

Leistungsbeschreibung

Option "Geschäftskritischer Support"

Published: 2008-06-16
Author: Matthias Wagner



Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung Option „Geschäftskritischer Support“ ...	4
Die wichtigsten Vorteile	4
Überblick	4
Kontakt zum 42mediagroup Support.....	7

Information in this document, including URL and other Internet Web site references, is subject to change without notice. Unless otherwise noted, the companies, organizations, products, domain names, e-mail addresses, logos, people, places, and events depicted in examples herein are fictitious. No association with any real company, organization, product, domain name, e-mail address, logo, person, place, or event is intended or should be inferred. Complying with all applicable copyright laws is the responsibility of the user. Without limiting the rights under copyright, no part of this document may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted in any form or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise), or for any purpose, without the express written permission of 42media group GmbH. 42media group may have patents, patent applications, trademarks, copyrights, or other intellectual property rights covering subject matter in this document. Except as expressly provided in any written license agreement from 42media group, the furnishing of this document does not give you any license to these patents, trademarks, copyrights, or other intellectual property.

Oxygen Media Platform is a trademark of the 42media group.
All other trademarks are property of their respective owners.
© 2007 42media group GmbH. All rights reserved.

Leistungsbeschreibung Option „Geschäftskritischer Support“

Die wichtigsten Vorteile

- Ihr IT-Team wird um 42mediagroup Support-Experten bereichert, die mit Ihrer Architektur und Ihren bisherigen Herausforderungen vertraut sind.
- Sie erreichen die richtigen Named Engineers schneller: Da Sie auf die Digital Signage Infrastruktur angewiesen sind, überspringen Ihre Supportanfragen die erste Support-Ebene und werden direkt einem Mitarbeiter auf höherer Ebene zugewiesen.
- Sie verbringen weniger Zeit mit der Übermittlung von Hintergrund- und Konfigurationsinformationen: Ihr 42mediagroup Support-Team kennt Ihre Systemarchitektur und pflegt ein Kundenprofil-Referenzdokument.
- Herausforderungen werden behoben, bevor sie auftreten: Mitglieder Ihres erweiterten Teams überwachen Ihre Supportanfragen, um Entwicklungen, Probleme und mögliche Gegenmaßnahmen zu erkennen.
- Sie vermeiden bekannte Probleme: Ihr 42mediagroup Support-Team nutzt seine umfassenden Erfahrungen im Kunden-Support, um zu vermeiden, dass Sie auf bereits bekannte Herausforderungen treffen.

Überblick

Die 42mediagroup Option Geschäftskritischer Support wird als Ergänzung zum 42mediagroup Platin-Support angeboten. Dieser Service bietet jedem unterstützten Rechenzentrums-Team persönliche reaktive und proaktive Support-Dienste für 42mediagroup Kunden mit geschäftskritischen Implementierungen von Digital Signage Infrastruktur.

Die Option Geschäftskritischer Support bietet das höchste Niveau persönlicher, proaktiver Kundenunterstützung von 42mediagroup.

Funktion	Geschäftskritischer Support
Persönliches Support-Team	Mit der 42mediagroup Option „Geschäftskritischer Support“ wird Ihrem geschäftskritischen Rechenzentrum ein Team von Support-Mitarbeitern zugewiesen.

Direkte Weiterleitung an Mitarbeiter auf höherer Ebene	Alle online übermittelten Supportanfragen werden von Ihrem persönlichen Support-Team angenommen und bearbeitet. Bei telefonisch übermittelten Supportanfragen wird die erste Ebene übersprungen, und Sie werden direkt an eine Support-Warteschlange weitergeleitet. Diese ist während der örtlichen Geschäftszeiten mit Ihrem persönlichen Support-Team und mit einem Team aus Mitarbeitern auf höherer Ebene besetzt.
Kundenstandortprofil	Gemeinsam mit dem Hauptansprechpartner Ihres persönlichen 42mediagroup Support-Teams erstellen Sie einen Entwurf eines Support-Referenzdokuments, in dem die Implementierung Ihrer Architektur festgehalten wird. Dieses Referenzdokument wird von allen Mitarbeitern des 42mediagroup Teams verwendet, die für Ihr Konto zuständig sind.
Kundenunterstützungsplan	Der Hauptansprechpartner in Ihrem persönlichen 42mediagroup Support-Team erstellt mit Ihnen einen ausführlichen Support-Plan, in dem die Schnittstellen und wichtige Prozesse festgehalten werden.
Ursachenanalyse	Im Fall eines Ausfalls, der die Systemverfügbarkeit beeinträchtigt, wird von 42mediagroup Global Support Services für Supportanfragen des Schweregrads 1 eine formale Ursachenanalyse erarbeitet. 42mediagroup wird alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen unternehmen, um in Zusammenarbeit mit Kunden und bei Bedarf mit Drittanbietern nach Möglichkeit eine Lösung zu finden. Ursachenanalyse und die

	Prüfung von Protokolldateien führen naturgemäß nicht immer zu einer endgültigen Lösung.
Vorbedingungen	Für die Abdeckung und den Support aller 42mediagroup Produkte mit geschäftskritischem Support ist der 42mediagroup Platin-Support erforderlich. Ein Ansprechpartner auf der Kundenseite muss 42CP-zertifiziert ³ sein. Für Drittanbieterprodukte ist Premium-Support erforderlich. Ein TAM (Technology Acceptance Model) wird dringend empfohlen.
Unterstützung für Migration und Updates	Support-Abläufe können so eingerichtet werden, dass sie alle sensiblen Herausforderungen abdecken, die bei planmäßigen Migrationen oder Upgrades auftreten können.
Durchsicht der Protokolldateien	Ihr Hauptansprechpartner prüft ausführlich bis zu zehn Protokolldateien für jedes im Vertrag inbegriffene Rechenzentrum, mit dem Ziel, potenzielle Risiken und Korrekturmaßnahmen zu identifizieren.
Quartals Meeting zur Support-Prüfung	Ihr Hauptansprechpartner führt ein Meeting zur Support-Prüfung durch. In diesem Meeting werden unter anderem eine Entwicklungsanalyse der Supportanfragen sowie eine Ursachenanalyse für spezifische Herausforderungen durchgeführt und protokolliert.
Service-Gültigkeitsdauer	12, 24 oder 36 Monate
Höchstzahl der Ansprechpartner beim Kunden	Sechs Support-Administratoren pro Standort
Anzahl von Supportanfragen	Unbegrenzt

³ Siehe: <http://www.42mediagroup.com/Logo-programs.83.0.html>

Kontakt zum 42mediagroup Support

Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder eines unserer Produkte erwerben möchten, wenden Sie an folgende Email Adresse: sales@42mediagroup.com

Unter <http://www.42mediagroup.com/Reselling-Partners.44.0.html> finden Sie einen Händler in Ihrer Nähe.

Kostenlose internationale Rufnummern finden Sie unter <http://www.42mediagroup.com/Technical-support-phone-number.74.0.html>.

Weitere Informationen finden Sie in unserem Leitfaden für den technischen Support unter <http://www.42mediagroup.com/Support-Policies.65.0.html>.