

Seu cliente precisa de conexão. Sua equipe precisa de apoio.

NOC NÍVEL 2 KADOSHI NETWORKS

Monitoramento e suporte técnico do backbone ao cliente final.
Uma equipe especializada ao lado da sua para diagnosticar falhas,
ajustar configurações e ajudar a restabelecer o serviço.

Quando a conexão falha, quem apoia sua equipe?

Conte com a Kadoshi para investigar problemas na infraestrutura e no acesso dos assinantes, com atendimento conforme o plano contratado.

SUA REDE

Monitoramento,
diagnóstico e ajustes na
estrutura existente.

SUA EQUIPE

Apoio técnico para
conduzir demandas e
incidentes.

SEUS CLIENTES

Orientações e testes
para falhas de conexão,
lentidão e instabilidade.

Consultar

Planos em horário comercial ou 24x7, com franquias definidas.

A falha chega ao suporte. O impacto chega ao negócio.

Uma conexão instável gera dúvidas, chamados e pressão. Seu provedor precisa de apoio para investigar a causa e conduzir o atendimento com critério técnico.

A equipe fica presa nas mesmas reclamações.

Sem apoio especializado, testes se repetem e a investigação pode se prolongar enquanto outras demandas se acumulam.

Com o NOC Nível 2: Diagnóstico, orientações e ajustes para apoiar a solução dos problemas e o trabalho da sua equipe.

O problema pode estar além da casa do cliente.

A dificuldade pode envolver o acesso, um equipamento, o backhaul ou o backbone. Uma análise limitada pode deixar a causa sem resposta.

Com o NOC Nível 2: Atuação do núcleo da rede ao atendimento técnico do assinante, considerando os equipamentos envolvidos.

O incidente não escolhe o melhor horário.

Demandas podem surgir à noite, nos finais de semana ou em feriados. O horário de suporte precisa acompanhar a necessidade do provedor.

Com o NOC Nível 2: Opções de atendimento 24x7, com franquias de horas e chamados adequadas ao volume contratado.

Mais suporte para sua operação cuidar da conexão que o cliente contratou.

Do backbone ao assinante. Apoio técnico em cada etapa.

Inclui os serviços do NOC Nível 1 e amplia o atendimento para a rede de acesso e o cliente final, com monitoramento da infraestrutura.

01

Acompanhar a infraestrutura

Monitoramento para identificar falhas e acompanhar a disponibilidade e o desempenho da rede, apoiando a análise dos incidentes.

02

Cuidar do núcleo da rede

Diagnóstico e ajustes em roteadores, interfaces e links de backbone e backhaul, respeitando a topologia e as políticas existentes.

03

Investigar a rede de acesso

Verificação de equipamentos e conexões da last mile para identificar dificuldades entre a infraestrutura do provedor e o assinante.

04

Atender o cliente final

Orientações e testes para investigar falta de conexão, lentidão e instabilidade, com apoio técnico ao restabelecimento do serviço.

05

Executar ajustes técnicos

Configurações, testes e correções nos equipamentos da infraestrutura atual, conforme a necessidade identificada e o escopo contratado.

06

Acompanhar os incidentes

Apoio à equipe do provedor na condução das demandas e no acompanhamento da normalização do serviço, conforme o plano de atendimento.

O assinante relata lentidão. Como o NOC Nível 2 ajuda?

Situação ilustrativa: um cliente informa que a conexão está instável. O atendimento técnico orienta a investigação do sintoma até os pontos relevantes da rede.

01

Entender o que está acontecendo

A equipe analisa o relato e orienta testes para conhecer o comportamento da conexão. O objetivo é obter informações que ajudem a direcionar a investigação.

02

Verificar o caminho da conexão

A análise pode envolver equipamentos de acesso, interfaces, links e roteadores. Os dados do monitoramento apoiam a verificação da disponibilidade e do desempenho.

03

Atuar sobre o problema identificado

Conforme o diagnóstico, são realizadas orientações, testes e ajustes previstos no escopo. A atuação respeita a topologia e as políticas já definidas pelo provedor.

04

Acompanhar a normalização

A equipe apoia a verificação da conexão após a intervenção e a condução do incidente. Os atendimentos utilizam as franquias e o horário do plano contratado.

Apoio para investigar, intervir e acompanhar a conexão.

Escolha o apoio que sua operação precisa.

Três planos do serviço NOC Nível 2. A diferença está no horário de atendimento e nas franquias mensais de horas técnicas e chamados.

NÍVEL 1

COMERCIAL

Consultar

por mês

10 horas técnicas

10 chamados

por mês

Horário comercial

NÍVEL 2

24x7

Consultar

por mês

30 horas técnicas

20 chamados

por mês

24 horas por dia, todos os dias, inclusive feriados.

NÍVEL 3

24x7

Consultar

por mês

60 horas técnicas

30 chamados

por mês

24 horas por dia, todos os dias, inclusive feriados.

Consultoria e gerência incluídas nos três planos.

Hora técnica adicional: Consultar. As franquias atendem às demandas da infraestrutura do provedor e ao suporte técnico aos clientes finais.

Disponibilidade 24x7 com franquia definida.

Os planos 24x7 oferecem atendimento em qualquer horário. As horas técnicas e os chamados seguem os limites mensais de cada plano.

Suporte especializado. Escopo claro para sua operação.

Conte com a Kadoshi: mais de 30 anos de experiência em telecomunicações, especialização em provedores de internet e equipe certificada.

Chamados e horas técnicas

Cada solicitação técnica específica corresponde a um chamado. As horas contabilizam o tempo dedicado à análise, ao atendimento, aos testes, às orientações e aos ajustes nos equipamentos.

Uma franquia para a operação

As demandas da infraestrutura e dos clientes finais compartilham as franquias do plano. Exemplo: analisar uma conexão instável utiliza um chamado e o tempo técnico dedicado à demanda.

Atuação na estrutura existente

O serviço respeita a topologia e as políticas atuais. Não inclui criação ou implementação de políticas de rotas, novas topologias ou projetos de reestruturação da rede.

Condições de utilização

Horas excedentes custam Consultar por hora. As condições para chamados além da franquia devem ser definidas na proposta comercial.

Sua equipe não precisa enfrentar cada falha sozinha.

Solicite uma proposta à Kadoshi e escolha o plano de NOC Nível 2 para apoiar sua rede, sua equipe e seus clientes.