

Diamond-Support für Alcatel-Lucent Enterprise Communications

Höchste Servicequalität von ALE

Mit dem Diamond Support bietet Alcatel-Lucent Enterprise einen Premium-Service, der für maximale Zuverlässigkeit, höchste Sicherheit und optimale Performance Ihrer Kommunikationsinfrastruktur steht. Er basiert auf höchster Support-Kompetenz von ALE, eine kontinuierliche Kundenbetreuung sowie einem starken Engagement für Verfügbarkeit und Servicekontinuität.

Dieses Angebot gilt für alle Umgebungen, die durch einen aktiven „Software Premium Service“ (SPS)-Vertrag oder ein „Purple on Demand“ (PoD)-Abonnement abgedeckt sind. Die ideale Lösung für Unternehmen, die Wert auf Leistung, operative Kontrolle und Sicherheit legen, sowie für geschäftskritische Umgebungen, die hohe Verfügbarkeit, konstante Leistung und verstärkte Sicherheit erfordern.



Ein engagierter Experte für erstklassigen Support

Während der Geschäftszeiten steht Ihnen ein zuständiger Support-Techniker (DSE) oder ein Stellvertreter zur Seite – ein Level-3-Experte, der über umfassende Expertise in unseren ALE-Lösungen verfügt.

Dieses exklusive Support-Modell bietet:

- Direkte Kommunikation auf Expertenniveau
- Tiefgehendes Verständnis Ihrer IT-Architektur
- Schnelles Erfassen von Kontext und geschäftlichen Prioritäten
- Schnellere und zielgerichtete Bearbeitung kritischer Vorfälle

Das DSE kann auch liefern:

- Gezielter Wissenstransfer zur Stärkung der Eigenständigkeit Ihres IT-Teams
- Zuverlässige Remote-Unterstützung bei geplanten Wartungsarbeiten für einen reibungslosen Betrieb
- Proaktive Empfehlungen zur Unterstützung künftiger Upgrades und Implementierungen

Ein einfaches Jahresabonnementmodell

Das Angebot wird im Rahmen eines Jahresabonnements bereitgestellt, das eine festgelegte Anzahl von Serviceanfragen (SRs) mit dem Status „Diamond“ umfasst.

Datenblatt

Diamond-Support für Alcatel-Lucent Enterprise Communications

Diamond SRs können rund um die Uhr geöffnet werden:

- telefonisch oder
- über die MyPortal-Plattform

Die Bearbeitung von SR-Fällen erfolgt gemäß allen SPS-Vertragsbestimmungen, wobei während der Geschäftszeiten die DSE unmittelbar einbezogen wird und außerhalb dieser Zeiten Bereitschaftsteams Unterstützung leisten.

Leistungsbeschreibung

Diamond Support – der höchste Standard an Supportkompetenz von ALE. Dazu gehören:

- Zugang zum ALE-Support für Endkunden
- Bevorzugter Zugang zu einem Designated Support Engineer (DSE)
- Nachbereitung der operativen Besprechungen
- Proaktive Beratung und Empfehlungen seitens des Anbieters
- Remote-Unterstützung auf Anfrage während geplanter Wartungsfenster
- Wissensvermittlung zu neuen Funktionen

Ihre Vorteile

Direkter Kontakt zu einem ALE-Experten

- Schneller, kompetenter Support durch einen engagierten Level-3-Techniker

Maximale Verfügbarkeit und schnellere Problemlösung

- Durch eine vorrangige und beschleunigte Bearbeitung wird sichergestellt, dass Ihr Betrieb jederzeit reibungslos läuft

Proaktive Optimierung

- Kompetente Beratung sorgt für mehr Stabilität, erhöht die Sicherheit und bereitet Ihr System auf zukünftige Entwicklungen vor

Produktpalette

Die nachfolgende Liste dient lediglich zu Informationszwecken und kann sich im Laufe der Zeit ändern. Die offizielle Liste der für Ihren Dienst geltenden Produkte entnehmen Sie bitte Ihrem Leistungsumfang (SOW).

- Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple
- Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 NMS
- Rainbow™ Business, Enterprise
- Dispatch Console
- OmniPCX Open Gateway
- OpenTouch SBC
- Visual Automated Attendant
- Visual Notification Assistant

Voraussetzung

- Für die Geräte muss ein gültiges „Service Premium Service“, „Purple on Demand“ oder „Rainbow“-Abonnement bestehen
- Der „Diamond Communication Support“ steht Geschäftspartnern mit einem gültigen Vertriebsvertrag oder einer gültigen Charta für indirekte Partner zur Verfügung

Verfügbarkeit nach Region

Die Diamond-Supportleistungen sind weltweit verfügbar, sofern in den „Supportleistungen für Kommunikationsprodukte, Service Essentials für Geschäftspartner“ nichts anderes angegeben ist.

Verfahren zur Verwaltung von Diamond-Tickets

Service Request -Einreichung

Der Kunde oder Partner reicht einen Serviceantrag über MyPortal oder telefonisch über das Welcome Center ein.

Ticket -Versand

- Während der Geschäftszeiten wird das Ticket umgehend dem DSE zur Bearbeitung zugewiesen.
- Außerhalb der Geschäftszeiten gelten die üblichen Support-Regeln. Je nach Schweregrad und Produkt wird das Ticket an das Level-3-Supportteam im Bereitschaftsdienst oder an das Level-2-Supportteam weitergeleitet, das sich darum kümmert, bis der DSE wieder verfügbar ist.

Ticketbearbeitung

Die Bearbeitung von Tickets erfolgt gemäß den „Supportleistungen für Kommunikationsprodukte – Service-Grundlagen für Geschäftspartner“.

Bestellinformationen

Bestellungen werden nur auf Anfrage bearbeitet und bedürfen der Genehmigung durch ALE. Für Angebote wenden Sie sich bitte an das ALE Welcome Center oder Ihren ALE-Ansprechpartner.

- Der „Diamond Communication Support“ umfasst eine Mindestmenge von dreißig (30) SRs pro Jahr
- Die Laufzeit des „Diamond Communication Support“ beträgt zwölf (12) Monate.

Kontaktdaten

ALE empfiehlt, Supportanfragen für Diamond Communications über das Telefon oder über MyPortal zu bearbeiten, um eine schnellere Bearbeitung zu gewährleisten.

Telefon:

- | | | |
|---------------|------------------|---------------------------|
| • English | + 1 650 385 2193 | (rund um die Uhr) |
| • Deutsch | + 1 650 385 2197 | (7:00–19:00 Uhr MEZ/MESZ) |
| • Französisch | + 1 650 385 2196 | (7:00–19:00 Uhr MEZ/MESZ) |
| • Spanisch | + 1 650 385 2198 | (7:00–19:00 Uhr MEZ/MESZ) |

Die gebührenfreien Telefonnummern finden Sie auf MyPortal im Bereich „Support“.

MyPortal: <https://myportal.al-enterprise.com>