

DataOpt ist ein innovatives, leistungsstarkes Unternehmen, welches sich auf „Service Management“ spezialisiert hat. Dabei versteht DataOpt „Service Management“ als das intelligente Managen von „Best of Breed“ Service Leistungen Dritter, unter Nutzung höchster Kompetenz in bester Qualität.

„Single Support VSPEX“ VSPEX ist ein Produkt der EMC

Service Insurance

„Single Support VSPEX“ beinhaltet zum Einen die Nutzung von nachgelagerten Service-Verträgen, in der Regel abgeschlossen mit den jeweiligen Produktlieferanten, zum Anderen, und von wesentlich größerer Relevanz, ist jedoch die Steuerung der richtigen Zuständigkeiten von Herstellern bei Problemen innerhalb einer ganzheitlichen Systemumgebung.

Der größte Mehrwert von „Single Support VSPEX“, für Sie als Kunden, ist der „Single Point of Service“. Durch diese Einrichtung sind Sie als Kunde in der Lage, das Problem eines Lösungsbausteins an einer einzigen Stelle abzusetzen. So können Sie sich weiter auf das Kerngeschäft konzentrieren. Das allgemein bekannte, und allzu oft schon erlebte, zeitaufwendige „Ping Pong Szenario“ der unterschiedlichen Hersteller, entfällt hiermit. Dies ist jetzt die Aufgabe eines Single Support Managers der DataOpt.

Die DataOpt bedient sich dabei qualifizierter Fachkräfte, die das Produktspektrum der jeweiligen Umgebung kennen und damit in der Lage sind, eine kompetente Steuerung der Problemlösung durchzuführen.

Die Stati von „Calls“ werden lückenlos und unabhängig vom Bearbeiter, festgehalten. Selbstverständlich können Auswertungen und Reports regelmäßig und zeitaktuell geliefert werden.

Weiterhin ist DataOpt in der Lage, über die Nutzung eines Staging- und Test-Centers, die Systemumgebung nachzustellen und kann somit eine effizientere und schnellere Problemanalyse durchführen.

Neben individuellen vereinbarten Service-Level-Agreements bietet die DataOpt abhängig vom Produkt, drei Service Kategorien:

- On demand Service
- Hotline Service
- Service Insurance

Leistungbeschreibung

Initial Onsite Health Check

- Aufnahme und Prüfen der Systemumgebung (Vor-Ort oder per Install-Checkliste)
- Dokumentation der Systemumgebung für späteren Service (CMDB)
- Überprüfung der, für das Gesamtsystem wichtigen, Firmware-Stände
- Optional nach Aufwand: Aufsetzen eines bereinigten Systemstandes

Annual Health Check (nur bei Reakt-Service Professional Plus)

- Prüfen der Systemumgebung (Vor-Ort oder per remote Zugriff)
- Dokumentation der ggf. erweiterten Systemumgebung (CMDB)
- Auswertung von Reports zur Auslastung des Gesamtsystems
- Empfehlung ggf. notwendiger System-Anpassungen
- Veranlassung von gewünschten Empfehlungen
- Optional nach Aufwand: Monitoring und Umsetzung der gewünschten Maßnahmen

First Level Support (telefonisch)

- Nutzung einer Knowledge Database durch den First Level Support (FLS)
- Nutzung neuer bereitgestellter Patches durch den FLS
- Nutzung von vorhandenen Workarounds
- Abfrage von Logfiles zur Fehleranalyse
- Lokalisierung der Problemverursachung
- Beschaffung notwendiger Information für den Second Level Support (SLS)

Second Level Support (unterstützt FLS)

- Tiefer gehende Analyse, für den Fall dass FLS das Problem nicht lösen kann
- Problemanalyse, ggf. gemeinsam mit Third Level Support des verursachenden Herstellers im „Back to Back“ und ggf. Öffnung eines Calls beim Hersteller
- Nachverfolgung des Bug-Fix und Übergabe der neuen Patches an FLS
- Überprüfung der VSPEX Konfiguration
- Überprüfung der Interfaces
- Auswerten von Log-Files

Break Fix Support

- Koordination des Break Fix Support durch DataOpt
- Eröffnen des Third Level Supports beim jeweiligen Hersteller
- Koordination von Break Fix Einsätzen der Hersteller
- Call-Tracking und Monitoring
- Call-Closing nach Break-Fix durch Hersteller

Professional Services (remote Zugriff notwendig)

- Einbinden von erfahrenen Beratern der DataOpt (IT Architekten, Senior Consultant)
- Wenn notwendig, Nachstellen der Problematik im DataOpt Labor

Single Support Optionen für EMC VSPEX Produkte

<p>Standard:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Initial Healthcheck (Install-Checkliste) ● 8.00 - 17.00 Uhr Erreichbarkeit ● Persönliche Call Annahme ● Reaktionszeit: 2 Stunden ● Call Management ● Call Reporting 	<p>Standard PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Initial Healthcheck (Install-Checkliste) ● 8.00 - 17.00 Uhr Erreichbarkeit ● Persönliche Call Annahme ● Reaktionszeit: 2 Stunden ● Call Management ● Call Reporting ● Ggf. Remote-Zugriff ● Einbindung des Professional Services Abtlg.
<p>Professional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Initial Healthcheck (Vor-Ort) ● 24 x 7 Erreichbarkeit ● Persönliche Call Annahme ● Reaktionszeit: 2 Stunden ● Call Management ● Call Reporting 	<p>Professional PLUS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Initial und Annual Healthcheck (Vor-Ort) ● 24 x 7 Erreichbarkeit ● Persönliche Call Annahme ● Reaktionszeit: 2 Stunden ● Call Management ● Call Reporting ● Ggf. Remote-Zugriff ● Einbindung des Professional Services

Konditionen:

- Vertragslaufzeit 3 Jahre oder 5 Jahre
- Jährliche Abrechnung oder Laufzeitabrechnung
- Preise erhalten Sie auf Anfrage oder bei Ihrem Distributor des Vertrauens