

SERVICE- UND SUPPORTLEISTUNGEN

DELL TECHNOLOGIES ENTERPRISE BU



Service- und Supportleistungen der Dell Technologies Enterprise EU von TD SYNEX



Im Rahmen des „**Dell Technologies Enterprise BU Service und Support**“ unterstützt und beraten wir Kunden bei der Identifizierung und Lösung von Software- oder Hardwareproblemen, die bei Verwendung und Einsatz der vertragsgegenständlichen Software- oder Hardwareprodukte auftreten. Eine Problembehandlung kann eine mögliche Eskalation bis zum Hersteller beinhalten.

Unsere Business Unit bietet für jede Anforderung den passenden Service-Level. Zu unserem Team zählen mehr als 30 zertifizierte Backup- und Storage-Spezialisten. Im Jahr 2015 hatten wir, damals noch als Orchestra Organisation, allein für EMC NetWorker und EMC Data Domain über 8.500 Support-Calls. Wir sind Europas größter Software-Supportpartner der Dell mit über 4.300 Support-Verträgen und exzellenten Kundenbewertungen (durchschnittliche „Schulnote“ 1,07 in 2022).

VORAUSSETZUNGEN

Die Erbringung von Service- und Supportleistungen durch unser Team setzt insbesondere voraus, dass sämtliche Autosupportfunktionen (sog. Reporter bzw. Autosupport-Agent) gemäß den Guidelines von TD SYNEX bzw. sonstigen erteilten Instruktionen durch den Kunden aktiviert sind.

HOTLINE

Die Hotline kann über die TD SYNEX Cloud Services unter dell.support.de.tdsynnex.com oder per Telefon +49 (0)89 4700 3200 erreicht werden.

DEFINITION DRINGLICHKEITSSTUFEN

1. kompletter Ausfall des produktiven Systems mit Einfluss auf Geschäftsprozesse
2. eingeschränkte Funktion ohne direkten Einfluss auf Geschäftsprozesse
3. unkritischer Fehler ohne Einfluss auf Geschäftsprozesse

Grundsätzlich werden Service- und Supportleistungen zur Unterstützung und Beratung des Kunden wie folgt erbracht:

Support-Call-Aannahme und -Bearbeitung (Service-Levels) Alle Levels beinhalten:

- Annahme der Support-Calls 24/7
- Hotlineservice
- Zugang zu den TD SYNEX Cloud Services
- TD SYNEX Reporter
- Remote Support
- Supportsprachen: Deutsch und Englisch
- Die Support-Call-Aannahme und Bearbeitung erfolgt in den nachfolgend definierten Zeiträumen und Reaktionszeiten für das jeweilige Service-Level und die jeweilige Dringlichkeitsstufe.

a) Service Level Basic Pro

- Support-Call-Aannahme 24/7
- Support-Call-Bearbeitung Mo-Fr 8-17 Uhr
- Dringlichkeit / Reaktionszeit (jeweils Mo-Fr innerhalb 8-17 Uhr): 1/120 Min., 2/240 Min., 3/NBD (NBD: „Next Business Day“ = Mo-Fr)

Service- und Supportleistungen der Dell Technologies Enterprise EU von TD SYNnex



b) Service Level Advanced Pro

- Support-Call-Aannahme 24/7
- Support-Call-Bearbeitung Mo-Fr 6-20 Uhr
- Dringlichkeit / Reaktionszeit (jeweils Mo-Fr innerhalb 6-20 Uhr): 1/60 Min., 2/90 Min., 3/120 Min.
- Hardware-Austauschservice umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen (ausschließlich für Data Domain Systeme). Service für andere Systeme erfolgt direkt durch den entsprechenden Hersteller. Bereitstellungsziel für Ersatzteile ist der nächste Werktag. Die Installation der CRUs (Customer Replaceable Units, durch Kunden austauschbare Teile) obliegt dem Kunden. Eine Liste der CRUs stellt das Dell Technologies Enterprise BU auf Anfrage bereit.

c) Service Level Premium Pro

- Support-Call-Bearbeitung 24/7
- Dringlichkeit / Reaktionszeit 24/7: 1/Live-Transfer
- (wenn möglich direkte Weiterleitung an einen Systemspezialisten, erste Reaktion innerhalb von 20 Min.), 2/60 Min., 3/90 Min.

- Hardware-Austauschservice umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen (ausschließlich für Data Domain Systeme). Service für andere Systeme erfolgt direkt durch den entsprechenden Hersteller. Bereitstellungsziel für Ersatzteile ist der nächste Werktag.

REPORTER UND SUPPORT PORTAL

Unser Team bietet einen Monitoring- und Reporting-Service bestehend aus einem Web Portal mit hochverfügbarer, sicherer Infrastruktur und Software-Agenten. Die Software-Agenten werden in der Kundenumgebung installiert und übermitteln regelmäßig verschlüsselt Meta-Daten über den Systemzustand an TD SYNnex. Nach Auswertung sind die Ergebnisse in grafisch aufbereiteter Form in den TD SYNnex Cloud Services abrufbar. Definierte Ansprechpartner können je nach Ereignis benachrichtigt werden. Dank einer optimierten Ansicht können die Berichte bequem von unterwegs auf Smartphones aufgerufen werden. Kunden können Support-Calls bequem im Web Portal öffnen sowie den aktuellen Status einsehen.

SUPPORT CALL - PROZESSABLAUF

1. Der Endkunde öffnet einen Call über die TD SYNnex Cloud Services dell.support.de.tdsynnex.com oder per Telefon +49 (0)89 4700 3200 unter der Nennung/Auswahl der betroffenen CN (Contract Number)
2. Die Hotline ist rund um die Uhr besetzt.
3. Nach Calleröffnung wird dem Endkunden per E-Mail die Calleröffnung bestätigt sowie die Ticketnummer mitgeteilt, die für die nachfolgende Kommunikation als Referenz dient.
4. Danach erfolgt die Callbearbeitung auf Grundlage der vertraglich vereinbarten Reaktionszeit. Bei Service-Level Premium Pro und einer gleichzeitigen Dringlichkeitsstufe 1 wird bereits bei Eröffnen des Calls, wenn möglich, sofort zu einem Support-Mitarbeiter durchgestellt, spätestens erfolgt jedoch eine Reaktion nach 20 Minuten.

Service- und Supportleistungen der Dell Technologies Enterprise EU von TD SYNnex



5. Die Kommunikation erfolgt per E-Mail oder (bei Bedarf) telefonisch unter Verwendung der Ticketnummer. Jegliche E-Mail-Kommunikation wird in den TD SYNnex Cloud Services unter der zugehörigen Ticketnummer gespeichert.
6. Damit unser Team den Fehler schnell nachvollziehen kann, schalten sich die Experten im Bedarfsfall per Fernwartungssoftware auf das Kundensystem. Der Informationsaustausch wird durch den TD SYNnex Reporter stark vereinfacht, so dass das Anfordern zusätzlicher Angaben zur Kundenumgebung in der Regel entfällt.
7. Ist Ersatz-Hardware zur Lösung des Problems notwendig, veranlasst TD SYNnex den Hardware- Austauschservice. Hardware-Austauschservice umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen (ausschließlich für Data Domain Systeme). Service für andere Systeme erfolgt direkt durch den entsprechenden Hersteller. Das Bereitstellungsziel für Ersatzteile ist der nächste Werktag“ (NBD). Die Installation der CRUs (Customer Replaceable Units, durch Kunden austauschbare Teile) obliegt dem Kunden. Eine Liste der CRUs stellt die Dell Technologies Enterprise BU auf Anfrage bereit.
8. Grundsätzlich wird bei Software der 1st und 2nd Level Support von TD SYNnex erbracht; 3rd Level Support erfolgt durch den jeweiligen Hersteller. In diesem Falle erfolgt ein transparentes Call-Routing Dell Technologies Enterprise BU zum Hersteller; TD SYNnex bleibt jedoch bis zur Lösung des Problems weiterhin der Call Owner und Single Point of Contact für den Endkunden.
9. Ist das Problem gelöst, wird der Support-Call durch unser Team geschlossen und der Endkunde darüber informiert

KONTAKT:

Haben Sie Fragen zu unseren Service-Levels und Modulen? Rufen Sie an oder schicken Sie eine E-Mail. Unsere Mitarbeiter freuen sich, von Ihnen zu hören.

TD SYNnex Germany GmbH & Co. OHG
Kistlerhofstraße 75, 81379 München

+49 (0)89 4700 3223
dell.isg.de@tdsynnex.com

TD SYNnex CLOUD SERVICES UND REPORTER

Unsere TD SYNnex Cloud Services Hotline steht Ihnen gerne zur Verfügung, wählen Sie die +49 (0)89 4700 3200 oder stellen Sie Ihre Anfrage in unserem Web Portal.

KENNEN SIE DEN TD SYNnex REPORTER?

Der umfangreiche Monitoring- und Reporting-Service ist verfügbar für: Networker, PowerProtect DD, Avamar, Unity. Weitere Software-Agenten folgen. Sprechen Sie uns an!