

# DDM PRIVATE CLOUD

YOUR  GENESYS CONTACT CENTER DELIVERED

## WAT IS CLOUD ?

Simpel gezegd is het werken in de cloud het opslaan en opvragen van gegevens, software en bestanden op een andere plek dan uw eigen locatie. Omdat deze opslagplek vaak niet zichtbaar en onbekend is, wordt de term cloud, ofwel wolk, gebruikt. Het werken in de cloud gebeurt meestal via het internet, maar dat hoeft niet.



## WAAROM CLOUD ?

De behoefte naar cloud-oplossingen is ontstaan vanuit de gedachte dat door de toenemende groei van applicaties en daarmee van servers in organisaties, er een meer efficiënte manier is van beheer van al deze applicaties en servers.

Organisaties liepen soms tegen de grenzen aan van:

- Hard- en software investeringen – een Capex-model
- Kennis van de platformen
- Mankracht voor beheer
- Computerruimten en andere voorzieningen
- .....

Met een cloud-oplossing worden bovenstaande barrières geslecht.

- Bij een cloudoplossing investeert uw organisatie niet meer éénmalig met een groot bedrag in één keer (Capex-model) maar wordt er maandelijks betaald gedurende de looptijd van het contract (Opex-model).
- De inrichting en beheer van de platformen, zowel de benodigde hardware als de applicatie wordt uitgevoerd door de leverancier. Ook de beveiliging en opslag wordt geregeld door de leverancier.
- De installatie geschiedt in de datacenters van de leverancier, dus neemt geen computerruimte binnen uw gebouw in beslag.

## CLOUD VARIANTEN

**Public-cloud:** uw organisatie deelt met andere organisaties capaciteit en functionaliteit op dezelfde servers. Er wordt een logische scheiding aangebracht tussen uw gegevens en de gegevens van andere organisaties. De oplossingen vanuit de public-cloud zijn voornamelijk gestandaardiseerd, waarbij aanpassingen of integraties moeizaam kunnen worden gerealiseerd.

**Private-cloud:** bij een private-cloud wordt voor uw organisatie een aparte installatie uitgevoerd, uw installatie is volledig gescheiden van andere installaties. Het voordeel van een aparte installatie is, naast de voordelen die een public cloud biedt, dat met deze unieke installatie integraties en verdere customizing uitstekend kunnen worden gerealiseerd.



## GENESYS PURE ENGAGE

Als Goldpartner van Genesys- marktleider in customer-service oplossingen, krijgen we van onze klanten steeds vaker de vraag wat de mogelijkheden zijn van de Genesys-oplossingen in de cloud.

DDM Consulting lanceert daarom:

## “GENESYS PURE ENGAGE IN DE DDM PRIVATE CLOUD,”

Genesys-Pure Engage in the private DDM-cloud geeft u de volgende voordelen:

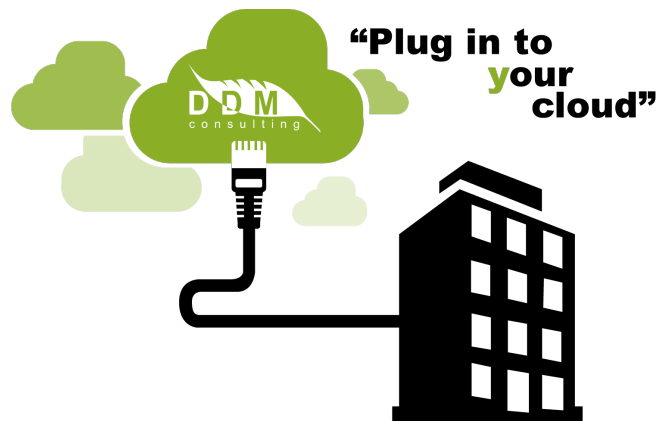
- Pay per use model
- Geen hardware, software en beheer kosten
- Opex-model
- Private cloud uit DDM's datacenters
- Development, changes en integraties, optimaal mogelijk vanwege 'private-installatie'

## DDM PRIVATE CLOUD

Onze private cloud oplossing wordt gehost in de datacenters van Interxion deze voldoen aan de hoogste kwaliteitsnormen en zijn ISO gecertificeerd (ISO 22301, 27001).

De gehele oplossing is gebouwd op een virtualisatie platform in combinatie met VRF (geïsoleerd netwerk). Elke klant heeft zijn eigen VRF met daarin een eigen tenant, de beveiliging tussen de verschillende klanten is op die manier optimaal gewaarborgd.

Omdat Interxion ook een groot aantal netwerk carriers host is het mogelijk bestaande netlijnen direct te koppelen aan de private cloud omgeving.

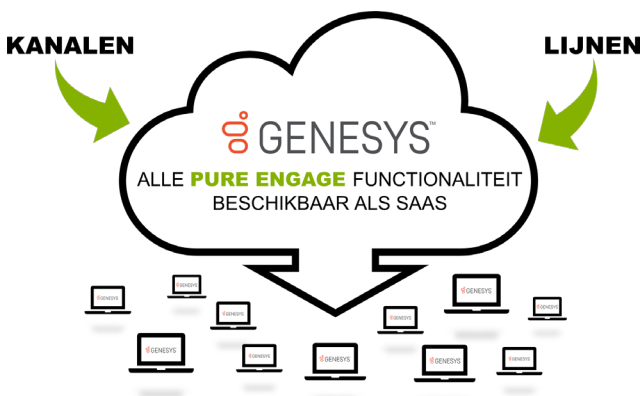


## MEER INFORMATIE

Voor meer informatie over de DDM Private Cloud neem contact op met:

[info@ddmconsulting.eu](mailto:info@ddmconsulting.eu)

- **Pay per use model:** Elke organisatie heeft te maken met pieken en dalen in de business en zo ook in de customer-service belasting. Bij het Pay-per-use model van DDM Consulting betaalt u elke maand de kosten van het aantal seats bij normale bezetting. Pieken, boven die normale bezetting worden per maand verrekend. Zo betaalt u de extra licenties bij piekbelasting, alleen dan als het echt nodig is.
- **Geen hardware, software of beheerkosten:** DDM Consulting regelt de hardware en software in haar datacenters voor uw installatie. Wij zorgen voor de juiste hardware en juiste software – OS en databases. Uw organisatie heeft geen omkijken meer naar het benodigde platform.
- **Security:** In onze datacenters hebben we optimaal geïnvesteerd, als het gaat om informatiebeveiliging. Zo hebben we op alle ingangen dubbele firewalls staan en is toegang tot Internet 'forbidden' Dit biedt u de zekerheid dat alle maatregelen voor beveiliging genomen zijn. U kunt met een gerust hart u verder concentreren op de core-activiteiten van uw eigen organisatie.
- **Beheer:** DDM Consulting zorgt, indien gewenst voor een redundante uitvoering van uw customer-service-oplossing en regelt ook, middels vooraf overeengekomen KPI's uw beschikbaarheid. Maandelijkse rapportages in het door u gewenste format zijn inclusief.
- **Financieel:** Voorheen diende u een grote investering te doen voor de aanschaf van een customer-serviceplatform (Capex-model), vandaag de dag kunt u een dergelijk platform financieren op maandbasis (Opex), zodat u uw financiële middelen aan kunt wenden voor uw core-business. om verder door te ontwikkelen, andere systemen optimaal te integreren etc...
- **Private in DDM's datacenter:** Voor elke nieuwe klant in DDM's private cloud wordt een aparte installatie gedaan. Het is dan ook uw installatie. Naast genoemde maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging een extra zekerheid en de mogelijkheid tot.....
- **Development, changes en integraties, optimaal mogelijk vanwege 'private-installatie':** Het grote voordeel van private cloud. Genesys-Pure engage heeft altijd de mogelijkheid geboden om verder door te ontwikkelen, andere systemen optimaal te integreren etc... met een private cloud wordt die mogelijkheid geboden 'als ware de installatie bij u in huis...'



**GENESYS™**  
Gold Certified  
SUITE PARTNER

ref. Whitepaper DDM Private Cloud NL  
© 2017 DDM Consulting

### DDM Consulting België

Campus Blairon 488  
2300 Turnhout BE

T: +32-14-40 50 10  
F: +32-14-40 50 19  
E: [info@ddmconsulting.eu](mailto:info@ddmconsulting.eu)

### DDM Consulting Nederland

Lange Dreef 11-C  
4131NJ Vianen NL

T: +31-347-322 551  
F: +31-347-322 403  
E: [info@ddmconsulting.eu](mailto:info@ddmconsulting.eu)

### DDM Consulting Duitsland

Im MediaPark 5  
50670 Köln

T: +49-221-9820 9760  
F: +49-221-9820 9769  
E: [info@ddmconsulting.eu](mailto:info@ddmconsulting.eu)

