

Gemeinsam zum Ziel



Service- und Supportkonzept

CONNECTING THE DOTS

CCM
CONNECTCOM

Supportvertrag

Vorteile

Die Connect Com bietet einen Support-Service für seine Aktiven Produkte an.

Dieser Service beinhaltet:

- Unterstützung bei komplexen Konfigurationsfragen, die durch die Standardkonfigurationsmöglichkeiten nicht abgedeckt werden.
- Berücksichtigung von vom Kunden gewünschten Funktionserweiterungen für die Umsetzung in den nachfolgenden Software-/Firmware-Updates.
- Unsere Support-Experten sind während der Connect Com Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 8:00 bis 16:00 Uhr erreichbar.
- Remote-Support, der bei einer bestehenden Internetverbindung genutzt werden kann.
- Ein Third-Level Support-Vertrag garantiert, dass Probleme schnellstmöglich analysiert und gelöst werden.

Der Third-Level Support beinhaltet die technische Unterstützung durch Connect Com Produktexperten bei

komplexen Störungssituationen, die nicht durch den Austausch von Systemen behoben werden könnten. Ist die Ursache des Problems auf Connect Com Produkte zurückzuführen, erstellt Connect Com zur Problembehebung ggf. Software-/ Firmware-Updates und stellt diese dem Second-Level Support zur Verfügung.

Connect Com bietet zwei unterschiedliche Third-Level Supportverträge an:

- Das „Silber Starterpaket“ ist ein Basisvertrag, der die grundlegende Unterstützung für Connect Com Produkte beinhaltet.
- Der „Gold Partnersupportvertrag“ ist ein Premiumvertrag, der zusätzlich zu dem grundlegenden Support auch erweiterte Funktionen wie z. B. unbegrenzter Remote Support, garantierte Reaktions-Problemlösungszeiten usw. beinhaltet.

Welcher Supportvertrag für Sie der richtige ist, hängt von Ihren individuellen Bedürfnissen ab.

Silber Starterpaket

Erste Schritte

Mit dem „Silber Starterpaket“ können Sie sicherstellen, dass Ihre Connect Com Produkte effizient in Ihr Netzwerk eingebunden werden. Der Vertrag beinhaltet Folgendes:

- Remote Einführung in das Management: Sie lernen, wie Sie den LANactive Manager verwenden, um Ihre Systeme bestmöglich zu administrieren.
- Analysieren der Systemkonfiguration: Ein Connect Com Support-Mitarbeiter analysiert Ihre Konfiguration und stimmt sie auf Ihre Anforderungen ab.
- Interoperabilität: Sie erhalten Unterstützung bei Fragen der Interoperabilität mit Drittherstellern.
- Bevorzugte Beantwortung von Anfragen: Sie können Ihre Anfragen an eine eigens eingerichtete Support-E-Mail-Adresse senden.
- Zehn Stunden Remote Support: Sie erhalten zehn Stunden Remote Support via E-Mail, Telefon und TeamViewer.
- Abschlussgespräch: Ungefähr vier Wochen vor dem Ablauf Ihres „Silber Starterpaket“ findet ein Abschlussgespräch mit einem Connect Com-Support-Mitarbeiter statt.

Diese Bausteine bilden das Fundament für einen maximal effizienten Umgang mit Ihrem Netzwerk. Sie erhalten qualifizierte Antworten auf Ihre Fragen, minimieren Leerlaufzeiten und reduzieren Ihre internen Servicekosten erheblich.

Die Remote Einführung in das Management der Systeme kann optional auf eine Vorort-Schulung erweitert werden. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Enhanced Network Management Training“.

Wenn Sie mehr über den „Silber Starterpaket“ von Connect Com erfahren möchten, kontaktieren Sie uns bitte.

Gold Partnersupport

Gemeinsam voran

Bevorzugte Bearbeitung Ihrer Anfragen

Unser High Priority Supportteam bearbeitet Ihre Anfragen schnellstmöglich und mit höchster Priorität.

Rufnummer und E-Mailadresse

Kontaktieren Sie uns über eine speziell eingerichtete E-Mail-Adresse und über unsere Priority Support-Telefonnummer.

Reaktions- und Problemlösungszeiten

Kontaktieren Sie uns über eine speziell eingerichtete E-Mail-Adresse und über unsere Priority Support-Telefonnummer.

	Minor	Major
Reaktionszeit	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag
Workaround Solution	10 Arbeitstage	3 Arbeitstage
Corrective Patch	180 Arbeitstage	20 Arbeitstage

Schulungen

Jeder Supportvertrag beinhaltet das „Enhanced Network Management Training“.

Zugang zu Pre-Releases

Der „Gold Partnersupportvertrag“ gewährt Ihnen exklusiven Zugang zu Manager- und Firmware-Pre-Releases. Dadurch erhalten Sie direkten Zugriff auf neu implementierte Features.

Softwarewünsche

Wir prüfen auch bevorzugt Ihre Softwarewünsche und setzen diese gegebenenfalls um.

Remote Support unbegrenzt

Alle Kosten für den Remote Support via E-Mail, Telefon und TeamViewer sind abgegolten.

Definitionen

Minor:
Unkritischer oder kosmetischer Fehler, der den Gebrauch nur bedingt beeinträchtigt. Workarounds werden bereitgestellt.

Major:
Störung der Hauptfunktionalität des Systems. Kontinuierlich hohe Support-Unterstützung wird angeboten, bis der Fehler behoben ist oder der ursprüngliche Zustand wiederhergestellt wurde.

Reaktionszeit:
Zeit zwischen Meldung eines Fehlers und Beginn der Problemlösung innerhalb der Supportzeiten.

Unabhängig von den definierten Reaktions- und Problembehebungszeiten wird Connect Com die grössten Anstrengungen unternehmen, Problemlösungen innerhalb des bestmöglichen Zeitrahmens zu finden.

IHR MEHRWERT AUF EINEN BLICK

	Silber Starterpaket	Gold Partnersupport
Zugang zum High Priority Support	-	√
Bevorzugte Bearbeitung von Anfragen	√	√
Unlimitierter Remote Support	-	√
Enhanced Network Management Training	optional	√
Interoperabilität Unterstützung	√	√
Analysieren der System Konfiguration	√	√
Softwarewünsche werden bevorzugt behandelt	-	√
Zugang zu Pre-Release Manager und Firmware Versionen	-	√
Bearbeitung von Anfragen innerhalb eines Arbeitstages	-	√
Garantierte Reaktions- und Problembehebungszeiten	-	√

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat bei uns die höchste Priorität. Um dies zu erreichen, setzen wir uns selbst die höchsten Massstäbe an die Qualität unserer Serviceleistungen.

Für ein System kann der Third-Level Supportvertrag ab Lieferung solange abgeschlossen werden, bis das System den Status „End of Service“ erreicht hat. Diesen „End of Service“ Zeitpunkt teilt Connect Com mindestens 12 Monate im Voraus mit.

Wissen vermitteln

Enhanced Network Management Training

Ziel des Trainings

Dieses Training vermittelt Ihnen die nötigen Kenntnisse für den sicheren Umgang mit den LANactive Lösungen. Sie erhalten Einblick in die Hardware und spezifischen Funktionen der relevanten Systeme und Zubehör. Sie lernen den Umgang mit unserem LANactive Management System sowie die Konfiguration von Schnittstellen wie SNMP, CLI und Web. Praktische Beispiele erklären Ihnen Software-Funktionen und deren Konfiguration.

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Teilnehmer, die bereits Erfahrungen im Bereich Netzwerk und Switch-Routing-Technologie (z. B. durch Cisco, HP) gesammelt haben und Konfigurationen durchführen können.

Kursdetails

Dauer: 1 Tag

Kursunterlagen: inbegriffen

Teilnehmerzahl: maximal 5 Personen

Veranstaltungsort: Connect Com Rothenburg oder nach Absprache

Kosten: Reisekosten (Flug, Hotel usw.) der Teilnehmer sind nicht in den Kursgebühren enthalten. Wir können Ihnen bei der Zimmerreservierung in Partner-Hotels behilflich sein. Bei Kursen am Kundenstandort oder bei einem Partner werden die Reisekosten der Trainer separat berechnet.

Kursinhalte

- Hardware Präsentation
- LANactive Manager
- Software Präsentation
- Empfohlene Konfiguration
- Supportportal
- Review

Ihr Mehrwert

Effizienter Umgang mit dem Netzwerk, Erstellung einer „Best Practice“ Konfiguration, Schulungszertifikat

Anmeldung

Bitte melden Sie sich für dieses Training an, indem Sie das Anmeldeformular auf unserer Website ausfüllen. Wir werden Sie dann über die weiteren Details informieren.

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!

Service nutzen

Reparatur- und Hardware-Austauschservice

Reparaturservice

Um einen schnellen Austausch defekter Systeme zu gewährleisten, richtet der Auftraggeber einen Ersatzteilpool ein und führt die Identifizierung und den physischen Austausch des defekten Geräts selbst durch. Anschliessend stellt der Auftraggeber bei Connect Com eine RMA-Anfrage und sendet die defekten Systeme auf eigene Kosten zurück.

Nach Erhalt der Systeme bei Connect Com werden die defekten Geräte innerhalb von 6 Wochen repariert oder ausgetauscht und an den Auftraggeber zurückgeschickt.

Nach Ablauf der Gewährleistungszeit berechnet Connect Com eine Reparaturpauschale und Frachtkosten, abhängig vom Alter des Systems.

Wenn ein Systemtyp den Status „End of Service“ erreicht, übernimmt Connect Com keine weiteren Reparaturen für diese Systeme.

Hardware Austauschservice

Beim Hardware-Austauschservice fällt eine jährliche Servicegebühr an, anstatt einer Reparaturpauschale. Dies gilt während der Vertragslaufzeit. Der Service umfasst den vorzeitigen Austausch des defekten Systems, aber den SFP-Modulen und dem externen Netzteil. Die Identifizierung und der physische Austausch erfolgen durch den Auftraggeber.

Je nach dem vereinbarten Service Level Agreement (SLA) werden gegebenenfalls Ersatzgeräte für einen kurzfristigen Austausch bereitgestellt. Nach Identifizierung des defekten Geräts eröffnet der Auftraggeber bei Connect Com einen RMA-Fall und erhält ein Ersatzgerät. Nach dem Austausch sendet der Auftraggeber das defekte System auf eigene Kosten an Connect Com zurück.

Der Hardware-Austauschservicevertrag lässt sich jeweils nur für alle beim Auftraggeber im Einsatz befindlichen Connect Com Systeme direkt ab Lieferung abschliessen. Er hat eine Laufzeit von 12 Monaten und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern keine der Parteien mindestens 3 Monate vor Vertragsende kündigt. Die Servicegebühr wird ab dem ersten Tag des Folgemonats nach Lieferung berechnet.

Der Hardware-Austauschservicevertrag kann für ein System maximal 7 Jahre ab Lieferung abgeschlossen werden, jedoch nicht über den Status „End of Service“ hinaus. Connect Com teilt den Zeitpunkt des „End of Service“ mindestens 12 Monate im Voraus mit.

Kontakt und Beratung

Das Connect Com Vertriebsteam im Innen- und Aussendienst freut sich auf Ihre Anfrage. Wir sind gerne für Sie da!

- Telefonische Beratung
- Persönliche Beratung
- Produktvorstellung bei Ihnen vor Ort
- Produktschulung und/oder Produktpräsentation bei Ihnen vor Ort
- Produktschulung und/oder Produktpräsentation im CCM Showroom in der Schweiz oder in Deutschland
- Webinar / Onlinepräsentation via Skype, Microsoft Teams, etc.



Connect Com AG
Wahligenstrasse 4A
6023 Rothenburg
Schweiz
+41 41 854 00 00
info@ccm.ch
www.ccm.ch

Connect Com SA
Route des Avouillons 30
1196 Gland
Suisse
+41 21 804 66 22
info@ccm.ch
www.ccm.ch

Connect Com GmbH
Stegweg 36-38
72622 Nürtingen
Deutschland
+49 7022 9607 100
info@connectcom.de
www.connectcom.de

