



# Betaalbare 24/7 monitoring van uw ICT infrastructuur

**In de huidige maatschappij zijn ICT systemen niet meer weg te denken en wordt het belang van deze systemen steeds groter. Het is dan ook belangrijk dat uw ICT systemen te allen tijde beschikbaar zijn. Één van de opties die HPS ICT & Mobile Solutions u in combinatie met een service & onderhoudsovereenkomst biedt, is Active Monitoring. Hiermee worden uw ICT systemen 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar, actief bewaakt en worden waarschuwingen en/of alarmen van uw ICT systemen aan de HPS servicedesk en stand-by engineers doorgegeven.**

## Active Monitoring

- Continue bewaking van uw systemen (24x7)
- Active controle en response op waarschuwingen en alarmen
- Pro-active maatregelen ter voorkoming van storingen.

Monitoring is specialistenwerk. Daarnaast is goede monitoring kostbaar en neemt het simpelweg (te) veel tijd in beslag. Daardoor halen onze klanten 9 van de 10 keer niet het maximale uit hun monitoring. Dat is jammer, goede monitoring is immers het verschil tussen reactief en proactief beheer. Wanneer u uw monitoring optimaal inregelt bent u maximaal op de hoogte over het hoe en waarom van uw incidenten, vaak nog voordat ze plaatsvinden. HPS introduceert daarom de Active

Monitoring: een specifiek voor u door specialisten ingeregelde monitoring service. Daarbij staat onze Servicedesk 24/7 tot uw beschikking.

### Proactief karakter

De toegevoegde waarde zit voor het grootste deel in het proactieve karakter van onze oplossing:

- Event Management. Meestal worden syslog en SNMP Trap-berichten reactief geanalyseerd, of zelfs genegeerd. Door deze gegevens structureel te verzamelen en te analyseren kunnen we mogelijke problemen in een zeer vroeg stadium herkennen.
- SLA Monitoring. Rapportage aangaande Latency, Jitter, Packet Loss en andere belangrijke componenten van (door uw leveranciers) afgegeven SLA's.
- Systems Monitoring. Zorgt ervoor dat uw servers en services centraal gemanaged worden: Disk space, CPU gebruik, Memory en vele andere kritische parameters.

Voorafgaand aan de installatie van de Active Monitoring software wordt met u een Active Monitoring document ingevuld waarbij duidelijk wordt welke ICT systemen en/of applicaties worden bewaakt, welke thresholds van toepassing zijn en welke acties door HPS in voorkomende situaties worden uitgevoerd en met wie er contact wordt opgenomen.

Nadat het Active Monitoring document met u is afgestemd zal lokaal binnen uw netwerk een stukje software worden geïnstalleerd waarmee alle meldingen worden verzameld en doorgestuurd naar de Active Monitoring software in het datacentrum van HPS. In geval van meldingen wordt door de medewerkers van de servicedesk en/of de stand-by engineers van HPS, de benodigde actie ondernomen. Doordat veel werkzaamheden remote kunnen worden uitgevoerd wordt tijd bespaard en zal een mogelijke storing worden voorkomen of sneller worden verholpen.

## Systeem vereisten

De benodigde Active Monitoring Probe dient op klantlocatie te worden geïnstalleerd op een PC, Server of Virtuele machine welke voldoet aan onderstaande specificaties;

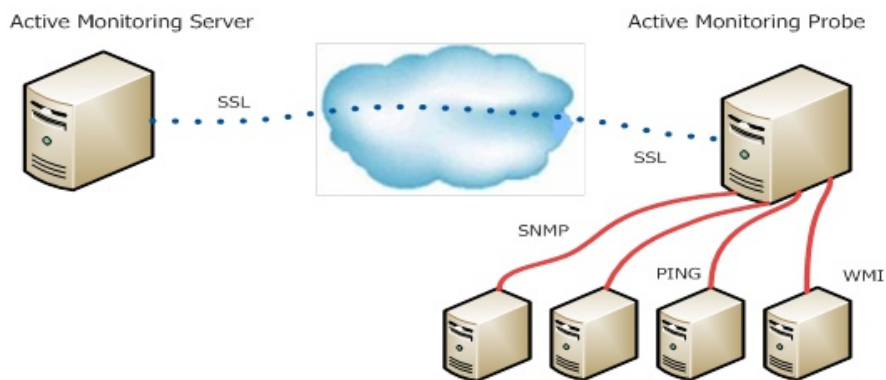
- Minimaal 1024 MB RAM geheugen
- Minimaal Microsoft® Windows 7 of Microsoft® Windows 2008

## Beschikbaar voor:

- Servers
- Netwerken
- Besturingssystemen
- Applicaties

## Rapportages:

- Beschikbaarheid systemen
- Alarmmeldingen
- Status overzichten



## De vier pijlers voor optimale communicatie:



### Efficiënt en kostenbesparend

De afgelopen jaren zijn communicatiemiddelen sterk veranderd. Als specialist loopt HPS altijd voorop als het gaat om nieuwe technologie. Met Unified Communications kunnen bedrijven hun manier van communiceren optimaliseren. Oplossingen voor IP-telefonie, instant messaging, video conferencing, presence awareness en contact centers met de onderdelen spraak, e-mail, fax, webchat en social media dragen bij aan een efficiënte en kostenbesparende communicatie-omgeving.



### Vaste prijs per werkplek

Hosted IPT van HPS is een volwaardige en betrouwbare oplossing die uw communicatiebehoefte invult zonder de noodzaak van grote investeringen in hard- of software. Omdat geen enkele organisatie dezelfde wensen heeft, biedt HPS een flexibele dienstverlening afgestemd op uw behoefte. Wij nemen uw zorgen uit handen, maken met u transparante afspraken en bieden een uitstekende service gekoppeld aan een vaste prijs per werkplek per maand. Eenvoudiger kan het niet.



### Optimale begeleiding

HPS Education verzorgt voor zowel eindgebruikers als telefoniebeheerders maatwerkopleidingen en trainingen. HPS Education heeft jarenlange ervaring met het opzetten van maatwerkopleidingen en trainingen die op uw situatie zijn toegespitst. Hiermee verbetert u de effectiviteit van uw medewerkers en de kwaliteit van uw klantcontact. Naast trainingen op onze locaties in Oss en Nieuwegein, verzorgt HPS Education ook in-company trainingen bij u op locatie.



### Bedrijfspecifieke implementatie

Telfeatures is onderdeel van de 'HPS Group' en draagt zorg voor de ontwikkeling, de implementatie, het onderhoud en het beheer van maatwerkoplossingen. Met Telfeatures levert HPS een belangrijke toegevoegde waarde voor haar klanten. Communicatie is immers een onderdeel van uw bedrijfsproces en een goede functionele integratie verhoogt de productiviteit en het gebruikersgemak. Het leveren van maatwerk is essentieel voor het optimaliseren van uw klantcontact.