



## »Per-Incident Hotline«

Um die vielfältigsten Kundenanforderungen optimal und individuell bedienen zu können, müssen Cisco Partner mit den neusten IT-Trends Schritt halten. Dazu gehört nicht nur der versierte Einsatz der verschiedenen Cisco Architekturen und umfassendes Know-how der Produkte, sondern auch starke Pre- und Post-Sales-Service-Leistungen.

Meistern Sie diese komplexe Herausforderung mit der »Per-Incident Hotline« von Comstor Services Solutions. Mit dem Comstor Services Solutions Service Desk steht Ihnen ein kompetentes und serviceorientiertes Team zur Verfügung, das Ihr Services Team in den Bereichen Pre-Sales, Design, Implementierung und Troubleshooting für die Cisco Technologien Enterprise Networking, Collaboration und Virtualization unterstützt und Ihnen auf Wunsch auch 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung steht.

### Die Leistungen der »Per-Incident Hotline« auf einen Blick:

- **Pre-Sales:** Der Comstor Services Solutions Service Desk steht Ihnen für Ihre Fragen zu den Produkten von Cisco, zur Erstellung der finalen Stückliste oder für High Level Designs gern zur Verfügung.
- **Design:** High Level und Low Level Designs bilden die Grundlage für erfolgreiche Lösungen. Der Comstor Services Solutions Service Desk unterstützt bei Bedarf in jeder Design-Phase.
- **Implementierung:** Komplexe IT-Infrastrukturen benötigen verschiedene Kenntnisse bei dem Aufbau der geplanten Architekturen. Mit den Remote Implementation Services des Comstor Services Solutions Service Desk haben Sie die Möglichkeit, Ihre Engineers vor Ort zu unterstützen oder bei Bedarf Aufgaben auszulagern.
- **Troubleshooting:** Der Fehler liegt oft im Detail und die Suche und das Beheben der Ursache können vielschichtig sein. Der Comstor Services Solutions Service Desk unterstützt Ihre Engineers optimal bei der Fehlerbehebung und kann auf Wunsch auch komplexe Aufgaben vollständig übernehmen.

**Entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen können Sie zwischen folgenden Hotline-Modellen wählen:**

#### »Per-Incident Hotline« - Single Technology

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für die von Ihnen im Vorfeld definierte Cisco Technologie
- Die Ticketannahme erfolgt werktags in der Zeit von 8:00 Uhr - 18:00 Uhr via Telefon oder E-Mail

#### »24/7 Per-Incident Hotline« - Single Technology

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für die von Ihnen im Vorfeld definierte Cisco Technologie
- Die Ticketannahme erfolgt 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche via Telefon oder E-Mail
- Garantierte Ticketbearbeitung nach 4 Stunden

#### »Per-Incident Hotline« - Multi Technology

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für alle Cisco Technologien
- Die Ticketannahme erfolgt werktags in der Zeit von 8:00 Uhr - 18:00 Uhr via Telefon oder E-Mail

#### »24/7 Per-Incident Hotline« - Multi Technology

- Das Paket enthält die Bearbeitung von 12 Incidents für alle Cisco Technologien
- Die Ticketannahme erfolgt 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche via Telefon oder E-Mail
- Garantierter Beginn der Ticketbearbeitung nach 4 Stunden

Ein Incident ist ein Ereignis, das nicht Teil des standardmäßigen Betriebes eines Services ist und eine Unterbrechung des Services oder Minderung seiner Qualität verursacht oder zu verursachen droht. „Adds“, „Moves“ und „Changes“ werden ebenfalls als Incidents behandelt. Bei der Ticketannahme werden die Incidents entsprechend des Hotline Services definiert und im Incident Management bearbeitet.

Um eine effiziente Ticketbearbeitung im Störungsfall sicherzustellen, werden bei Abschluss dieses Hotline Services alle relevanten Informationen und Zugänge für die Ticketbearbeitung mit Ihnen abgestimmt. Diese Vorgehensweise wird initial und bei Änderungen pauschal abgerechnet.

Ergänzende Informationen zur »Per-Incident Hotline« sowie weiteren Services aus unserer breitgefächerten Dienstleistungspalette des Comstor Services Solutions Teams erhalten Sie von:

#### **Jens Schneider**

Manager Services Solutions

Tel.: (030) 346 03 550

E-Mail: [jens.schneider@comstor.com](mailto:jens.schneider@comstor.com)