



System
Integration
in harmony



Služby pro SIMPHONY řešení

Zákazníci neustále prověřují kvalitu a schopnosti naší společnosti, která se tradičně zabývá výrobními a vývojovými aktivitami, na něž navazují bohatá obchodní činnost a široké spektrum služeb. Svou pozornost cíleně zaměřujeme nejen k produktům a technologiím z dílny TTC TELEKOMUNIKACE, ale také k systémům a technologiím třetích stran. Jsme přesvědčeni, že každý zákazník potřebuje spravovat a inovovat své informační a komunikační technologie (ICT) tak, aby mohl efektivně využívat všech jejich předností k zajištění své konkurenceschopnosti a k úspěchu ve svém podnikání.

Dlouholeté zkušenosti a široký rozhled v oblasti ICT nám umožňují poskytovat Vám, našim zákazníkům, moderní služby, které přinášejí užitek s vysokou přidanou hodnotou. Soustředujeme se přitom nejen na podporu nejvyspělejších komunikačních a informačních technologií, ale v odůvodněných případech umíme zachovat i stávající technologie a také ji následně efektivně využít.

Které služby jsou pro naše zákazníky nejzájímavější? Odpověď na tuto otázku je závislá na mnoha faktorech, především pak z pohledu maximalizace přínosů služeb pro uživatele.

Portfolio služeb je proto sestavováno individuálně a s ohledem na komplexnost ICT systémů a jejich vzájemnou provázanost. Klientovi je tak zajištěna vysoká úroveň služby s maximální přidanou hodnotou.



Přínosy pro zákazníka

- Zajištění vyšší spolehlivosti našich produktů a řešení
- Poskytování vybraných služeb dle standardů ISO 20000
- Kvalitní rekognoskace prostředí (systému, struktury, procesů) nasazení služby
- Řízení projektů dle standardní metodiky PMI
- Implementace služeb certifikovanými specialisty se zkušenostmi v řízení rozsáhlých projektů
- Dostupnost Helpdesku 7x24x365
- Rychlé a efektivní řešení ohlášených incidentů vzdáleně či přímo na místě
- Optimalizace stávajících řešení u zákazníka z pohledu operativních nákladů
- Školení k produktům či službám sítě zákazníkoví na míru

Přehled základních oblastí poskytovaných TTC služeb pro SIMPHONY řešení



Plánování

Služby pomáhající zákazníkům vytvářet strategie a plánovat zdroje při záměrech v jejich komunikačních projektech

- **Konzultace pro oblast ICT** – poskytujeme expertní poradenství v oblasti ICT; přinášíme přidanou hodnotu vylepšením interní / externí komunikace
- **Studie proveditelnosti** – vytváříme studie proveditelnosti, které předcházejí technickému návrhu a implementaci projektu. Studie pomáhá analyzovat záměr projektu v souvislosti s jeho parametry a možnostmi úspěchu jeho realizace
- **Projektové řízení** – pomáháme při plánování, organizaci, zabezpečení, řízení zdrojů a aktivit

Návrh

Služby navrhující a produkující proprietární řešení a rozhraní, která navyšují stávající nebo vytváří novou funkcionalitu jednotlivých produktů

- **Analýza business procesů** – identifikujeme obchodní a procesní potřeby a navrhujeme vhodné řešení, které zahrnuje vývoj systému, návrh vylepšení procesů, strategické plánování apod.
- **Návrh řešení a jeho architektura** – navrhujeme specifické ICT řešení (popis struktury a chování řešení včetně popisu jak řešení efektivně převést do reálného provozu)

Implementace

Služby pomáhající zákazníkovi u navrženého řešení dosáhnout požadovaného cílového stavu, s důrazem na přínos užítku z jeho investice v co nejkratším časovém horizontu

- **Instalace, konfigurace** – provádíme instalace vlastních produktů současně i poskytujeme stejnou službu pro produkty třetích stran – s nastavením funkcionality dle jejich vlastností a potřeb uživatele
- **Testování** – řídíme testovací činnosti a poskytujeme informace účastníkům projektu během zavádění systému (testovací dokumentace sledující standardy) ohledně kvality produktů nebo služeb
- **Školení** – poskytujeme standardně definovaná školení nebo dle zákaznických požadavků k produktům a službám vlastním či třetích stran (školení v TTC nebo u zákazníka)

Údržba

Služby spojené s poskytováním proaktivní či následné podpory. TTC zajišťuje v rámci podpory, po implementaci systému či řešení:

- dostatečné lidské zdroje se zkušenostmi a znalostmi
- náhradní díly pro řešení problémů či případných chyb v prostředí ICT zákazníka

Služby údržby jsou poskytovány a garantovány pro standardní či modifikovaná SLA (Service Level Agreement) dle zákaznickových potřeb a priorit.

Optimalizace

Služba optimalizace pomáhá řešit zhodnocení budoucích investic, tzn., poskytuje optimalizaci řešení u existujících komunikačních systémů uživatele

- **Optimalizace řešení** – nabízíme audit k posouzení existujících komunikačních řešení zákazníka, které vedou k naplňování jeho obchodních cílů
- **Hodnocení sítě** – navrhujeme a realizujeme optimalizaci parametrů komunikační infrastruktury uživatele tak, aby aplikace pro komunikaci pracovaly co nejoptimálněji
- **Posouzení zabezpečení systémů** – pomáháme zákazníkovi s optimalizací bezpečnosti aplikací určených ke komunikaci

