

SERVICE & SUPPORT

Alliance Trading unterstützt seine Partner und Kunden mit einem umfangreichen Paket von Service-Leistungen.

Die Mehrwerte:

- ▶ Erweiterung und Ausdehnung vorhandener Service-Programme
- ▶ Maximierung der Verfügbarkeit von „mission-critical“ Systemen
- ▶ Zugriff auf Experten für technische Infrastruktur
- ▶ Inanspruchnahme von mehr als 10 Jahren Kommunikations-Erfahrung
- ▶ Schnelle Reaktion und maßgeschneiderter Support

CHAMPS 9x5 und optional AHR (Advanced Hardware Replacement)

- ▶ AudioCodes Hersteller Support über Alliance Trading. Während der Geschäftszeiten (8.00 Uhr – 18.00 Uhr)
- ▶ Alliance Trading Support Team „troubleshooting“ unterstützt den Partner
- ▶ Reportet fehlerhaftes Verhalten zum Hersteller
- ▶ Alliance Trading Support Team analysiert die Anfrage des Partners und eröffnet eine Support Meldung beim Hersteller
- ▶ SLA (Service Level Agreement) gemäß der Hersteller Services Policy
- ▶ Remote Trouble Shooting des Herstellers
- ▶ Updates- und Firmware-Upgrades
- ▶ AHR SLA gemäß den Hersteller Services Policies

ACTS 9x5, 24x7 und optional AHR (Advanced Hardware Replacement)

- ▶ AudioCodes Hersteller Support direkt zum Partner. Während der Geschäftszeiten (8.00 Uhr – 18.00 Uhr)
Hotline- und Kontaktinformationen gemäß den ACTS Support Zertifikaten
(Voraussetzung: Technisch zertifizierte Person des Partners)
- ▶ SLA gemäß AudioCodes Services Policy
- ▶ Remote Trouble Shooting
- ▶ Updates- und Firmware-Upgrades
- ▶ AHR SLA gemäß AudioCodes Services Policy

SERVICE & SUPPORT

AT/UC Technischer Support

- ▶ Tier One, Tier Two und Tier Three technischer Hardware Support
- ▶ Tier One und Tier Two Software Support nach individuellem Agreement
- ▶ Support ist verfügbar über ein Ticket-System
- ▶ Abhängig vom vertraglich vereinbarten Service, bis zu 24 x 7
- ▶ Der Kunde erhält gemäß seines Vertrages Zugang zum Ticket-System

AT/UC Maintenance Services

- ▶ Hersteller Support
- ▶ Advanced Hardware Replacement
- ▶ 24 x 7 Support
- ▶ Optional: Remote Monitoring Resonanz für eine breite Anzahl von Gateways, Modulen und Session Border Controller (Voraussetzung UC RAP)

AT/UC Gewährleistungs Support

- ▶ Rücksendung zum Hersteller und Reparatur-Service, wenn ein:
 - gültiges Support-ticket vorliegt
 - Bestätigung eines Hardware Defektes von dem zuständigen Support Agenten
 - gültiges RMA Formular
 - Hardware befindet sich in der Gewährleistungszeit
 - Hardware, die nicht in diese Periode fällt, kann auf Rechnung des Kunden repariert werden

Support-Agenten

- ▶ Support-Team ist der primäre Ansprechpartner des Kunden
- ▶ Support-Agenten sind „Professionals“ für spezifische Hardware Produkte, in der Telekommunikation, Netzwerke und System-/Produkt-Integration
- ▶ Alle Support Agenten sind an dasselbe Ticket-System angeschlossen und arbeiten bei interner Eskalation stets mit dem gleichen Kunden-Ticket zu jeder Zeit. Das zentralisierte Ticket-System gewährleistet eine hohe Nachvollziehbarkeit und Transparenz für alle Ticket-basierten Aktionen

SERVICE & SUPPORT

Optional: Consulting- / Konfigurations- Support

Wenn der mitgeteilte Support-Fall nicht auf einen Hardware Defekt zurückzuführen ist, sondern von der gewählten Konfiguration kommt, kann ein Consulting / Konfigurations-Support auf Stundenbasis angeboten werden. Das ist abhängig vom „Know-how“ über die existierende Kunden-Umgebung und die installierte Hardware sollte zwischen dem Kunden und dem Agenten/-Team vereinbart werden. Der Aufwand für das gesamte Verfahren basiert auf den gewonnenen gemeinsamen Erkenntnissen und wird nach protokollierter Arbeitszeit berechnet. Das Minimum für diesen Service beträgt eine Berechnungsgrundlage von drei Stunden.

Expedited Support

- ▶ 24 x 7 technischer Hersteller HW/SW Support
- ▶ Advanced Hardware Replacement in einer garantierten Zeit (notwendig: Hilfestellung beim Kunden für den Hardware-Austausch und Wiederanschluss der Kabel)
- ▶ Level 2 bei Hersteller HW/SW Problemen (als registrierter Kontakt direkter Zugang zum Support System)
- ▶ Remote technischer Support für eine 12 Monats- oder 36 Monats-Periode von installierten AudioCodes HW/SW Produkten
- ▶ Verfügbar 24 x 7 (24 Stunden pro Tag, an 7 Tagen die Woche) für Notfall-Probe der Stufe emergency priority level (Serverity1)
- ▶ Verfügbar Montag – Freitag, 9.00 Uhr – 17.00 Uhr (lokale Zeit des Kunden, Feiertage ausgenommen) für alle wichtigen Probleme – priority level
- ▶ freie Software Patches und Wartungsversionen für die unter Support-Vertrag stehenden AudioCodes HW/SW Produkte
- ▶ freie Software Upgrades – neue Haupt-Version für die unter Support-Vertrag stehenden AudioCodes HW/SW Produkte

SERVICE & SUPPORT

Priority Support (Cold-Standby)

- ▶ 24 x 7 technischer Hersteller HW/SW Support
- ▶ Advanced Hardware Replacement in kürzester Zeit (notwendig: Hilfestellung beim Kunden für den Hardware-Austausch und Wiederanschluss der Kabel)
- ▶ Level 2 bei Hersteller HW/SW Problemen (als registrierter Kontakt direkter Zugang zum Support System)
- ▶ Remote technischer Support für eine 12 Monats- oder 36 Monats-Periode von installierten AudioCodes HW/SW Produkten
- ▶ Verfügbar 24 x 7 (24 Stunden pro Tag, an 7 Tagen die Woche) für Notfall-Probe der Stufe emergency priority level (Serverity1)
- ▶ Verfügbar Montag – Freitag, 9.00 Uhr – 17.00 Uhr (lokale Zeit des Kunden, Feiertage ausgenommen) für alle wichtigen Probleme – priority level
- ▶ freie Software Patches und Wartungsversionen für die unter Support-Vertrag stehenden AudioCodes HW/SW Produkte
- ▶ freie Software Upgrades – neue Haupt-Version für die unter Support-Vertrag stehenden AudioCodes HW/SW Produkte
- ▶ Advanced Hardware Replacement: ein komplettes Ersatz-Gateway ist beim Kunden vor Ort, notwendig: Hilfestellung beim Kunden für den Hardware-Austausch und Wiederanschluss der Kabel

Priority Plus (Hot-Standby)

- ▶ 24 x 7 technischer Hersteller HW/SW Support
- ▶ Advanced Hardware Replacement in einer garantierten Zeit (notwendig: Hilfestellung beim Kunden für den Hardware-Austausch und Wiederanschluss der Kabel)
- ▶ Level 2 bei Hersteller HW/SW Problemen (als registrierter Kontakt direkter Zugang zum Support System)
- ▶ Remote technischer Support für eine 12 Monats- oder 36 Monats-Periode von installierten AudioCodes HW/SW Produkten
- ▶ Verfügbar 24 x 7 (24 Stunden pro Tag, an 7 Tagen die Woche) für Notfall-Probe der Stufe emergency priority level (Serverity1)
- ▶ Verfügbar Montag – Freitag, 9.00 Uhr – 17.00 Uhr (lokale Zeit des Kunden, Feiertage ausgenommen) für alle wichtigen Probleme – priority level
- ▶ freie Software Patches und Wartungsversionen für die unter Support-Vertrag stehenden AudioCodes HW/SW Produkte
- ▶ freie Software Upgrades – neue Haupt-Version für die unter Support-Vertrag stehenden AudioCodes HW/SW Produkte
- ▶ **Advanced Hardware Replacement: ein komplettes Ersatz Gateway ist beim Kunden vor Ort im Rack eingebaut, keine Hilfe vom Kunden mehr notwendig**
- ▶ **Monitoring & Überwachung beider Geräte garantiert 30 Minuten SLA**