementering in verband met de vertrouwelijkheid van data.

Meer info



Neem contact op met uw accountmanager of ga naar www.proximus.be

proximus