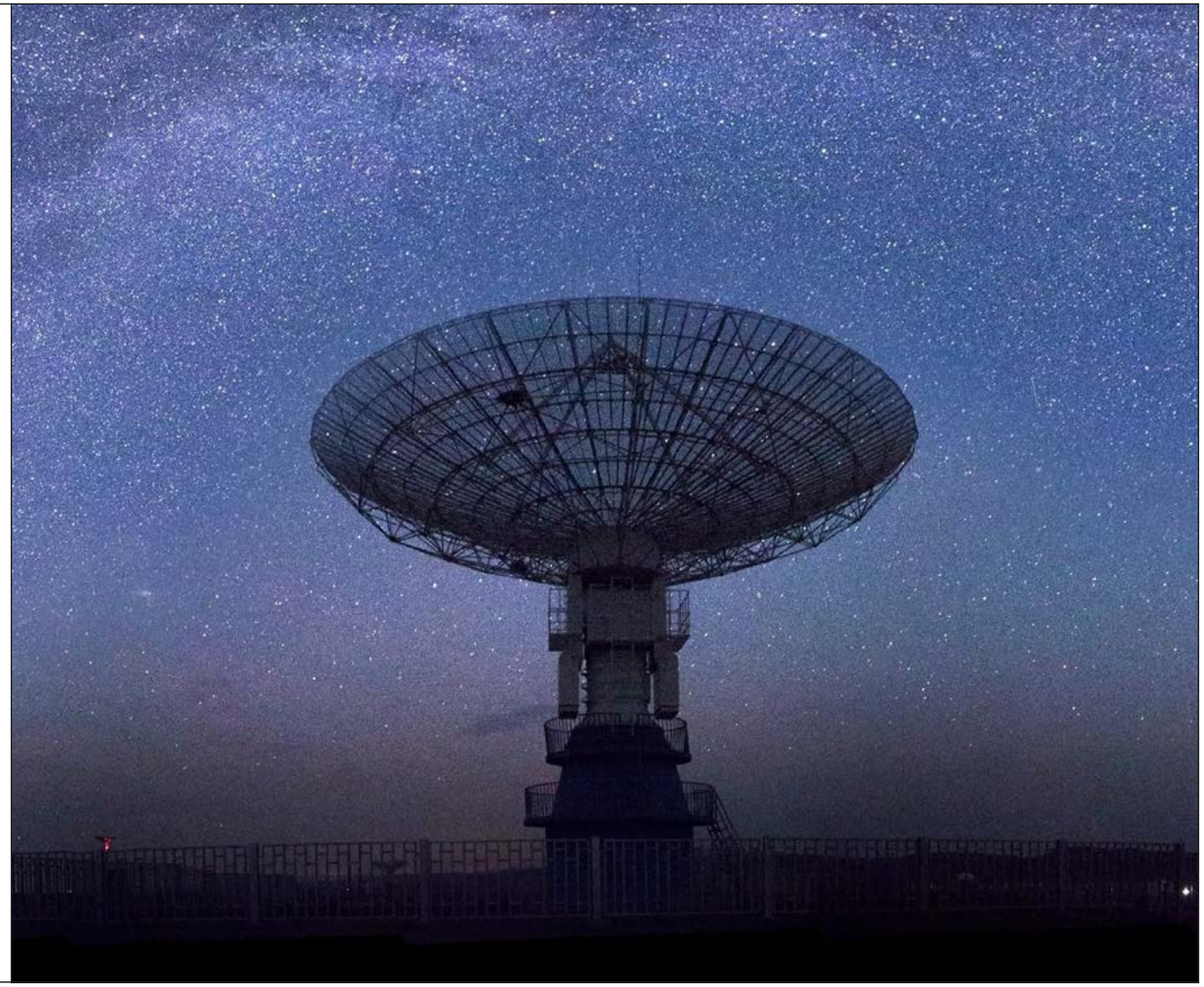
infopulse

bics

Infopulse deckt den Bedarf von BICS im hochwertigen Telekommunikationsdienst ab_

Maßgeschneiderte, einzigartige Core Network Services
mit einem proaktiven Support

Branche: Telekommunikation **Branche: Belgien (HQ)** **Mitarbeiter: 500+**



Über den Kunden

BICS (Belgacom International Carrier Services) gilt als einer der führenden globalen Sprach-Carrier und Mobilfunkanbieter auf dem Großhandel-Kommunikationsmarkt.

Die innovative Suite von Lösungen für Sprach- und Textnachrichten, Daten und Konnektivität, Business Intelligence und Analyse, Missbrauchserkennung und Authentifizierung, Roaming, MVNE und Anlagenmonetarisierung generiert den Mehrwert für die Geschäfte der Kunden, die dadurch hochmoderne Kommunikationsdienste anbieten können.

Das Unternehmen mit Hauptsitz in Brüssel, Belgien, hat mehr als 1.000 Kunden, darunter über 400 Mobilfunkkunden, und beschäftigt weltweit mehr als 500 Mitarbeiter.

Webseite: www.bics.com

Anforderung

Als innovativer Marktführer muss BICS sicherstellen, dass seine maßgeschneiderten Geschäftslösungen zeitnah, zuverlässig und effizient unterstützt und begleitet werden. Der europäische Binnenmarkt für ITDienstleistungen konnte die wachsenden Bedürfnisse des großen Telekommunikationsanbieters nicht erfüllen. Ein weiterer Problemfaktor waren fehlende zuverlässige IREG-Testanbieter. BICS hat begonnen, nach Lieferanten der Telekommunikationsdienstleistungen unter den bestehenden Outsourcing-Unternehmen zu suchen, konnte jedoch keinen vertrauenswürdigen IT-Anbieter finden, bis es 2010 auf Infopulse stieß.

Lösung

Nachdem Infopulse extrem eng getaktete Fristen eingehalten hatte, entstand die maßgeschneiderte Lösung für Kernnetzwerkdienste, die an die Prozesse, Standards und Verfahren bei BICS vollständig angepasst war und alle von BICS geäußerten Geschäfts- und Benutzeranforderungen erfüllen konnte.

Die von Infopulse für BICS bereitgestellten Telekommunikationsdienstleistungen sind folgende:

- **Ausführung der Netzwerkdienste:** Roaming Hub und Sprachnachrichten/VoIP, Verwaltung der Kundeninteraktion, Verwaltung des Lebenszyklus der Sprachverbindungen, Design der Festnetzdienste, Validierung der Serviceausführung, Set-up und Tests der SDH-Verbindungen und vieles mehr;
- **Sicherung der Netzwerkdienste:** Einrichtung und Betrieb eines 24/7-Spezialsupports für Telekommunikationsdienste nach Tier-1 und Tier-2. Permanente Überwachung des internationalen Carrier-Netzwerks und der Dienstleistungen (Sprach-Switching mit VoIP und TDM, SS7-Netzwerk, Internationales Daten-Roaming, SMS/MMS-Verkehr usw.);
- **Qualität der Netzwerkdienste:** Proaktive Überwachung des Sprachverkehrs, Erkennung und Behebung von Netzwerkproblemen, bevor die BICSKunden sie bemerken; proaktive Rerouting-Aktivitäten; Spamerkennung, FAS, direkte Schleifenerkennung; Problemlösung bei CLI usw.;
- **IREG-Tests:** Gewährleistung eines stabilen Roaming-Dienstes zwischen den Betreibern.ng (Sonus, Veraz, Ears etc.).

Neben den Dienstleistungen für Softwareentwicklung bietet Infopulse den 24/7-Support mit der 1., 2. und 3. Ebene an, bestehend aus Betriebsunterstützung, Release-Management und Anwendungswartung, und bearbeitet die Anrufe von BICS-Geschäftskunden.

Ergebnis

Infopulse erreicht Folgendes für BICS:

- Maßgeschneiderte, einzigartige Telekommunikationsdienstleistungen, einschließlich erstklassiger IREG-Tests, die kein anderes ukrainisches Unternehmen anbieten kann;
- Hohe Flexibilität, schnelle Implementierung und Unterstützung, kürzere Produkteinführungszeit;
- Strukturierter (mehrschichtiger) Betrieb und Kundenbetreuung rund um die Uhr (Tier 1 und Tier 2);
- Die Kundenzufriedenheit mit dem Tier-1- und Tier-2- Support übersteigt 94%, wobei die Gesamtzufriedenheit bei 96% liegt.
- Proaktive Unterstützung von Kundenanforderungen: Problemerkennung vor dem Kunden;
- Umsatzsteigerung aufgrund eines proaktiven Ansatzes im Vergleich zu dem, was ohne das Qualitätsteam möglich wäre;
- Ansehen eines zuverlässigen Partners für Telekommunikationsdienstleistungen aufgrund der erstklassigen Qualität der Telekommunikationslösungen von Infopulse.

Technologien

- Mobile Roaming
- CAP
- MAP
- MM4
- MTP
- Siemens STP
- Sigtran
- SMPP
- SMTP
- SNMP
- Sonus
- STDM ISUP
- TCP/IP networks
- TDM
- VoIP via SIP (TDM)
- Veraz and others

Referenz des Kunden

"

Unser Hauptaugenmerk liegt darauf, unseren Kunden das Höchstmaß an Qualität, Zuverlässigkeit und Interoperabilität zu bieten. Daher achten wir immer genau auf die Prüfung aller unserer Dienste. Mit dem Ziel, das Wachstum unseres Unternehmens zu unterstützen, hat BICS versucht, die Kapazitäten für IREG-Tests zu erweitern und diese mit proaktiven Wartungsaufgaben im Netzwerk zu kombinieren.

Nach dem Vergleich mehrerer Optionen hat sich BICS entschieden, die bestehende Partnerschaft mit Infopulse auf diesen Bereich auszuweiten. Die Hauptgründe für diese Entscheidung waren die Flexibilität und das Verständnis unserer Bedürfnisse seitens Infopulse sowie die Qualität und der Wert der vorgefundenen Ressourcen. Die ersten sechs Monate unserer Zusammenarbeit bestätigten, dass die getroffene Entscheidung goldrichtig war.

Ronald Ballet

Direktor für strategische Partnerschaften und Outsourcing

Über Infopulse

Infopulse, Teil des führenden nordischen, digitalen Dienstleistungs-Unternehmens Tietoevry, ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Software-F&E, Anwendungsmanagement, Cloud- und IT-Betrieb sowie Cybersicherheit für KMUs und Fortune 100 Unternehmen auf der ganzen Welt. Das in 1991 gegründete Unternehmen verfügt über ein Team von über 2.300 Fachleuten und ist weltweit in 7 Ländern — in Europa sowie in Nord-, Mittel- und Südamerika — vertreten.

Infopulse genießt das Vertrauen vieler etablierter Marken wie Allianz Bank, BICS, Bosch, British American Tobacco, Credit Agricole, Delta Wilmar, ING Bank, Microsoft, Offshore Norge, OLX Group, OTP Bank, SAP, UkrSibbank BNP Paribas Group, Vodafone, Zeppelin Group und vieler anderer.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte **www.infopulse.com/de**

Kontaktieren Sie Uns:

PL +48 (221) 032-442

DE +49 (69) 505-060-4719

US +1 (888) 339-75-56

UK +44 (8455) 280-080

UA +38 (044) 585-25-00

BG +359 (876) 92-30-90

BR +55 (21) 99298-3389

info@infopulse.com