

# Branchenführender All-Inclusive-Support

Die besten Speicherlösungen der Branche werden von Fachleuten unterstützt, die in Ihren Erfolg investieren. Wir bei Infinidat haben uns dazu verpflichtet, Ihnen rund um die Uhr den besten Support und Service zu bieten.

Der All-inclusive-Support von Infinidat beinhaltet Installation, Erstkonfiguration, Betrieb, Updates und Upgrades zusammen mit einem engagierten technischen Berater. Wenn es ein Problem gibt, setzen wir unsere besten Leute ein, um Sie so schnell wie möglich wieder ins Geschäft zu bringen.

Wir wissen, dass Storage eine strategische Investition für Ihr Unternehmen darstellt und erstklassiger Support dafür eine Grundvoraussetzung ist. Wenn Sie im Falle eines Falles Hilfe benötigen, setzen Sie sich direkt mit einem Senior Support Engineer von Infinidat in Verbindung. Dadurch stellen Sie sicher, dass Ihr Problem schnellstmöglich behandelt wird.

Es gibt kein Call Center Dritter, keine Diagnoseskripte, kein Hin und Her. Ihre Zeit wird nicht verschwendet und Sie können sich auf Infinidat verlassen.

Zudem arbeitet Infinidat eng mit unseren technischen Partnern zusammen, um Probleme Dritter zu lösen, ohne dabei mit dem Finger zu zeigen. Eine Angelegenheit gilt erst dann als gelöst, wenn Sie absolut zufrieden damit sind, dass Ihre Systeme wie erwartet laufen.

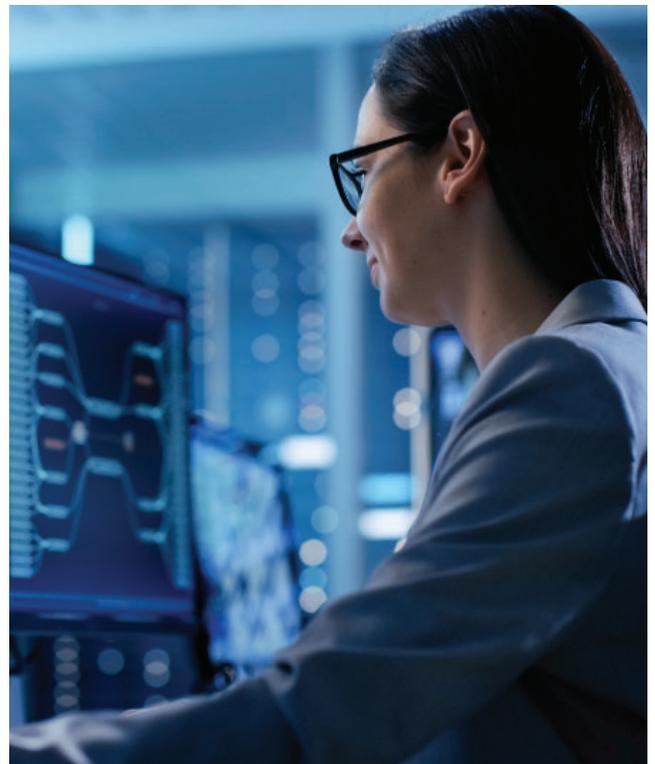
Für diesen All-Inclusive-Service berechnen wir Ihnen keine zusätzlichen Kosten – es gibt keine versteckten Gebühren oder Uplift-Servicepläne. Sie behalten Ihr Geld dort, wo es hingehört – konzentriert auf Ihr Geschäft.

## ELASTIZITÄT

- ▶ Sieben Neunen-Verfügbarkeit bedeutet keine ungeplanten Ausfallzeiten
- ▶ Die Herzschlagüberwachung und prädiktive Gesundheitsanalyse eliminieren potenzielle Probleme, noch bevor sie auftreten
- ▶ Dreifache Redundanz aller wichtigen Hardwarekomponenten hält das System bei einem Ausfall voll funktionsfähig

## EINFACHHEIT

- ▶ Sicherer Remote-Support ermöglicht überall auf der Welt eine schnelle und einfache Problemlösung
- ▶ Herzschlagüberwachung mit proaktiver Call-Home-Diagnose und Lösungen für jedes Problem
- ▶ Risikoarme Updates und Kapazitätserweiterungen mit begrenzten Hardware-Berührungen



## PROFIS

- ▶ Globales Team zertifizierter Support-Ingenieure mit der Fähigkeit, Probleme innerhalb und außerhalb des Speicherbereichs zu diagnostizieren
- ▶ Zusammenarbeit mit mehreren branchenspezifischen Technologiepartnern, die Virtualisierung, Anwendungen und Infrastrukturintegration von Drittanbietern abdecken
- ▶ Technical Advisors, die sich Ihrem Erfolg verschreiben und Ihnen dabei helfen, die zuverlässigsten IT-Services für Ihr Unternehmen bereitzustellen

## DESIGNIERTER TECHNICAL ADVISOR



Ihr Infinidat Technical Advisor (TA) versteht Ihre geschäftlichen und technischen Anforderungen. Ihr TA steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung: um Sie zu beraten und um Ihren IT-Betrieb zu unterstützen.

### Ihr Technical Advisor ist in Ihren Erfolg investiert:

- ▶ Single Point of Contact für einen erleichterten Support
- ▶ Durchgängiges Verständnis der IT-Infrastruktur, der Anwendungen, des Netzwerks, der Virtualisierung und des Speichers
- ▶ Aktive Teilnahme an Status-Calls um bevorstehende Updates oder ausstehende Fragen zu adressieren
- ▶ Periodische Überprüfung des Gesundheitszustandes und der Leistung mit einem Sanierungsplan für alle nicht abgedeckten Probleme

## ALL-INCLUSIVE-SUPPORTLEISTUNGEN

✓	Eigene globale Rund-um-die-Uhr-Hotline und Support-Portal
✓	Sichere, proaktive Online-Systemüberwachung, Reporting und Benachrichtigungen
✓	Automatische Problemerkennung, Fallerstellung und vollständig überprüfbare Fernauflösung
✓	Online, selbstbediente Falleröffnung und -Verfolgung
✓	Beschleunigter Zugang zu spezialisierten Support-Ingenieuren
✓	Vor-Ort-Service für kritische Fragen
✓	Sichere Fernanleitung durch einen Support-Techniker für Software-Upgrades und Hardware-Service
✓	Übergreifend geschultes Support-Team für IT-Infrastruktur und Virtualisierungsintegration
✓	Designated Technical Advisor – Ihre engagierte Support-Verbindung und Kundenberatung
✓	Periodische Überprüfung des Systemstatus mit Ihrem Technical Advisor

## DAMIT SIE SICH AUF DAS KONZENTRIEREN KÖNNEN, WAS SIE AM BESTEN KÖNNEN.

Ihre IT-Mitarbeiter können sich auf ihre täglichen Aufgaben konzentrieren, denn Infinidat überwacht Ihre Systeme, um eine optimale Speicherleistung und Verfügbarkeit zu gewährleisten. Tritt ein Ereignis ein, das zusätzliche Unterstützung erfordert, sorgt der bewährte Supportprozess von Infinidat für eine schnelle Lösung mit minimalen Eingriffen.

Falls Arbeiten vor Ort erforderlich sind, werden diese in Echtzeit überwacht und von einem Support-Ingenieur geleitet, um sicherzustellen, dass die korrekten Verfahren eingehalten werden. Alle Arbeiten werden validiert, um den Betriebszustand des Systems zu bestätigen. Dieser geführte Ansatz reduziert das Risiko ungeplanter Ausfallzeiten aufgrund menschlicher Fehler erheblich. Am Ende des Tages ist das Zeichen für gut gemachte Arbeit, dass unsere Kunden gut schlafen können.

## *“Beste Kundenbetreuung, null Ausfallzeiten ...”\**

*“Das war die beste Kundenbetreuung meiner Karriere. Jede Interaktion erfolgt mit einem geschulten, erfahrenen Profi. Die Reaktionszeit beträgt Minuten ...”*

**– Storage Engineer bei einer Organisation des Gesundheitswesens**

\*Gartner Peer Insights – <https://www.gartner.com/reviews/review/view/409375> Die Bewertungen von Gartner Peer Insights geben die subjektiven Meinungen einzelner Endnutzer auf der Grundlage ihrer eigenen Erfahrungen wieder und stellen nicht die Ansichten von Gartner oder deren Tochtergesellschaften dar.

**Weitere Informationen zu Support und Professional Services erhalten Sie von Ihrem Infinidat Vertreter.**