

Les services de gestion opérationnelle de B-Telecom



Lorsque l'application d'un client est connectée à notre réseau, c'est toute une organisation qui se dévoue pour lui: le Network Operations Center (NOC), nos équipes d'intervention locales, le Service Management et tous les autres services d'assistance. Ils ont pour mission commune de donner pleine satisfaction aux exigences de qualité des clients.

Le Network Operations Center (NOC): la gestion professionnelle de votre solution réseau

Les performances de votre réseau ont besoin d'une disponibilité et d'une qualité de service hors pair. Saviez-vous qu'en tant que Centre de Compétence, le NOC de B-Telecom assure la supervision de vos réseaux informatiques et de leurs services? Il a pour mission de veiller à leur fonctionnement irréprochable. Le cas échéant, il apporte une résolution rapide et transparente aux incidents techniques.

Vos services: gérés et garantis, 24h/24

Le NOC de B-Telecom est à vos côtés 24h/24, les sept jours de la semaine. Ses activités couvrent quatre grands domaines de compétence.

Le Monitoring

Les systèmes de surveillance contrôlent jour et nuit les réseaux et leurs services. Les alertes réseau font l'objet d'une analyse immédiate de l'impact sur les clients et les services. Dès lors, en cas d'avarie sur le réseau, la réaction proactive tiendra toujours compte des besoins des utilisateurs.

L'Incident Management

Tout incident ou problème est détecté et traité 24h/24 et 7j/7. L'Incident Management diagnostique et répare les perturbations du service dès qu'elles se présentent. En cas de nécessité, il met en service des itinéraires de données alternatifs ou enclenche les systèmes de secours ou de sauvegarde. Il veille au respect des Service Levels auxquels les clients et fournisseurs ont droit et coordonne la collaboration avec des intervenants internes et externes.

Le Provisioning

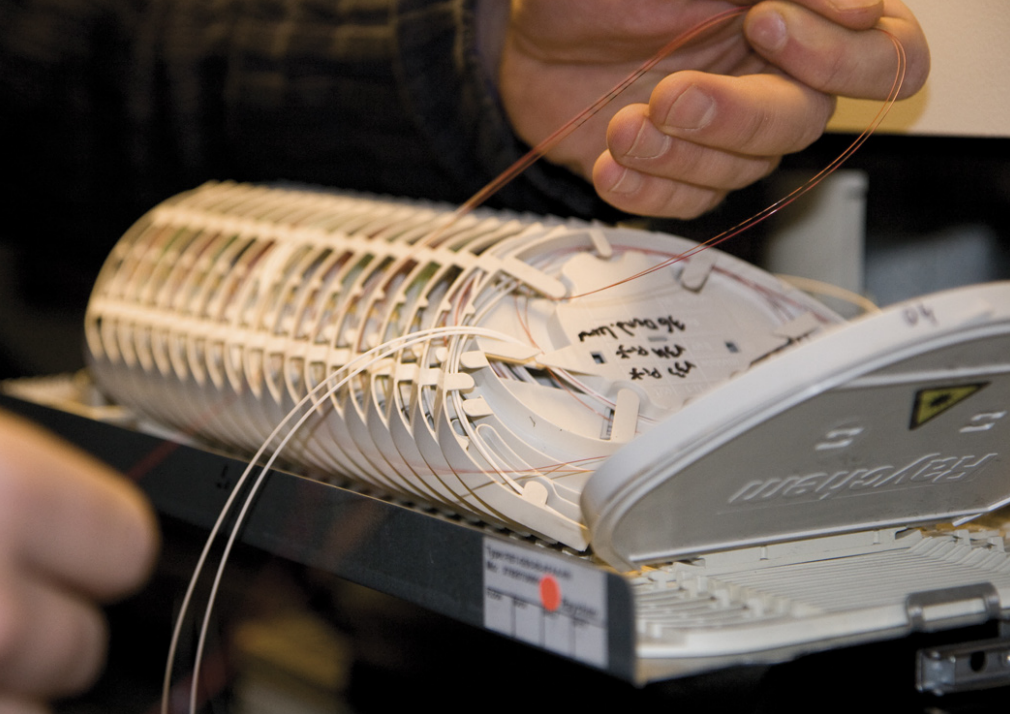
Le NOC met de nouvelles connexions en service en exécution des accords passés avec le client. Le Provisioning se charge aussi d'adapter et d'optimiser les itinéraires réseau existants.

Les Planned Works

Cette activité examine l'impact que des travaux effectués par des intervenants internes ou externes pourraient avoir sur la qualité du service. Elle assure en outre la communication à ce sujet et la coordination entre l'exécution des travaux et les besoins des clients concernés.



Le Network Operations Center coordonne le service dans son ensemble.



Le Service Level Agreement

La SNCB, utilisateur majeur du réseau B-Telecom, pose de nombreuses exigences. Du coup, les garanties dont bénéficient les chemins de fer s'appliquent aussi aux autres clients! B-Telecom leur offre – via ses Service Level Agreements – des garanties absolues couvrant à la fois la fourniture des services, la maintenance du réseau et sa gestion:

- Délais de réparation et disponibilité réseau garantis
- Mise en place rapide de nouvelles connexions
- Contournement rapide et automatique en cas de perturbation d'une liaison
- Continuité et sécurisation du service garanties 24h/24 grâce à nos nombreuses équipes d'intervention spécialisées. Ce sont elles qui remédient dans les plus brefs délais à tout problème de transmission ou de connexion.

Le Service Management

Les spécialistes du Service Management mesurent et analysent en permanence le fonctionnement du réseau pour améliorer les performances dont bénéficie le client. Ce département reste à l'écoute des besoins et les compare à la qualité du service offert en vue d'optimiser en continu l'organisation, les processus et les systèmes.

Concrètement:

- Lancement et suivi d'initiatives d'optimisation
- Contacts entre nos services et le client
- Encadrement de nouveaux services dans l'environnement opérationnel
- Gestion des Service Level Agreements
- Qualité de l'information opérationnelle
- Encadrement et suivi lors d'événements et de projets opérationnels majeurs.

Syntigo est la filiale ICT des Chemins de Fer belges. Elle offre des services de télécommunications aux entreprises et opérateurs (B-Telecom) ainsi que des systèmes informatiques de pointe aux secteurs du transport et de la mobilité (B-Systems). Polyvalentes et évolutives, les solutions télécoms de Syntigo déploient leur efficacité dans les domaines de la vidéo, du transfert de données, des WAN et des services Internet, s'appuyant pour ce faire sur les 4.000 km de fibre optique qui longent le réseau ferroviaire le plus dense d'Europe. La business unit B-Systems de Syntigo développe également des solutions IT intégrées. Elle met en œuvre sa connaissance approfondie de la gestion de réseaux ferroviaires pour créer sur mesure des solutions ultra flexibles qui optimisent la billetterie et les réservations.

Syntigo. Smart connections.



B-Telecom
Place Marcel Broodthaersplein 8
B-1060 Bruxelles I Brussel
Tel. +32 (0)2 525 19 00
Fax +32 (0)2 525 19 99

www.b-telecom.be