CREALOG PROFESSIONAL SERVICES

EIN VERLÄSSLICHER PARTNER

CreaLog bietet Produkte, die in Bezug auf ihre Flexibilität führend sind. Unsere Lösungen können mühelos an die Bedürfnisse der einzelnen Unternehmen angepasst werden und lassen sich ohne Schwierigkeiten in die vorhandene Telekommunikationsumgebung integrieren.

Damit Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihrer Lösung und der damit verbundenen Investition ziehen können, bieten wir Ihnen ein umfassendes Portfolio an Professional Services.

Unser Ziel ist es, während Planung, Einführung, Betrieb und Weiterentwicklung Ihrer Telekommunikationsservices, ein verlässlicher Partner zu sein.

INSTALLATIONS- UND INBETRIEBNAHMESERVICES

Effiziente Einführung
Die Teams von CreaLog bestehen aus Telekommunikationsprofis mit umfangreicher Erfahrung bei großen Installations- und Inbetriebnahmeprojekten. Wir arbeiten eng mit Ihnen zusammen, damit Ihre CreaLog-Lösung (einschließlich Hard- und Software) professionell in Ihre bestehende operative Umgebung integriert wird. Wir unterstützen Sie, von der Analyse und Planung bis zur Service-Einführung.

Maßgeschneiderte Services für Ihre Anforderungen
Zu den Installations- und Inbetriebnahmeservices gehören alle Maßnahmen, die zur Konfiguration, Integration und Überprüfung der CreaLog Lösungen als Teil Ihrer gesamten Netzwerkumgebung notwendig sind.

Jedes Projekt ist einzigartig. CreaLog verfügt über Erfahrung und Expertise, eine sichere Migration von Servicedaten für alle Lösungen zu ermöglichen, von der Planung und dem Design bis hin zum Support einer Live-Migration. Ebenso bieten wir maßgeschneiderte Migrations-Tools an, die auf die Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens ausgerichtet sind.

INSTALLATION

Installations- und Inbetriebnahme-Services, die Ihre Lösung effektiv zum Einsatz bringen.

TRAINING

Trainings- und Zertifizierungs-Kurse, vermitteln den Teilnehmern Kenntnisse und Fähigkeiten, die sie für die Verwaltung und Pflege einer CreaLog Lösung benötigen.

SUPPORT

Umfassende Support-Programme unterstützen Sie dabei, die beste Serviceverfügbarkeit und ein Kundenerlebnis ohne Kompromisse zu gewährleisten

BERATUNG

Während sich die Markt-und Kundenbedürfnisse weiterentwickeln, helfen Ihnen unsere Beratungs-Services, sich auf neue geschäftliche und technische Anforderungen einzustellen.

EXPERTENBERATUNG

Wir sind anerkannte Experten im Bereich Telekommunikation und teilen Wissen und Erfahrung mit Ihnen auf unterschiedlichen Ebenen.

DESIGNER

Technische Analyse und Planung, Produktangebotsanalyse, Berichte und Spezifikationen, Hilfe bei der Einführung neuer Services und Produktangebote in Ihrem Netzwerk.

TECHNIKER

Konfiguration von CreaLog-Schnittstellen und Unternehmenslogik, Überprüfung und Tests, Testspezifikationen für den Betrieb und die Verwaltung des Systems.

ERFAHRENE TECHNIKER

Integrationsplanung und -spezifikation, erweiterte Integration und Fehlerbehebung sowie Konfiguration der Service-Logik.

ERFAHRENE PROJEKTMANAGER

Qualifiziertes Projektmanagement, Koordination bei komplexen Integrations- oder Migrationsprojekten

Analyse und Planung
CreaLog hilft Ihnen sicherzustellen, dass sich die neue Lösung vollständig in Ihre bestehende Umgebung und Ihre Geschäftsprozesse integriert. In Zusammenarbeit mit Ihren Experten vor Ort führen unsere erfahrenen Berater eine Service- und Netzwerkintegrationsanalyse durch, die alle relevanten Anwendungsfälle und Schnittstellen berücksichtigt.

Schnittstellenkonfiguration und -integration
Das Produktangebot von CreaLog ist auf die flexible Integration in alle bestehenden Telefonie-, Daten-, BSS (Business Support System)- und OSS (Operational Support System)-Netzwerkumgebungen ausgelegt. Wir unterstützen Sie von der Parametrierung der Schnittstellen bis zu abschließenden Überprüfungen. Unsere erfahrenen Techniker arbeiten bei Planung, Design, Konfiguration und Integration der CreaLog-Lösung eng mit Ihren internen Experten zusammen.

Konfiguration und Integration der Service-Logik
Wir unterstützen Sie bei der Spezifikation des Produktangebots und bei der Konfiguration der zugehörigen Parameter.

Support bei Überprüfung & Validierung
Auf der Grundlage jahrelanger Erfahrung bieten unsere Teams professionellen Support bei der Überprüfung und Validierung. Auch wenn die Lösungsintegration in der Regel im Vordergrund steht, kann unser Service auch die Abnahme umfassen. Optional übernimmt CreaLog auch die volle Verantwortung für Planung, Spezifikation, Ausführung und Reporting.

Services für den Einführungs- und Migrationssupport
Um eine erfolgreiche Service-Einführung sicherzustellen, bieten wir Support bei der Vorbereitung der Produktivumgebung an. Während der Einführung sind wir vor Ort für Sie da, bieten qualifizierten Support und eine aktive Systemüberwachung.

Projektmanagement
Jedes CreaLog Team wird von einem Projektmanager geleitet, der über alle erforderlichen Fähigkeiten und Kenntnisse für eine effektive Installation und Inbetriebnahme von geschäftskritischen Systemen verfügt. Der Projektmanager trägt die Gesamtverantwortung für die Planung und Koordination aller unserer Aktivitäten und ist während des Projektes Ihr direkter Ansprechpartner.

TRAINING

Die CreaLog Academy bietet eine vollständige Palette an Schulungsprogrammen von Einführungskursen über Zertifizierungsprogramme bis hin zu Produktspezialistenkursen. Ziel ist es, den Teilnehmern das notwendige Wissen zu vermitteln, um CreaLog-Lösungen erfolgreich zu nutzen, zu verwalten und zu pflegen. Alle Kurse zielen auf ein hohes Maß an Wissenstransfer ab. Vorträge von erfahrenen Spezialisten werden mit Demonstrationen, Diskussionen und praktischen Übungen kombiniert.

Einführungskurse
Durch unsere Einführungskurse erwerben Sie die Grundlagen, um einfache administrative Aufgaben durchzuführen und Probleme zu lösen.

Zertifizierungskurse
Zertifizierungskurse stellen sicher, dass wichtige Mitarbeiter in Ihrer Organisation gründlich geschult werden, um Betrieb, Wartung und Aufbau neuer Dienste auf Ihrem Produktivsystem sicherzustellen. Wir empfehlen diese Kurse vor Installation und Projektübergabe zu besuchen, um einen effizienten Betrieb der Gesamtlösung von Anbeginn zu sichern.

Produktspezialistenkurse
Unser Produktspezialistenkurse vermitteln wichtigen Mitarbeiter ein tiefgehendes Verständnis für Einrichtung und Parametrierung ausgewählter CreaLog Produkte und Lösungen. Nach dem Kurs werden die Teilnehmer in der Lage sein, eine aktive Rolle bei Entwicklung und Rollout neuer CreaLog Lösungen zu spielen.

Die Kurse sind mit verschiedenen Themenschwerpunkte verfügbar und werden in den Schulungsräumen der CreaLog Academy in München oder vor Ort in Ihrem Hause durchgeführt.

SUPPORT SERVICES

Für maximale betriebliche Kontinuität
Durch die Support-Services von CreaLog können Sie während der gesamten Lebensdauer Ihrer Lösung auf unsere Expertise bauen. Wir bieten Ihnen umfassenden technischen Support: vom einfachen Telefon- oder E-Mail-Support über Remote-Fehlerbehebung bis hin zum kompletten Vor-Ort-Service. Für die Services stehen verschiedene Support-Programme zu Verfügung, die speziell auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten sind.

Fester Support-Techniker
Der für Sie verantwortliche Support-Techniker ist Ihr Ansprechpartner für alle technischen und Support bezogenen Fragen. Diese Kontaktperson verfügt über umfassendes Verständnis für die spezifischen Anforderungen Ihres Unternehmens.

Helpdesk und Notfall-Support
Unser Helpdesk ist der Ansprechpartner für alle Kunden mit Servicevertrag, die Support-Anfragen stellen oder Remote-Fehlerbehebung in Anspruch nehmen wollen. Abhängig von Ihrer Service-Level-Vereinbarung stehen Ihnen diese Leistungen nur während der Geschäftszeiten oder rund um die Uhr (24 Stunden/Tag, 7 Tage/Woche) zur Verfügung. Vorfälle, die nicht sofort bearbeitet werden können, werden registriert und an unser Expertenteam eskaliert.

SUPPORT SERVICE KATEGORIEN

On-Site Plus Preferred
Der On-Site Plus Preferred Service richtet sich an Unternehmen die das Beste aus ihrer flexiblen CreaLog-Lösung herausholen wollen. Neben den On-Site plus Dienstleistungen sind kostenlose Software-Updates enthalten und Reaktions- und Reparaturzeiten garantiert.

On-Site Plus Live
Der Premium Service On-Site Plus Live ist unser qualifiziertes Programm für persönliche Betreuung mit proaktiver Wartung. Er umfasst kontinuierliche Überwachung, regelmäßige Optimierung und Prozessberatung. Der Service umfasst auch System-Audits, einschließlich Datenbank-Analyse und Tuning, um Probleme proaktiv zu erkennen, bevor sie die Performance des gesamten Systems beeinträchtigen. Die Details werden individuell vereinbart, um Ihren spezifischen Anforderungen zu genügen.

SPECIAL SERVICES

Advanced Configuration Mentorship
Die Produkte von CreaLog zeichnen sich allgemein durch ihr flexibles Design aus. Der Service Advanced Configuration Mentorship wurde entwickelt, damit Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihrer CreaLog-Investition ziehen können. Dazu werden Sie in folgenden Bereiche speziell geschult: Vorbereitung neuer Services und Kampagnen, Bereitstellung für externe Systeme, Konfiguration von CreaLog-spezifischen Protokollen und Bereinigung überflüssiger Konfigurationen und Daten.

Meetings zur Supportbeurteilung
Für On-Site Plus Preferred und On-Site Plus Live werden während der Vertragslaufzeit regelmäßig Statusmeetings abgehalten. Diese Meetings bieten die Möglichkeit, Servicequalität zu überprüfen und vorgeschlagene Verbesserungen zu diskutieren.

Software-Update
Durch die in On-Site Plus Preferred und On-Site Plus Live enthaltenen kostenlosen Software-Updates, erhalten Sie alle Updates im Rahmen der von Ihnen erworbenen CreaLog-Software-Hauptversion. Die Software-Updates beinhalten Erweiterungen der Funktionalitäten sowie aktuelle Fehlerkorrekturen. Das komplette Update sowie die dazugehörigen Tests erfolgen in der Regel per Fernwartung.

	On-Site Plus Preferred	On-Site Live
Kostenfreie Ersatzteile und Software Updates	√	√
24/7 Teleservice mit garantierten Reaktions- (90 min) und Reparaturzeiten (24h)	√	√
24/7 Vor Ort Störungsbehebung und 2nd level support	√	√
Kontinuierliche Systemüberwachung, regelmäßige Dialogoptimierung und Prozessberatung		√

Zusätzlich zu den oben genannten Support-Kategorien bieten wir eine Reihe ergänzender Support-Services an. Diese wurden entwickelt, damit Sie den gewünschten Support an die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen können.

On-Site Support
Im Rahmen des On-Site Support-Services wird ein CreaLog-Techniker zur Mitarbeit in Ihrem Operations-Teams abgestellt. Sie profitieren dabei vor Ort von unserer fundierten Telekommunikationskompetenz und tiefgehender Kenntnis der CreaLog-Produkte.

Stand-By Service
Der Stand-By Service dient als Ergänzung unseres Notfall-Support-Service während kritischer Arbeiten an Ihren Systemen. Wenn Sie in Ihrer Unternehmensumgebung Veränderungen vornehmen, die das CreaLog-System beeinflussen könnten (z.B. Routing-, Hardware- oder Netzwerkänderungen), ist ein CreaLog Team auf Abruf bereit, Unterstützung zu liefern.

System Audit Service
Kunden ohne On-Site Plus Live Service können als zusätzliche Option den System Audit Service bestellen.

BERATUNG

Optimieren Sie Ihre Investition
Zusätzlich zu den Business orientierten Professional Services verfügt CreaLog über die nötige Expertise und Kompetenz, um Kunden zu helfen, ihre Serviceangebote weiterzuentwickeln und die Vorteile der CreaLog Produkte weiter auszuschöpfen.

Unternehmensberatung
Die Unternehmensberatungsservices nutzen unsere umfassende weltweite Erfahrung in der Ermittlung von Chancen und Herausforderungen. Wir bieten Mobilfunkbetreibern auf der ganzen Welt qualifizierte Unterstützung bei der Identifikation neuer Geschäftschancen und der Ermittlung neuer Einnahmequellen und stellen gemeinsam mit Ihnen sicher, dass Ihre Lösung zur Senkung der Gesamtbetriebskosten (TCO) Ihrer Services im Operator-Geschäft beiträgt.

Individualsoftware
CreaLog bietet Produkte, die in Bezug auf ihre Flexibilität führend sind und sich leicht in bestehende Telekommunikationsumgebungen integrieren lassen. Wenn Ihr Unternehmen spezielle Anforderungen hat, ermöglichen unsere Individualsoftware Services eine individuelle Anpassung der Lösung an Ihren Markt und Ihre Anforderungen.

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN
Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT
Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN
Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com

ISO 9001, ISO 14001
Zertifiziertes Integriertes Managementsystem für Qualität und Umwelt
www.tuev-sued.de/ms-zert

Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Es kann jederzeit revidiert werden.

Version 13