

NOC

Network Operations Center

Tecom NOC to zespół specjalistów monitorujących Twoją infrastrukturę sieciową w trybie 24/7. Analiza dostępności i wydajności komponentów pozwalają nam proaktywnie reagować na zagrożenia, zanim przerodzą się w poważną awarię.

Nasi specjaliści mogą pojawić się w Twojej lokalizacji do 4 godzin od zdarzenia, a wsparcie zdalne dostępne jest natychmiast. Dzięki temu masz pewność, że Twoja infrastruktura i aplikacje biznesowe będą działać bez przestojów.

Korzyści z wdrożenia:

- ✓ **Niezawodność i bezpieczeństwo** - ciągłość działania systemów IT dzięki monitoringowi 24/7.
- ✓ **Optymalizacja kosztów** - oszczędności do 90% w porównaniu do tworzenia wewnętrznego zespołu NOC.
- ✓ **Błyskawiczne rozwiązywanie problemów** - natychmiastowe rozwiązywanie problemów dzięki wsparciu certyfikowanych inżynierów z szerokim doświadczeniem.
- ✓ **Minimalizacja kosztów awarii** - skuteczne ograniczenie strat finansowych związanych z przestojami.
- ✓ **Dogłębna znajomość infrastruktury** - ułatwia bezproblemową rozbudowę.



Jak działamy?

Nasi specjaliści podzieleni są na trzy linie, zapewniające ciągłe wsparcie i błyskawiczną reakcję w razie awarii.

- L1** > pracuje w trybie 24-godzinnym i odpowiada za stały monitoring infrastruktury sieciowej. W razie zdarzenia, L1 natychmiastowo rejestruje incydent w systemie zgłoszeniowym oraz wstępnie diagnozuje problem, nie dopuszczając do rozwoju incydentu. Linia 1 również pełni nadzór nad wszystkimi zgłoszeniami w zespole NOC Tecom, pilnując tym samym SLA awarii i eskalując problem do linii wyższej zgodnie z procedurami operacyjnymi.
- L2** > to zespół inżynierów posiadających najwyższe kompetencje sieciowe potwierdzone certyfikatami producentów. Ta linia odpowiedzialna jest za dalszą analizę problemu i końcową naprawę usterki. Zespół L2 pozostaje do dyspozycji w razie pytań technicznych lub zmian konfiguracyjnych w infrastrukturze sieciowej.
- L3** > linia 3 zespołu NOC Tecom to zespół architektów sieciowych, którzy są odpowiedzialni za projektowanie, planowanie i wdrażanie infrastruktury technologicznej dla Klienta. Współpracują bardzo ściśle z linią 2 i klientem, reagując na wszelkie problemy wymagające przemodelowania obecnej infrastruktury sieciowej, bądź stworzenia nowej w ramach projektu wdrożeniowego. Linia 3 również jest odpowiedzialna za przeprowadzenia audytu sieciowego tzw. zerowego przed rozpoczęciem usługi monitoringu

NOC

Network Operations Center

Obszar monitoringu:

- ✓ Infrastruktura DC
- ✓ Parametry środowiskowe DC (m.in. temperatura, zasilanie, wilgotność, dostęp fizyczny)
- ✓ OT
- ✓ Infrastruktura sieciowa SAN/ LAN/ WAN (switche, routery, firewalle, macierze)
- ✓ Aplikacje do zarządzania biznesem w tym IoT i IIoT
- ✓ Środowisko VoIP
- ✓ Środowisko wirtualne i chadowe (AWS, Azure, Google Cloud, środowiska kontenerowe Kubernetes, Docker)
- ✓ Środowisko systemowe i bazy danych

Dlaczego Trecom?

1. **Będziesz zadowolony** - średnia ocen klientów po zamkniętych zgłoszeniach to 4,98/5*
2. **Dotrzymujemy obietnicy** - 99,34%* zgłoszeń rozwiązujemy w ramach ustalonego SLA.
3. **Wysoki poziom merytoryczny** - inżynierowie NOC posiadają certyfikaty branżowe między innymi: CCNA, CCNP Enterprise, AZ-104.
4. **Globalny zasięg** - monitorujemy 3000 adresów IP w Europie, USA, Azji, Afryce.
5. **Sprawdzone procedury** - obsługujemy 400 incydentów miesięcznie.
6. **Usługi komplementarne** - zdalne wsparcie techniczne, doradztwo w wyborze sprzętu, realizacja zakupu i wdrożenia, zarządzanie zmianą.

* średnia z - 2583 zgłoszeń

Wyniki Trecom NOC

									Suma
Liczba eventów, przechodzących triage L1-L2	55137	67845	75791	70914	61671	65140	63548	62930	460046
Liczba zgłoszeń serwisowych	335	334	311	327	311	310	328	327	2583
Średnia ocen klientów	5	5	5	4,9	5	5	5	5	
Zgłoszenia rozwiązane w SLA	98,48%	100%	100%	100%	98,33%	97,92%	100%	100%	
Liczba zgłaszających firm	41	35	42	44	38	39	46	38	
Liczba obsługiwanych telefonicznych zgłoszeń serwisowych	288	178	211	169	147	210	233	279	1715
	Styczeń	Luty	Marzec	Kwiecień	Maj	Czerwiec	Lipiec	Sierpień	