



ALCATEL-LUCENT SOLUTION PREMIER SERVICE

Schutz, Wartung und Weiterentwicklung
Ihrer Kommunikationslösung

.....
AT THE SPEED OF IDEAS™

Alcatel·Lucent
Enterprise



HOLEN SIE DAS BESTE AUS IHRER KOMMUNIKATIONS- INFRASTRUKTUR HERAUS

Ihr Unternehmen braucht komplexe Infrastrukturen, um ein lückenloses Technologieangebot – von Sprach- und E-Mail-Anwendungen bis hin zu Services für die Geschäftsanalyse und die Pflege der Kundenbeziehungen – bereitstellen zu können. Wenn Ihr Netzwerk oder eine Anwendung ausfällt, kommt auch Ihre Produktivität abrupt zum Stillstand. In diesem Fall soll das Problem möglichst schnell und effizient gelöst werden, damit Sie Verluste klein halten und umgehend weiterarbeiten können.

LEISTUNG OPTIMIEREN, INNOVATION VORBEREITEN

Regelmäßige Wartung und immer aktuellste Software sind beste Voraussetzungen, um die Leistung Ihrer Kommunikationsinfrastruktur zu optimieren und Sicherheits- und Stabilitätsprobleme zu vermeiden. Immer die aktuellste Software auf Ihrer Kommunikationsinfrastruktur zu installieren, hat den zusätzlichen Vorteil, dass Sie jederzeit innovative Services oder Anwendungen einführen und Ihr Unternehmen produktiver machen können, wenn die Anforderungen sich ändern.



MEHR LEISTUNG, GERINGERE AUSGABEN

Der Alcatel-Lucent Solution Premier Service ist ein einzelner, umfassender Supportvertrag, der von unserem weltweiten Partner-Netzwerk angeboten wird, damit Sie Zeit für Wichtigeres haben.

Ihr Partner hat jederzeit und überall uneingeschränkten Zugriff auf die neuste Technologie und die besten und erfahrensten Lösungsspezialisten. In dieser Zeit der schrumpfenden Ressourcen und Budgets garantiert dieser Vertrag die konsistente Leistung und Verfügbarkeit Ihrer Kommunikationsinfrastruktur mit planbaren, als Betriebsausgaben kalkulierbaren Kosten.

Wie wirkt sich unzureichender Support auf Ihr Unternehmen aus?

- Zeit wird verschwendet durch Unterstützung der Infrastruktur statt der Geschäftsziele.
- Unvorhersehbare Kosten durch Ausfall von Lösungen, Stillstand und Vorfälle im Netzwerk erschweren die Budgetplanung.
- Inkonsistentes Patch-Management macht die Infrastruktur angreifbar.
- Veraltete Software oder Firmware führt zu Instabilität und Nichtverfügbarkeit des Systems.
- Die Herausforderungen eines herstellerübergreifenden Netzwerks mit mehreren Standorten und Systemen verhindern einen weltweit einheitlichen Support.

DIAGNOSE UND BEHEBUNG VON PROBLEMEN
HERAUSRAGENDE SERVICE-LEVEL AGREEMENTS*

PROAKTIVE SOFTWARE-PATCHES UND WARTUNGS-RELEASES

SOFORTIGE VERFÜGBARKEIT ALLER WICHTIGEN PRODUKTERWEITERUNGEN UND KLEINERER SOFTWARE-RELEASES



Schützen



Unterstützen



Wachsen

* MIT FESTGELEGTEN REAKTIONS- UND BEARBEITUNGSZEITEN FÜR UNSERE PARTNER

24 X 7 X 365 TECHNISCHE UNTERSTÜTZUNG PER FERNZUGRIFF IN EN
WÄHREND DER GESCHÄFTSZEITEN IN DE, FR, ES

KUNDENBETREUUNG ÜBER UNTERSCHIEDLICHE KANÄLE:
E-MAIL, TELEFON, FAX, WEB, CHAT

FÜR PARTNER ZUGRIFF AUF EINE UMFANGREICHE DOKUMENTATIONS- UND WISSENSDATENBANK FÜR DAS VORFALL-MANAGEMENT

Schützen Sie Ihre Systeme und Anwendungen mit Alcatel-Lucent Solution Premier Service

Der Alcatel-Lucent SPS gewährleistet die umfassende Absicherung und Weiterentwicklung Ihrer Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für MGU-Systeme und -Anwendungen. Grundlegende Softwarewartung und immer die neusten Upgrades sind optimale Voraussetzungen für höchste Effizienz und Kapazität. Eventuelle Probleme werden im Rahmen herausragender SLAs mit Ihrem Partner diagnostiziert und korrigiert, so dass jederzeit und überall für einheitliche und angemessene Servicelevels gesorgt ist.

RUND UM DIE UHR SCHUTZ UND WEITERENTWICKLUNG IHRER LÖSUNG DURCH UNSERE PARTNER

- Umfassender Support durch unsere Partner mit Unterstützung des technischen Know-hows des Alcatel-Lucent Technical Assistance Centers (TACs) und Technical Expertise Centers (TECs).
- Schnelle Problemdiagnose und -behebung, bereitgestellt von Alcatel-Lucent für seine Partner unter herausragenden SLAs mit kurzen Reaktions- und Bearbeitungszeiten.
- Benachrichtigung der Partner über Software-Patche und Wartungs-Releases.
- Sofortiger Zugriff auf alle größeren Produktverbesserungen und kleineren Software-Upgrades.
- Alle Partner haben rund um die Uhr uneingeschränktem Zugang zu unserem Level-3-Support – mit strengen SLA-Vereinbarungen – und Zugriff auf die gesamte Dokumentations- und Wissensdatenbank für das Vorfalmanagement.



Sichere, umfassende Abdeckung mit kalkulierbaren Kosten

Mit SPS ist die Betreuung Ihres Alcatel-Lucent Kommunikationssystems und Ihrer Anwendungen durch nur einen Vertrag und eine Zahlung – mit entsprechend geringem, administrativem Aufwand für Sie – abgedeckt.

Ein SPS-Vertrag garantiert Ihnen planbare Jahresgebühren für Upgrades und Support und damit feste Betriebsausgaben. Die Preise bleiben über mehrere Jahre stabil und die Kosten für Vertragsverlängerungen liegen fest. Und bei den Kosten für Software-Updates können Sie Einsparungen in zweistelliger Höhe erzielen.

Da Sie außerdem die Kapitalkosten (CAPEX) für Softwareentwicklung in planbare operative Aufwendungen (OPEX) umwandeln, werden sich die Kosten während des Lebenszyklus Ihrer Kommunikationslösung amortisieren.

NUTZEN SIE UNSER GLOBALES PARTNER-NETZWERK

Erbracht werden die SPS-Leistungen von unserer globalen Partner-Gemeinschaft: mehr als 2.200 Wiederverkäufer und Systemintegratoren in 130 Ländern. Alle Partner werden in umfassenden, fachübergreifenden Schulungen und Zertifizierungen zu Spezialisten für den Verkauf, die Implementierung und die Unterstützung von Alcatel-Lucent Enterprise-Lösungen ausgebildet.

Ein SPS-Vertrag gewährt Ihrem Partner uneingeschränkten Zugriff auf die besten Produktressourcen, umfassendes Hersteller-Know-how sowie auf die Best Practices und langjährigen Erfahrungen des Alcatel-Lucent Technical Support – alles kombiniert mit hervorragenden SLAs für schnelle und effiziente Reaktion.

Für das Management SPS-geschützter Netzwerke bieten unsere Partner:

- Detaillierte Kenntnis der installierten Systeme und Anwendungen von Alcatel-Lucent.
- Schnelle Diagnose und Behebung kritischer Probleme.
- Sofortige Verfügbarkeit von Upgrades, Updates und Patches ohne Zusatzkosten.
- Unverzögerlicher, vorfallbasierter Support.
- Bei Bedarf zusätzlicher technischer Support mit Unterstützung der Spezialisten von Alcatel-Lucent.



Weltklasse-Support und -Services durch unsere Business Partner

Herausragende Service Levels und exzellente Zufriedenheitsquoten:

- Ein Supportvertrag sichert Ihrem Partner Serviceleistungen von Alcatel-Lucent nach strengen SLA-Vereinbarungen zu.
- Die Zufriedenheitsquote der Alcatel-Lucent Partner erreichte 2011 exzellente 90 % bis 95 %.
- Alle unsere Partner verpflichten sich durch den Abschluss einer Vertriebsvereinbarung mit Alcatel-Lucent Enterprise zur Erbringung bestimmter Serviceleistungen (Welcome Center-Verfügbarkeit, feste Antwortzeit und Vorfallverfolgung) und zur Einhaltung von Service Levels. Weitere Informationen zu diesen Service Levels erhalten Sie von Ihren Partnern. Alcatel-Lucent ist verantwortlich für die regelmäßige Überprüfung der Support-Qualität.
- ISO 9001-zertifiziert.

ALCATEL-LUCENT-UNTERSTÜTZUNG VOR ORT, ERFAHRENE LÖSUNGSEXPERTEN UND SOLIDE INFRASTRUKTUR:

- Servicetechniker von Alcatel-Lucent und für die Service-Erbringung zuständige Manager sind für Ihre Business Partner vor Ort rund um die Uhr erreichbar, damit sie jederzeit und überall Unterstützung anfordern können.
- Die Alcatel-Lucent-Fachleute aus den Bereichen Technical Support und Professional Services arbeiten eng mit Ihren Partnern zusammen, damit sowohl Störungen des Netzwerks oder der Lösung als auch komplexe Projekte zeitnah bearbeitet werden.
- 16 Technical Assistance und Technical Expertise Centers in Europa, in Nord-, Mittel- und Südamerika und im asiatisch-pazifischen Raum.
- Testlabors auf insgesamt 10.000 m².

Vorteile des Alcatel-Lucent Solution Premier Service

Mit einem Alcatel-Lucent-SPS und adaptiver, korrigierender, vorbeigender und perfektionierter Wartung können Unternehmen:

DIE VERFÜGBARKEIT DER KOMMUNIKATIONS-LÖSUNG VERBESSERN

- Weniger und kürzere Ausfälle von Lösungen durch schnelle Identifizierung der Problemursache.
- Minimierung von Software-Ausfallzeiten durch kontrollierte Wartung.
- Verlängerung der Lebensdauer einer Lösung durch fortlaufende Wartung.

DIE PRODUKTIVITÄT HEUTE STEIGERN UND DIE WEITERENTWICKLUNG VON MORGEN VORBEREITEN

- Stabilere und leistungsstärkere Applikationen: Alle Lösungen sind mit neuester Technologie immer auf dem aktuellen Stand.
- Kontinuierliche Verbesserung der Lösung durch sofortigen Zugriff auf Upgrades ohne Zusatzkosten.
- Einfache Einführung neuer Funktionen, Anwendungen oder Services durch ständige Aktualisierung der Netzwerke.

IHRE KOSTEN PLANEN

- Planbare Kosten für Wartung und Weiterentwicklung durch ein OPEX-Modell.
- Vermeidung kostspieliger, einmaliger Serviceeinsätze – die pro Vorfall berechnet werden – durch eine Support-Jahresgebühr.
- Weniger Verluste durch den Ausfall bzw. die Reparatur von Lösungen.

IHREN GUTEN RUF UND IHRE KUNDENBEZIEHUNGEN SCHÜTZEN

- Durch unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der Services.

SICH AUF DAS GESCHÄFT KONZENTRIEREN UND DIE TECHNOLOGIE ANDEREN ÜBERLASSEN

- Fokus auf Unterstützung von Geschäftsprozessen statt auf Technologie.
- Fokus auf strategischen Innovationsinitiativen statt auf Wartung.

DAS POTENZIAL VOLL AUSSCHÖPFEN

Der Alcatel-Lucent Solution Premier Service macht es Ihnen leicht, Ihre Lösungen stabil und leistungsstark zu halten. Fortlaufende Wartung und sofortige Upgrades sorgen für beste Leistung der Netzwerke und Anwendungen, die Sie für Ihre Geschäftstätigkeit brauchen. Sollte eine Störung auftreten, haben Ihre Partner garantiert die notwendigen Ressourcen, um das Problem in kürzester Zeit zu diagnostizieren und zu beheben. Sie können sicher sein, dass Sie jederzeit neue Merkmale und Funktionen ergänzen können, wenn die Anforderungen steigen. Und Sie können Ihre Kosten kalkulieren und Ihr Verwaltungsbudget reduzieren.



ÜBER ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE SERVICES

Mit seinen umfassenden Serviceleistungen bietet Alcatel-Lucent Unternehmen für den gesamten Lebenszyklus ihrer Anwendungen und Systeme die Vorzüge einer sicheren, leistungsstarken Kommunikationsinfrastruktur. Über unser globales Partnersystem und mit bewährtem Projektmanagement können wir alle Serviceleistungen vor Ort in bester Qualität erbringen.

BESTELLUNG

Wenden Sie sich an Ihren Business Partner vor Ort und sichern Sie sich den Solution Premier Service von Alcatel-Lucent.

Finden Sie einen Partner über die Partnersuche:

<http://www.partnerlocator.alcatel-lucent.com>

Oder nutzen Sie die folgenden Links:

EMEA | APAC | CALA | US/CANADA