

Global Certified On-site Engineers

Horizon Telecom levert wereldwijd communicatie-, infrastructuur- en beveiligingsoplossingen. Alle oplossingen worden ontworpen, gebouwd en proactief beheerd met onze Professional Services. In een tijd waarin technische ondersteuning op locatie zeer gewenst is, kunnen wij wereldwijd technische engineer ondersteuning op locatie leveren. Wij gaan verder dan de activiteiten van traditionele (infrastructuur) providers en bieden wereldwijd ondersteuning op locatie.

Global Certified On-site Engineers

Onze Global Certified On-site Engineers gaan verder dan de activiteiten van traditionele (infrastructuur)aanbieders, waarbij onze technische ondersteuning ook verder gaat dan de technische grenzen van onze oplossing. Veel van de problemen bij infrastructuur- of communicatieoplossingen worden veroorzaakt door apparatuur dat is aangesloten op de locatie, zoals: bekabeling, hardware, LAN of wifi. Hetzelfde geldt voor opleveringen. Als klant wil je dat het probleem wordt opgelost, zonder dat je tussen verschillende partijen staat. Met deze diensten is het mogelijk om infrastructuur- en communicatieoplossingen uit te rollen - flexibel en geheel naar wens, zonder beperkt te worden door vooraf afgestemde werkzaamheden. Hierdoor zijn minder bezoeken nodig om problemen op te lossen, waarbij wordt gestreefd naar first-time-right.

Deze dienst is ontwikkeld door goed te luisteren naar onze klanten. Hierdoor worden gebruikers op locatie beter ondersteund, zijn minder bezoeken nodig om oplossingen te realiseren en kan sneller op wensen worden ingespeeld. Ook nemen wij dagelijkse taken uit handen, zoals het aansluiten en integreren van infrastructuur, het vervangen van hardware, patchen, site surveys en LAN- en wifi-beheer. Met de mogelijkheden om een netwerk volledig te beheren is het mogelijk om de huidige verbindingen en onze eigen geleverde connectiviteit te integreren binnen één ontwerp en met één SLA.

Voordelen Global Certified On-site Engineers



✓ End-to-end ondersteuning voor alle infrastructuur

Wij ondersteunen, leveren of nemen het beheer van diverse infrastructuurcomponenten over. Onze engineers bieden end-to-end ondersteuning bij het oplossen van problemen op locatie.



✓ Eenvoudig infrastructuur optimaliseren

Laat SD-WAN of andere hardware installeren, vervangen en aan sluiten op de bestaande of nieuwe infrastructuur.



✓ Eén aanspreekpunt (SPOC: Single Point Of Contact)

Eén aanspreekpunt of SPOC voor alle infrastructuur installatie, configuratie, beheer, probleemoplossing en foutisolatie op locatie.



TOMORROW'S
COMMUNICATION,
FOR YOU, TODAY

Werkwijze

Onze Professional Services ondersteunen alle infrastructuuro oplossingen die wij voor onze klanten realiseren. Wij werken via een gestructureerde aanpak in drie fasen: Design, Build en Operate. Onze Global Certified On-site Engineers support kan in de volgende fasen worden ingeschakeld:

■ Build

Onze (on-site) engineers kunnen deel uitmaken van een uitrolplan voor verschillende locaties. Onder nauwe regie en begeleiding van ons Global Mission Control Center zorgen wij ervoor dat zowel de migratieplanning, de uitrol op locatie en de leveringsplanning van de infrastructuur nauw op elkaar zijn afgestemd.

■ Operate

In deze fase kunnen de (on-site) engineers worden ingezet voor werkzaamheden na de implementatie, zoals probleemoplossing, remote hands of zijn de engineers in te zetten als extra ondersteuning op diensten (managed service) voor vooraf besproken activiteiten.



Global Certified On-site Engineers modellen

- ✓ SLA gebaseerde responstijden wereldwijd.
- ✓ SLA gebaseerd op het bezoeken van locaties wereldwijd binnen 4-8 uur.
- ✓ Flexibele factureringsopties o.b.v. nacalculatie (time&material) of strippenkaart (rate cards).
- ✓ 'Best effort' reponsmodellen als achtervang of voor ad-hoc ondersteuning.



 DESIGN		 BUILD			 OPERATE
VOORBEREIDING	INITIATIE	ANALYSE	IMPLEMENTATIE	AFRONDING	NA OPLEVERING
- Identificatie doelstellingen/wensen - Projectvoorbereiding	- Inventarisatie eisen/wensen - Projectplanning - Technische specificatie	- Beoordeling specificaties - Functioneel/technisch ontwerp - Acceptatie test - Migratieplan	- Levering hardware - Staging - Implementatie - Integraties - Acceptatie test	- Oplevering - Documentatie - Ondersteuning na oplevering	- Hardware support - Remote hands - Advanced troubleshooting - Overdracht Managed Service - Customer Mission Control Portal

Een overzicht van de activiteiten die tijdens het assisteren van de klant door Global Certified On-site Engineers wordt uitgevoerd.

Gebruik onze engineers voor:



Snelle migraties en wereldwijde technische ondersteuning op (afgelegen) locaties waar technisch personeel niet beschikbaar is en assistentie door technisch gekwalificeerd personeel handiger is dan het zelf te regelen.



Het aansluiten van nieuwe oplossingen op de hardware nadat de provider/carrier deze heeft opgeleverd, zodat de nieuwe oplossingen geconnecteerd of geïntegreerd kunnen worden in jouw lokale netwerk en direct werken.



Assistentie bij veranderingen in bestaande/nieuwe infrastructuur- of communicatieoplossingen, zoals het aansluiten van SD-WAN of integratie van andere oplossingen.



Het oplossen van problemen op locatie waar medewerkers last van hebben, maar die niet onder het beheer van een geleverde verbinding van een provider/carrier vallen (wifi, bekabeling, LAN, etc.).



Het uitvoeren van een site survey, het verzamelen van informatie of het uitvoeren van specifiek lokaal werk, zoals patching, bekabeling of wifi-metingen.



Een aanspreekpunt (SPOC) voor alle infrastructuur installatie, configuratie, beheer, probleemoplossingen en foutisolatie op locatie.



Installatie van hardware op locatie, zoals routers en switches. Of het regelen/aanleggen van passieve componenten, zoals bekabeling of patches, zodat een end-to-end oplossing wordt geregeld.



Assistentie bij dagelijkse infrastructuur werkzaamheden wereldwijd op locatie op afroep.

Wereldwijde ondersteuning op maat op de gewenste locaties

Wij bieden oplossingen op maat - afgestemd op de specifieke behoeften van de klant en/of vooraf besproken projectaanpak per locatie.



Voorbeeld van levering netwerkbeheer, connectiviteit & SD-WAN oplossing

	Levering	Installatie	Uitvoering	Remote hands/ ondersteuning op locatie
WAN Network Management	•	•	•	•
Connectiviteit (LTE, MPLS, DIA, etc.)	•	•	•	•
SD-WAN Edge	•	•	•	•
LAN netwerk (wired, wireless)	•	•	•	•
LAN passieve infrastructuur (o.a. bekabeling)	•	•	•	•
Videobellen	•	•	•	•
Computers, printers, etc.	•	•	•	•
Webcams	•	•	•	•

Horizon Telecom

Tomorrow's communication, for you, today.



Our Professional Services



Project Management

Onze projectmanagers zijn nauw betrokken in het proces; vanaf het ontwerp tot de bouw van de oplossingen, inclusief de overdracht naar de beheerorganisatie.



Design & Engineering

Onze engineering professionals realiseren samen met de (solution) architects, engineers en consultants een ontwerp dat past bij de exacte vereisten voor iedere oplossing, locatie en gebruikers.



Customer Mission Control Portal

Krijg via één portal eenvoudig inzicht in alle facturatie en oplossingen wereldwijd. De portal is ingericht op de structuur en hiërarchie van jouw organisatie en geeft medewerkers toegang tot specifieke gegevens en efficiënte, gebruiksvriendelijke overzichten.



Global Certified On-site Engineers

Gebruik onze engineers als eigen medewerkers en zet ze wereldwijd in voor snelle migraties en technische ondersteuning op (afgelegen) locaties zonder lokaal technisch personeel of eigen personeel te gebruiken.



Service Management

De servicemanagers monitoren proactief onze oplossingen en zorgen voor optimale prestaties voor de beste ervaring voor jouw medewerkers door tijdig in te spelen op trends en wijzigingen.



Global Logistics Services

Eén aanspreekpunt voor de verzending en logistieke afhandeling van hardwarecomponenten wereldwijd, inclusief ondersteuning met inkeringen, invoerrechten, installatie en overige ondersteunende processen.



24x7 Support & Monitoring

Ons Global Mission Control Center (NOC) beheert proactief alle wereldwijde oplossingen van onze klanten (NEN-ISO/IEC 27001:2013). Wij doen dit met ervaren en servicegerichte oplosers, die graag een extra stap zetten en ook problemen oplossen die niet bij ons liggen.

Wij zijn Horizon

Horizon levert wereldwijd communicatie-, infrastructuur- en beveiligingsoplossingen met 24x7 proactieve ondersteuning en lokaal beheer. Met onze onafhankelijke experts verbinden wij de wensen en ambities van onze klanten met flexibele en betrouwbare oplossingen, die gebruik maken van bewezen innovaties geaccrediteerd door Gartner®.

Wij staan voor

- ✓ Onafhankelijk & carrier-neutraal
- ✓ Eén factuur, één contract, één contact, één SLA
- ✓ Global Mission Control Center - 24x7 NOC
- ✓ Professional Services
- ✓ Schaalbare oplossingen op maat
- ✓ 'Best-of-breed' technologie
- ✓ Kostenefficiënt