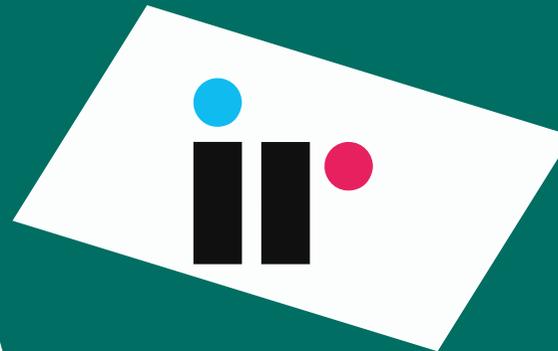


# 5 Minuten Fachwissen zu ... Prognosis Experience-Management

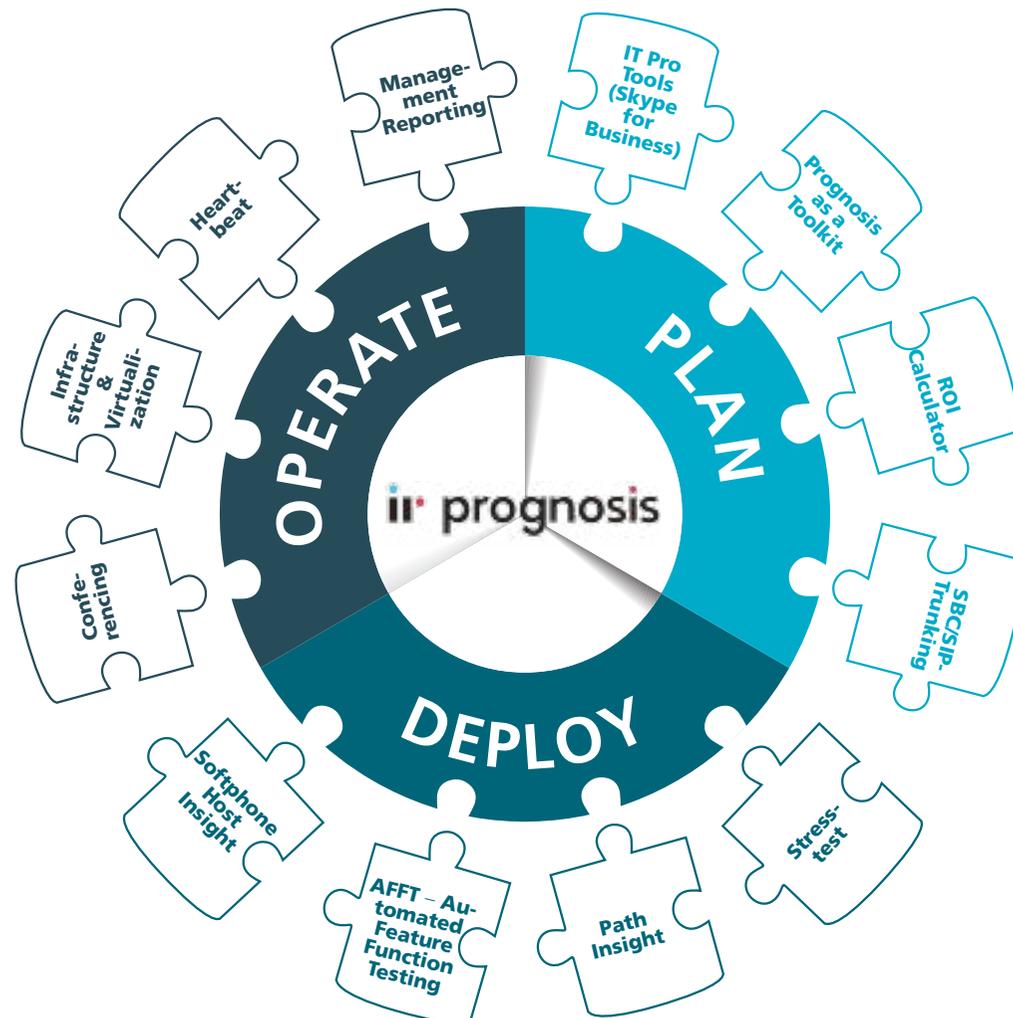


  
**denk-stain:net**  
MEASUREMENT TECHNOLOGY  
Kaiserin-Augusta-Allee 8 ■ 10553 Berlin ■ Germany  
☎ +49-(0)30-398981-0 ☎ +49-(0)30-398981-39  
✉ sales@denk-stain.com 🌐 www.denk-stain.com

Vertrieb und technische Beratung in D-A-CH

# Prognosis Experience-Management

UC- und CC-Umgebungen sind in der Regel sehr komplex und stützen sich oftmals auf Technologien mehrerer Anbieter: mit steigender Komplexität leidet jedoch die Sichtbarkeit. Planung und Troubleshooting werden zu einem langwierigen und komplizierten Unterfangen. Auch die Verfügbarkeit von Systemen lässt sich schwerer ermitteln. Hier kommt IR Prognosis ins Spiel und unterstützt Ihren gesamten Lifecycle-Prozess.



## Die wichtigsten 3 Gründe, Prognosis zu verwenden:

- 1 Planen:**  
Pre-Analyse der Netzwerk-Performance für den SIP-Betrieb. Berechnung und Prüfung der technischen Architektur zur Erzielung des gewünschten ROIs. Planung von SBC/ SIP-Trunking zur Vermeidung von Engpässen und Performanceproblemen.
- 2 Bereitstellen:**  
Tracing der Netzwerk-Performance im Rahmen der laufenden Markteinführung. Nachverfolgung und Überwachung des Benutzermigrationserfolgs und des angepassten Benutzererlebnisses. Prüfung der geplanten Skalierbarkeit mit Belastungstests und Nutzung von Daten, um sicherzustellen, dass das Projekt pünktlich fertiggestellt und vom Kunden abgenommen wird.
- 3 Betreiben:**  
Einsehen von Echtzeitdaten über den gesamten UC-/ CC-Bestand. Verringerung der notwendigen Zeit für das Troubleshooting, effizientere Lösung von Problemen sowie besseres Verständnis der Root Causes. Proaktives Alerting, um Probleme zu identifizieren und zu lösen, bevor sie den Betrieb beeinträchtigen. Meldung erfüllter SLAs und Benutzerakzeptanzquoten.



verringert die Komplexität und unterstützt gleichzeitig die Verwaltung des Kommunikationserlebnisses. So kann das bestmögliche Erlebnis für das Unternehmen wie auch seine Kunden gewährleistet werden.

## Wer profitiert von Prognosis?

- Support Team
- Voice Team
- Network Team
- CTO

## Inwiefern profitieren diese Gruppen?



### Support Team

Geringere MTTR, reduzierte Automatisierungs- und standardmäßige Betriebsverfahren



### Voice Team

Die Einsicht in detaillierte Daten erleichtert das Troubleshooting von Problemen und sorgt für eine effizientere Klärung von Zwischenfällen. Prognosis bietet proaktives Alerting, wodurch Problemen Einhalt geboten werden kann, bevor diese das System beeinträchtigen.



### Network Team

Prognosis verschafft Netzwerkingenieuren mehr Klarheit, sodass diese genau ermitteln können, an welchen Stellen das Netzwerk die Sprachressourcen beeinträchtigen könnte. Dadurch werden Schuldzuweisungen zwischen den Teams minimiert und das Network Team kann besser nachvollziehen, was das Voice Team sieht.



### CTO

Prognosis bringt die Einzelheiten zutage, die darüber informieren, wie eine Umgebung läuft. Diese Einblicke erleichtern die Lösung von Problemen, welche die pünktliche Fertigstellung eines Projektes gefährden könnten. Sie helfen zudem dabei, den ROI für abgeschlossene Projekte umzusetzen, indem sie preisgeben, wie gut eine neue Funktion angenommen wurde und eingesetzt wird.

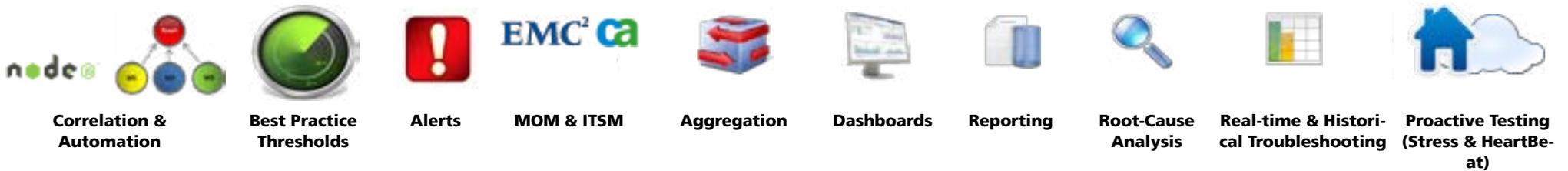
## Wesentliche Vorteile von Prognosis



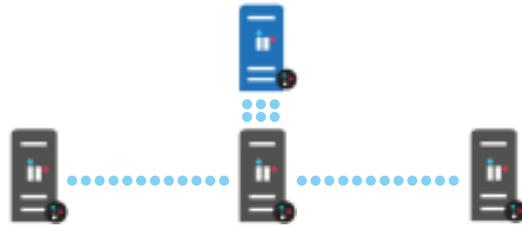
## Zertifiziert mit drei bedeutenden Anbietern:



# Konsolidierte Servicesicherung



Die zentralisierte, anbieterübergreifende, hoch skalierbare und agentenlose Architektur (no probes) ermöglicht ein schnelleres Kunden-Onboarding. Sie verringert zudem die betriebliche Komplexität und beschleunigt die Amortisierung durch eingebettete Best Practices und Fachwissen.



Weitverbreitet, um die Services von IT-Outsourcing-Unternehmen, Cloud-Service-Providern, Managed-Service-Providern und Business-Process-Outsourcing-Unternehmen zu stärken. Unterstützt interne Architekturen vor Ort sowie Remote-Management- und Cloud-Architekturen (Cisco HCS und Avaya CaaS).



<b>Voice/UC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cisco</li> <li>· Avaya / Nortel</li> <li>· Microsoft Skype4B / Lync</li> <li>· Alcatel-Lucent</li> </ul>	<b>Contact Center &amp; Call Recording</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cisco</li> <li>· Avaya</li> <li>· Verint</li> <li>· Nice</li> <li>· Genesys</li> </ul>	<b>SIP/SBC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Oracle (Acme Packet)</li> <li>· Cisco UBE</li> <li>· Avaya (Sipera)</li> <li>· Sonus</li> <li>· AudioCodes</li> </ul>	<b>Video</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cisco TelePresence (Tandberg)</li> <li>· Polycom</li> <li>· Avaya (Radvision)</li> <li>· Microsoft Skype4B / Lync</li> </ul>	<b>Infrastruktur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Cisco UCS / VMware</li> <li>· Netzwerk</li> <li>· Webanwend. &amp; -Services</li> <li>· Windows, Linux</li> <li>· Datenbanken</li> </ul>
---	--	---	--	--



## Über denk-stein:net und die UCC-Practice

Durch eine Partnerschaft mit denk-stein:net erhalten Sie Zugang zu unserem Portfolio aus kategorieführenden Anbietern sowie zu einem umfassenden kommerziellen und technischen Support durch das denk-stein:net-Team während des gesamten Vertriebszyklus.

Wir unterstützen Sie dabei, die sich bietenden Chancen auf dem UCC-Markt zu ergreifen und zu maximieren, Ihre Zielsetzungen zu verstehen, Ihre Fähigkeiten zu erweitern, den Umsatz zu steigern, die Kosten zu senken und Ihren ROI zu beschleunigen.

## Kontaktieren Sie uns

Unsere vollständigen Kontaktdaten sind auf unserer Website aufgeführt:

<https://www.denk-stein.com>