

# PROAKTIVE SERVICE-LEVEL UND -MODULE

## DELL EMC BUSINESS UNIT

### TD SYNnex SERVICE FÜR HARD- UND SOFTWARE





# Serviceübersicht – Dell EMC Business Unit

## SERVICE LEVELS



### ALLE LEVELS BEINHALTEN:

- Annahme der Support-Calls 7 x 24
- Hotlineservice
- Zugang zu den TD SYNEX Cloud Services
- TD SYNEX Reporter
- Remote Support
- Supportsprachen: Deutsch und Englisch

**OPTIONAL**

**OPTIONAL**

**OPTIONAL**

### ALLE LEVELS BEINHALTEN:

#### Active Customer Care

Dedizierte Betreuung durch Technical Account Manager und zugewiesenen System Engineer

#### Incident Service

Ticketbasierte Unterstützung für Ihren Managed Service.

#### Remote Managed Service

Überwachung und Verwaltung der Backupinfrastruktur durch TD SYNEX

#### Managed Support

TD SYNEX Single-Point-Of-Contact (SPOC) für Systeme mit Hersteller Support



## Service-Level für jede Anforderung

Geschäftsprozesse weisen zunehmend eine sehr hohe Abhängigkeit von IT-Services auf. Unternehmen müssen sich daher mit der Frage befassen, was eine Unterbrechung in der IT für den Geschäftsbetrieb bedeutet. Wir bieten für jede Anforderung den passenden Service-Level. Mehrere Faktoren sind maßgeblich für eine schnelle Fehlerbehebung. Hierzu gehören das Know-how und die Erfahrung im Support, die Reaktions- und Bearbeitungszeiten, und der Informationsaustausch.

Unser Team ist seit 1998 ausschließlich im Storage-Markt tätig und deckt das gesamte Spektrum ab, angefangen bei der Datensicherung, über die Hochverfügbarkeit bis hin zur Archivierung. Getreu dem Motto „Schuster bleib bei deinen Leisten“ profitieren Kunden dank der Spezialisierung von qualitativ hochwertigen Services, langjähriger Erfahrung und tiefgreifendem Wissen. Zu unserem Team zählen mehr als 30 zertifizierte Backup- und Storage-Spezialisten.

### PREMIUM PRO

Vertragskunden mit dem Service-Level Premium Pro können Supportanfragen jederzeit stellen. Hierzu stehen die TD SYNnex Cloud Services und die Hotline rund um die Uhr zur Verfügung. Die Bearbeitung der Support-Calls erfolgt ebenso rund um die Uhr – 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Dies verkürzt die Unterbrechung des betroffenen Systems enorm. Anfragen mit höchster Dringlichkeitsstufe, d. h. Geschäftsprozesse werden beeinflusst, werden bei Premium Pro sofort an einen Spezialisten geleitet. Durch den sogenannten Live Transfer entstehen keine Wartezeiten und der Betrieb kann rasch wiederhergestellt werden. Damit wir den Fehler schnell nachvollziehen können, schalten sich unsere Experten per Fernwartungssoftware auf das Kundensystem. Der Informationsaustausch wird durch den TD SYNnex Reporter stark vereinfacht, sodass das Anfordern zusätzlicher Angaben zur Kundenumgebung in der Regel entfällt. Der Hardware-Austauschservice umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen. Bereitstellungsziel für Ersatzteile ist der nächste Werktag.

	PREMIUM PRO	ADVANCED PRO	BASIC PRO
Dell EMC NetWorker	X	X	X
Dell EMC Data Domain	X	X	
Dell EMC Data Protection Suite	X	X	X
Dell EMC Data Protection Suite for VMware	X	X	X
Dell EMC PowerProtect	X	X	

Unterstützte Produkte, weitere auf Anfrage

# Service-Level für jede Anforderung

## ADVANCED PRO

Vertragskunden mit dem Service-Level Advanced Pro können Supportanfragen jederzeit stellen. Hierzu stehen die TD SYNnex Cloud Services und die Hotline rund um die Uhr zur Verfügung. Die Bearbeitung der Support-Calls erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit 06:00-20:00 Uhr. Die Reaktionszeit bei Anfragen mit höchster Dringlichkeitsstufe beträgt 60 Minuten. Damit wir den Fehler schnell nachvollziehen können, schalten sich unsere Experten per Fernwartungssoftware auf das Kundensystem. Der Informationsaustausch wird durch den TD SYNnex Reporter stark vereinfacht, sodass das Anfordern zusätzlicher Angaben zur Kundenumgebung in der Regel entfällt. Der Hardware-Austauschservice umfasst die Bereitstellung von Ersatzteilen. 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 stellen wir auf Anfrage bereit.

## BASIC PRO

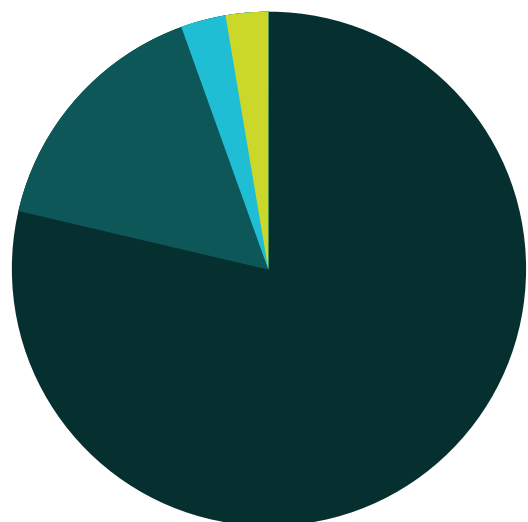
Vertragskunden mit dem Service-Level Basic Pro können Supportanfragen jederzeit stellen. Hierzu stehen die TD SYNnex Cloud Services und die Hotline rund um die Uhr zur Verfügung. Die Bearbeitung der Support-Calls erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit 08:00-17:00 Uhr. Die Reaktionszeit bei Anfragen mit höchster Dringlichkeitsstufe beträgt 120 Minuten. Damit wir den Fehler schnell nachvollziehen können, schalten sich unsere Experten per Fernwartungssoftware auf das Kundensystem. Der Informationsaustausch wird durch den TD SYNnex Reporter stark vereinfacht, sodass das Anfordern zusätzlicher Angaben zur Kundenumgebung in der Regel entfällt.

## REPORTER UND TD SYNnex CLOUD SERVICES

Wir bieten 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 uns. Nach Auswertung sind die Ergebnisse in grafisch aufbereiteter Form im Web Portal abrufbar. Definierte Ansprechpartner können je nach Ereignis benachrichtigt werden. Dank einer optimierten Ansicht können die Berichte von unterwegs auf dem Smartphones aufgerufen werden. Kunden können Support-Calls bequem im Web Portal öffnen sowie den aktuellen Status einsehen.

## SUPPORTZUFRIEDENHEIT

Von 6.000 Kunden haben über 75% unsere Supportleistungen mit „Sehr gut“ bewertet.



Sehr gut
  Befriedigend

Gut
  Ausreichend





## Proactive Services

### ACTIVE CUSTOMER CARE

Vertragskunden mit dem Service-Modul Active Customer Care werden durch einen Technical Account Manager und einen zugewiesenen System Engineer dediziert betreut. Der Technical Account Manager ist Ansprechpartner für alle Supportthemen und koordiniert Support-Aktivitäten sowie Eskalationen. Durch die persönliche Betreuung wird der Informationsfluss zwischen dem TD SYNnex Support und den technischen Ansprechpartnern des Kunden optimiert.

### INCIDENT SERVICE

Mit dem TD SYNnex Incident Service richten wir uns speziell an unsere Partner mit eigenem Managed Service. Die Partner bleiben hierbei der Single-Point-of-Contact (SPOC) und geben Incidents zu vorher definierten Produkten an uns weiter. Wir agieren ab diesem Zeitpunkt im Auftrag des Partners und lösen die Incidents beim Endkunden selbstständig.

### REMOTE MANAGED SERVICE

Mit dem Remote Managed Service übernehmen wir die Überwachung des Backupprozesses und gegebenenfalls das komplette Management. Dies beinhaltet die Konfiguration und Durchführung von Backups, das Monitoring der Backup-Lösung, die Kontrolle der Backups, die Fehlerbehebung und das Reporting. Das IT-Personal des Kunden kann sich auf die geschäftsrelevanten Aufgaben konzentrieren und der Aufwand wird massiv reduziert. Urlaubs- und Krankheitsfälle sind somit ebenfalls abgedeckt. Der Service trägt zu einer Steigerung der Qualität und Sicherheit bei.

### MANAGED SUPPORT

Mit dem TD SYNnex eigenen Service-Modul Managed Support erweitert TD SYNnex den Hersteller Support mit einem Single-Point-Of-Contact (SPOC). Mit Managed Support können Kunden ihre Support-Calls trotz Hersteller Support bei TD SYNnex eröffnen. TD SYNnex übernimmt das komplette Call-Handling und übernimmt die Kommunikation mit dem Hersteller. Auch im Falle eines Hardwaretausches initiiert TD SYNnex diesen und koordiniert den Ablauf.

Mit Managed Support ist TD SYNnex der primäre Support-Ansprechpartner für alle Data Domain Systeme eines Kunden, unabhängig vom Standort.

