

Opgemaakt te Brussel op 28 november '07

ABSI NV (<http://www.absi.be>) gebruikt de SMS Comfort oplossing van Sonal NV voor de monitoring van haar SLA-klienten. Het gaat om klienten die recht hebben op en nood hebben aan 24/7 support en de monitoring en het versturen van alerts per sms naar de standby-engineer(s) is hierbij een cruciale tool.

Deze tool moet betrouwbaar zijn en op piekmomenten een veelheid aan smsen aankunnen. De engineers moeten volledig kunnen vertrouwen op deze tool. Immers het halen van SLA's kan staan of vallen met het al dan niet ontvangen van de berichten.

Bij ABSI worden er via SMS Comfort van Sonal maandelijks circa 2500 smsen verstuurd. Sommige alerts worden naar meerdere mensen tegelijkertijd gestuurd. Ook dit moet foutloos verlopen.

De SMS Comfort oplossing van Sonal blijkt, na 6 maanden praktijk, hiervoor een zeer geschikte oplossing. Smsen worden foutloos en tijdig afgeleverd. De engineers bij ABSI hebben wat werk gehad aan de initiële installatie en integratie die nogal complex was maar kregen hierbij goede support. Eens alles correct opgezet was hebben ze er eigenlijk geen omkijken meer aan.

Het automatisch emailen per tijdsperiode van de verstuurd smsen is voor ons ook een zeer handige feature. Onze vorige oplossingen konden dit niet voorzien. Bovendien biedt SMS Comfort nog een aantal andere mogelijkheden zoals 2weg's sms communicatie. Dit wordt door ons momenteel nog niet gebruikt.

Samengevat : SMS Comfort van Sonal biedt ons een professionele en betrouwbare oplossing voor een cruciaal onderdeel van onze dienstverlening naar onze klienten toe.