

Системная поддержка

Для операторов и поставщиков услуг



Услуга системной поддержки от Эрикссон – это важная составляющая успеха в достижении и поддержании оптимального уровня функционирования Вашей сети. Широкий спектр услуг Эрикссон, начиная от общего консультирования Вашего персонала по вопросам ежедневной эксплуатации и заканчивая экстренной помощью в критических ситуациях, позволяет Вам сконцентрироваться на вопросах получения прибыли и расширения бизнеса, так как теперь вопросы технической эксплуатации больше не будут отнимать у Вас столько времени.

Преимущества

Решение Эрикссон гарантирует операторам:

- Увеличение производительности сети путем вовлечения экспертизы Эрикссон в процесс обслуживания в сочетании с передачей компетенции Вашему персоналу и ведущими процедурами контроля над предоставляемыми услугами
- Защиту инвестиций путем минимизации влияния экстренных ситуаций и снижения потерь. Поскольку стоимость услуг компании Эрикссон определена и зафиксирована на определенном уровне, глобальная круглосуточная организация системной поддержки Эрикссон действует по принципу страхового полиса
- Повышение организационной эффективности. Полагаясь на качество локальной и глобальной экспертизы Эрикссон, Вы сможете уделить больше внимания снижению операционных и эксплуатационных расходов. Для того, чтобы оказываемая услуга соответствовала Вашим запросам, мы предлагаем несколько уровней обслуживания.

Описание услуги

Для того, чтобы Ваша сеть работала в полную силу, Эрикссон обеспечивает гибкое круглосуточное обслуживание, включающее широкий спектр базовых и дополнительных сервисных продуктов.

Этот модульный подход обеспечивает максимальное соответствие Вашим условиям и потребностям. Базовый уровень системной поддержки от Эрикссон состоит из:

- Единого интерфейса. Ваши заявки принимаются и рассматриваются в рамках единой системы, базирующейся на выделенном ресурсе Интернет. После регистрации заявкам присваивается приоритет в зависимости от значимости проблемы или неисправности для анализа и ответа в определенные сроки
- Экстренной поддержки
- Устранение риска значительных финансовых потерь является основным аргументом в пользу экстренной поддержки. Срочное принятие мер для полного восстановления работы Вашей сети позволит минимизировать потери в случае внештатной ситуации
- Профилактического обслуживания в виде обновлений программного обеспечения. Вы будете регулярно получать пакеты обновлений от разработчиков продукта, содержащие коррективы программного обеспечения.

Дополнительные услуги

К базовому пакету мы также предлагаем ряд дополнительных услуг системной поддержки:

Консультирование

Локальная горячая линия Эрикссон поможет Вам и Вашему персоналу в быстром решении проблем, возникающих в процессе эксплуатации Вашей сети. По сути, система поддержки Эрикссон становится частью Вашей организации, позволяя Вам сократить операционные расходы и обеспечить высококачественное обслуживание в нескольких часовых поясах.

Глобальная экспертиза «на месте». Решение проблем с использованием удаленного доступа

Инженер компании Эрикссон может удаленно приступить к работе, чтобы разрешить любые возникшие у Вас вопросы. Такие виртуальные обследования экспертами Эрикссон обеспечат Вам быстрые решения, сэкономят Ваше время и, кроме того, совместная работа будет способствовать повышению компетенции Ваших сотрудников.

Выезд на объект

Экстренная поддержка может быть оказана по телефону или с помощью удаленного доступа, а в отдельных случаях инженер компании Эрикссон может выехать на объект, на котором произошла авария. Эта услуга может также оказаться необходимой в случае возникновения проблем с установлением удаленного доступа.

Информация в нужное время. Интерактивная поддержка

Существует несколько вариантов интерактивной поддержки, призванных упростить Вашу ежедневную работу. В специальном информационном портале, доступ к которому возможен при наличии имени пользователя и пароля, Вы всегда сможете отследить заявки на обслуживание в реальном времени, найти информацию по актуальным проблемам, просмотреть списки коррекций программного обеспечения и узнать о серьезных инцидентах, произошедших в сетях других операторов.

Сравнительная оценка показателей работы Вашей сети

Профессиональная информация по статистике работы Вашей сети от Эрикссон позволит Вам получить данные о производительности сети, используя автоматические инструменты обработки данных. Они выявят сильные и слабые стороны Вашей системы в сравнении с другими сетями в регионе или в глобальной перспективе.

Выберите соответствующий уровень обслуживания

для максимизации прибыли и оптимизации расходов

Бесперебойно работающая сеть – это важный элемент защиты прибыли. С помощью проверенных мировой практикой процедур и инструментов организации поддержки мы можем гарантировать разрешение возникающих ситуаций согласно заявленным уровням оказания услуги. Посредством удаленного доступа эксперты Эрикссон могут провести виртуальное обследование системы в течение нескольких минут независимо от ее местонахождения.

Совместив услуги технической поддержки заказчика (системная поддержка и поддержка аппаратного обеспечения) с другими услугами Эрикссон, такими, как: управление жизненным циклом сети, управление складом запчастей, оптимизация сети, экспертная помощь по эксплуатации сети, эксплуатационное обслуживание – заказчик получит оптимальное решение для управления рисками и расширения бизнеса.

Эрикссон – мировой лидер на рынке поддержки телекоммуникационных сетей

Наша эффективность основана на экономичности за счет масштабов нашей деятельности – мы обслуживаем крупнейшие в мире сети и более 550 миллионов абонентов!