

## B-Telecom diensten in operationeel beheer



Ook nadat uw toepassing op ons netwerk is aangesloten, staat een ganse organisatie voor u klaar: het Network Operations Center (NOC), onze lokale interventieploegen, de dienst Service Management en alle andere ondersteunende diensten.

Hun missie: uw verwachtingen voor een kwalitatieve dienstverlening waarmaken.

### Het Network Operations Center (NOC), professioneel beheer van uw netwerk-oplossing

U verwacht een maximale continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Het B-Telecom NOC is een Competence Center dat uw corporate netwerken en diensten permanent superviseert. Het zorgt ervoor dat uw diensten feilloos draaien en dat gebeurlijke problemen op een snelle en transparante manier worden opgelost.

### Uw diensten worden beheerd, gegarandeerd en de klok rond

Op het NOC van B-Telecom kan u rekenen. Het staat 24 uur per dag en 7 dagen per week ter beschikking! De belangrijkste verantwoordelijkheden bestaan uit vier segmenten.

#### Monitoring

Via de netwerk monitoring tools wordt de bewaking van netwerken en diensten dag en nacht verzekerd. Zo kan de impact van netwerkalarmeren op de klanten en diensten worden geanalyseerd en kan er bij netwerkstoringen proactief worden opgetreden naar de klanten toe.

#### Incident management

Incidenten en problemen van klanten worden 24/7 opgevangen en behandeld. Het incident management staat ook in voor de diagnose en herstelling van dienstonderbrekingen en voor de activatie van alternatieve routes en back-upsystemen. Het zorgt er ook voor dat de Service Levels van klanten en leveranciers worden gerespecteerd en coördineert de samenwerking met interne en externe partijen.

#### Provisioning

Nieuwe aansluitingen worden in dienst gebracht conform de afspraken met de klant. Provisioning zorgt ook voor het aanpassen en optimaliseren van bestaande routeringen.

#### Planned Works

Planned Works onderzoekt de impact op de dienstverlening van werken die worden uitgevoerd door interne of externe partijen en verzorgt de communicatie en de afstemming van de werken met geaffecteerde klanten.

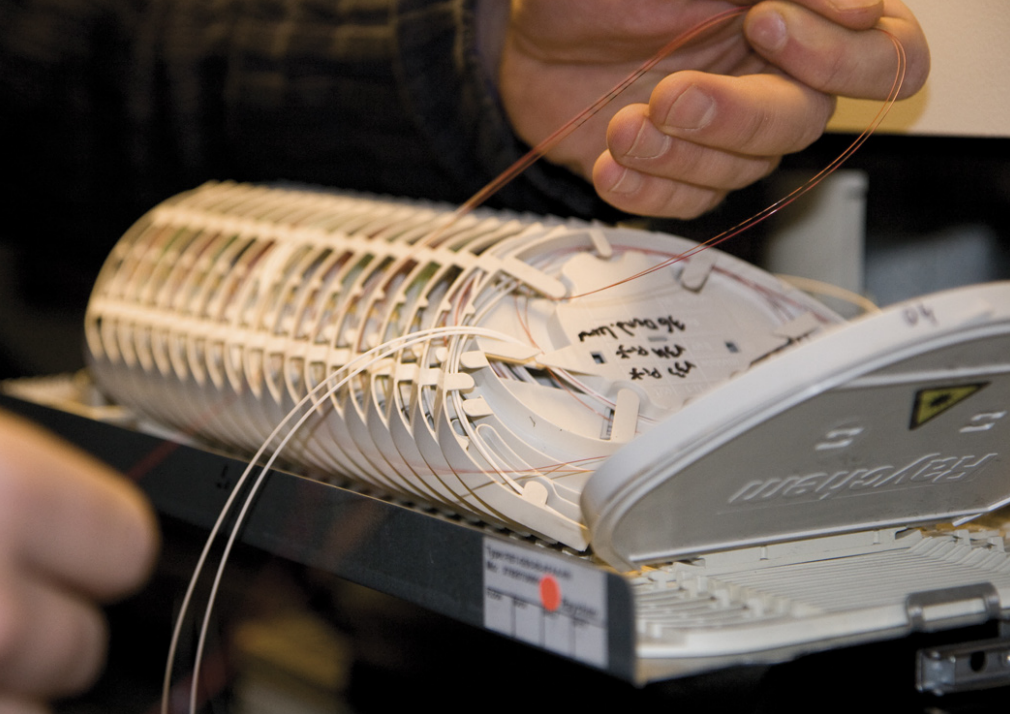


Het Network Operations Center coördineert de dienstverlening

### Service Level Agreement

Als belangrijke gebruiker stelt de NMBS zelf zeer hoge eisen aan het B-Telecom netwerk. De garanties die de spoorwegen krijgen, zijn er ook voor u! B-Telecom biedt u zowel voor oplevering als voor onderhoud en beheer zwart op wit waarborgen via onze Service Level Agreements.

- Gegarandeerde reparatietijden en netwerkbeschikbaarheid
- Snelle oplevering van nieuwe verbindingen
- Snelle en automatische omschakeling bij onderbrekingen



- 24 uur per dag gegarandeerde continuïteit en beveiliging van het netwerk dankzij onze talrijke gespecialiseerde interventie-teams. Zij zorgen dat elk probleem met transmissie of dataverbindingen zo snel mogelijk worden opgelost.

### Service Management

Het Service Management staat voor continu verbeteren door meten en analyseren in functie van de klant. Door voeling te houden met uw behoeften en deze te toetsen aan de geleverde kwaliteit, streeft deze dienst voort-

durend naar verbetering en afstemming van organisatie, processen en systemen.

Dit komt tot uiting in

- Initiatie en opvolging van verbeteringsinitiatieven
- Contact tussen u en onze serviceorganisatie
- Begeleiding van nieuwe diensten in de operationele omgeving
- Beheer van Service Level Agreements
- Kwaliteit van de operationele informatie
- Ondersteuning en nazorg bij belangrijke operationele gebeurtenissen en projecten.

Syntigo is het ICT-filiaal van de Belgische Spoorwegen. Het levert hoogwaardige telecommunicatiediensten aan bedrijven en operatoren (B-Telecom) en informatiesystemen voor de transport- en mobiliteitssector (B-Systems). De B-Telecom oplossingen van Syntigo zijn schaalbaar en zeer breed inzetbaar. Ze omvatten video, data, WAN- en internetdiensten en maken daarvoor gebruik van het 4.000 km lange glasvezelnetwerk van het dichtste spoorwegnet van Europa. De B-Systems business unit van Syntigo ontwikkelt geïntegreerde IT-oplossingen. Door zijn grondige kennis van het beheer van spoorwegnetwerken kan het zeer flexibele oplossingen voor ticketverkoop en reservaties creëren.

**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](http://www.b-telecom.be)