



Kinly Care Managed service-modules

Het digitale landschap ondergaat momenteel misschien wel de grootste transformatie uit de geschiedenis. En die heeft betrekking op waar en hoe we werken. Organisaties zijn in razendsnel tempo overgestapt op thuiswerken. Dit stelt steeds hogere eisen aan IT-afdelingen en helpdesks. Het is daarom belangrijk voor organisaties om na te gaan hoe ze hun samenwerkingsoplossingen en audiovisuele apparatuur het meest effectief kunnen beheren en ondersteunen.

De managed service-modules van Kinly Care bieden veel meer dan alleen helpdeskondersteuning en storingshulp. We voorzien u van een integrale dienst die u meer grip op uw kosten biedt. Kinly Care helpt u aan maximale uptime van uw samenwerkingsoplossingen en audiovisuele systemen. Dat betekent dat uw werknemers altijd productief en effectief blijven, waar ze zich ook maar bevinden.

Standaardpakketten van Kinly

Essential

Ons Essential-pakket zorgt ervoor dat uw infrastructuur in een mum van tijd in de lucht is en tot in de puntjes wordt onderhouden.

Het dienstenaanbod omvat:

- Ondersteuning op afstand op basis van de servicemodule Remote of Remote +
- Configuratiebeheer en systeemonderhoud

Core

Voor omgevingen met simpele eisen ten aanzien van beheer en ondersteuning, maar met de extra gemoedsrust die gepaard gaat met ondersteuning op locatie door onze technici.

- Ondersteuning op locatie op basis van de servicemodule On-Site of On-Site +
- Configuratiebeheer en systeemonderhoud
- Release management

Complete

Een uitgebreid pakket voor organisaties met behoefte aan beheer en ondersteuning gedurende de hele levenscyclus, proactieve monitoring en snelle respons en probleemoplossing.

Het dienstenaanbod omvat:

The service offering comprises of:

- Ondersteuning op locatie op basis van de servicemodule On-Site +
- Configuratiebeheer en systeemonderhoud
- Release management
- Beheer op afstand
- Service management

Kinly Care Servicebereik

Service Scope		
Service Elements	Description	Kinly Regions
SACM (Service Asset & Configuration Management)		
Asset & CI Maintenance	Access, tracking, maintenance of Asset and CI (Configuration Item) life cycle including EOL (End of Life) & EOSL (End of Service Life) data access	Global
Configuration Back-ups	Back-ups of Device configurations Control programming scripts As-built drawing	
MACD Activities	MACD (Move Add Change and Delete) for asset maintenance for refresh of the estate	
Release Management: Video System & End Point		
Firmware Updates	Scheduled firmware updates of entire video end point estates	Global
Installation Testing	End points firmware & codec post installation testing	
Control Script Updates	Control script re-programming for functional adaption to post firmware updates	
System Check & Patching	Proactive system uptime / availability check and patching through central management system	
Smart Monitoring		
24x7 Proactive Maintenance: Proactive Fault & Connectivity Detection	24 hrs x 7 days Proactive detection of faults for rooms availability and health monitoring with automatic alerts for incident management	Global
24x7 Proactive Maintenance: Events Mapping Management	Proactive detection of events with automatic alerts for incident management based on Support Service Level to device level	
Smart Reporting: Hardware Asset Management	Live update of asset information to support accuracy of CMDB	
Smart Reporting: System Utilisation & Call Quality	Conference Call and Call control utilisation and quality monitoring for video system service	
Smart Reporting: Data Trend	Real time and historical reporting provided on a live customer dashboard with trend analysis features	
Service Management		
Service Metric Analysis	Support Service Desk statistics analysis	Global
SACM Analysis	EOL & EOSL analysis through QBRs (Quarterly Business Review)	
Smart Monitoring Analysis	Room utilisation & capacity reporting with ROI analysis	
MACD Co-ordination	Assisting Co-ordination of MACD	
Video Conferencing Concierge		
Events Management	Allocated Kinly Events Manager to plan and managed video concierge events including call scheduling, planning, testing launching, monitoring and supporting	Global
Customised Video Concierge Service	Customised video concierge service including using customer infrastructure	Kinly US Only
	Full process coverage includes scheduling, planning, rehearsal, site certification, call set up and tear down for day to day meeting and high-profile meetings	
	Dedicated concierge team providing customise call monitoring responsibilities including pre-defined script, call quality monitoring, issues mitigation and live technical troubleshooting	

Kinly Managed Service Technologie Matrix

Managed Service Technology Complexity Matrix					
Service Elements	Description	Solutions Group			
		Video End Point	Microsoft Room	Webex Rooms	AV Solutions
SACM	Asset & CI Maintenance	•	•	•	•
	Configuration Storage & Backups	•	•	•	•
Release Management (End Points & Remote Only)	Firmware Updates	•	•	¹ N/A	³ N/A
	Installation Testing	•	•	¹ N/A	³ N/A
	Script Updates	N/A	N/A	¹ N/A	³ N/A
	System Check & Patching	•	•	¹ N/A	³ N/A
Smart Monitoring	24x7 Proactive Maintenance: Fault Detection	•	•	•	•
	24x7 Proactive Maintenance: Connectivity Detection	•	•	•	•
	System Utilization	•	-	•	Solution Dependent
	Call Quality	•	-	•	N/A
	24x7 Proactive Event Mapping Management	•	•	•	•
	Smart Reporting: Data Trend	•	•	•	•
	Portal (SNOW) [Proactive Alert]	•	•	•	•
	Software Asset Reporting	•	•	•	•
Trends Analysis	•	•	•	•	
Video Conferencing Concierge	Events Management: Call Launch	•	•	-	N/A
	Events Management: Monitor Unattended	•	•	-	N/A
	Events Management: Monitor Attended	•	-	-	N/A
	Events Management: Scheduling	•	-	-	N/A
	Customised Video Concierge (Kinly U.S. Only)	•	-	² •	•

¹ Cisco brengt zijn software-updates voor Cisco Webex uit; Klant is de beheerder die de release kan controleren vanuit het oogpunt van vertraging, normale release of bètaversie.

² Videoconferentieconciërge kan worden bediend via de Cisco Webex-portal, door uit te bellen naar eindpunten en inclusief lay-outinstellingen. Voor volledige eindpuntcontrole is toegang tot het klantennetwerk via VPN-toegang met klantreferenties noodzakelijk. Bespreek dit met Kinly U.S. team via het aangepaste consultatieproces.

³ Release Management is momenteel ontworpen als een service op afstand. Hoewel sommige apparaten zoals bedieningspanelen op afstand kunnen worden bijgewerkt, De meeste firmware-updates voor AV-apparaten worden uitgevoerd door de fabrikanten.

Raadpleeg de Kinly Preventative Maintenance-service voor apparaten die alleen ter plaatse kunnen worden bijgewerkt, wat de meeste AV-apparatuur is als onderdeel van de optionele ondersteuningsverbetering voor Remote, Remote +, On-Site en On-Site + Support-servicemodules.

Preventieve onderhoudsservice, terwijl de focus ligt op een audit van kamerapparatuur en steekproeven uitvoert, en indien mogelijk zal de on-site Kinly-velddingenieur de nieuwste firmware / software voor het kamerapparaat naar het landgoed updaten met goedkeuring van de klant. Deze acties zijn over het algemeen gebaseerd op de volgende redenen, maar zijn niet beperkt tot: beveiligingslek en fabricage van uitgesteld softwarebeleid.

Over Kinly

Bij Kinly vinden we samenwerken het spannendste ter wereld. Voor ons houdt het niet op bij technologie. We zullen er bij elke stap zijn om u te helpen slimmer te werken, op verschillende plaatsen en ruimtes. Onze betrouwbare en ondersteunende teams helpen u bij het plannen, bouwen, ondersteunen, beheren en optimaliseren van uw samenwerkingsruimten en plaatsen. We noemen dit de samenwerkingslevenscyclus. Wij zorgen voor en werken met onze klanten van begin tot eind.

Contact ons

Web: kinly.com/nl

Contact: kinly.com/nl/contact