



Lösungsübersicht

OneCall Support Services

Ihr zentraler Ansprechpartner für herstellerübergreifenden Produktsupport.

Wie bleibt ein Unternehmen in einer sich schnell verändernden Welt relevant? Unternehmen müssen sich weiterentwickeln. IT-Verantwortliche müssen Wege finden, um die Effizienz zu steigern. Führungskräfte von IT-Organisationen müssen ihren Teams Zeit verschaffen, damit sie sich auf Innovationen konzentrieren können.

Die Konsolidierung von Technologien in hyperkonvergente Umgebungen und in die Cloud sowie kürzere Entwicklungszyklen bieten potenzielle Vorteile. Doch auch im IT-Betrieb gibt es häufig viel Raum für Verbesserungen. Zu den wichtigsten Überlegungen gehören unter anderem: Was lässt sich optimieren? Wie kann man Nachbesserungen vermeiden? Wie lassen sich Fehlerbehebung und die Erfahrung der IT-Mitarbeiter verbessern? Wie kann man externe Ressourcen nutzen, um eine gute Priorisierung und die wichtigsten Unternehmensziele zu erreichen?

Insight OneCall™ bietet im Rahmen eines umfassenden und konsolidierten Servicevertrags rund um die Uhr Support für Ihre Cloud- und Rechenzentrumsprodukte.

- Kostengünstiger Echtzeit-Support für eine optimierte Problemlösung
- Schneller Kontakt zu den Technikern – wir verbinden Sie sofort mit den richtigen Experten
- Flexibler Support, einschließlich Add-On-Einheiten zur Erweiterung Ihrer Service-Optionen
- Herstellerübergreifende Abdeckung – mit einem Anruf können Sie verschiedene Technologien besprechen

Unsere Leistungen



Nicht nur Anrufe – sondern Problemlösungen.

Unsere Support-Techniker stehen Ihnen als erste Anlaufstelle zur Verfügung, um den Problemlösungsprozess sofort bei Ihrem ersten Anruf bei Insight in die Wege zu leiten. OneCall umfasst eine durchgehende Problembestimmung und vierteljährliche Serviceberichte. Darüber hinaus ermöglichen Ihnen unsere Add-On-Einheiten, den Leistungsumfang Ihres Services anzupassen, um eine flexible und effiziente Behebung von Vorfällen zu gewährleisten, die ganz Ihren individuellen Anforderungen entspricht.

Kein Vermittler

Unsere Support-Teams arbeiten direkt mit Ihnen zusammen, um Vorfälle so effizient wie möglich zu lösen.

Anbieterübergreifender Ansatz

Unser Portfolio umfasst eine Reihe führender Technologiebereiche und bietet Ihnen einen einzigen Ansprechpartner, wenn Sie Support benötigen.

Umfassende Fachkenntnisse

Erhalten Sie fachkundigen Support von hochqualifizierten Technikern.

So schnell wie möglich

Die durchschnittliche Reaktionszeit von 15 Minuten für kritische/P1-Probleme ermöglicht es Ihnen, Risiken zu kontrollieren und die Geschäftskontinuität zu verbessern.

Ein konsistenter Ansatz für den herstellerübergreifenden Support.

Hunderte von Kunden entscheiden sich für OneCall anstatt für andere Optionen für den Multi-Produkt-Support, da sie so vom Problem bis zur Lösung von einem dedizierten Partner begleitet werden. Unser Team kennt nicht nur die Technologien, die Sie einsetzen, sondern weiß auch, wie diese in Ihrer speziellen Softwareumgebung zusammenwirken.

Darüber hinaus bietet unser allgemeines Service-Framework ein einheitliches Supportmodell für eine Reihe von Cloud- und Rechenzentrumstechnologien, das Kunden bei der Erweiterung ihrer bestehenden IT-Funktionalitäten unterstützt.

Allgemeiner Support	OneCall
Geschäftszeiten: Englisch*	24/7
EMEA-basierter Service Desk	✓
Telefonsupport (nur P1)	✓
Ticketbasiert über das Serviceportal	✓
Vierteljährliche Serviceüberprüfung und -berichte	✓
Reaktionszeit nach Ticket-Anfrage (P1/P2 Stunden)	15 Min./30 Min.
Annahme eines Vorfall-Anrufs innerhalb	30 Sekunden
Maximale Anzahl der Ansprechpartner	20
Vorfall – Kundenkonfiguration und -beratung	50 Credits (1 Std. pro Credit)
Serviceanfragebearbeitung	✓
Onboarding und Orientierung	✓
Add-Ons: Zusätzliche Credits, Virtuelle Technik	✓

* Support in DE/FR/ES/IT/NL/SE „nach Möglichkeit“.

Sinnvolle Lösungen für den Geschäftserfolg.

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Modernisierung und Sicherung kritischer Plattformen zur Transformation der IT. Wir glauben, dass Daten ein wichtiger Faktor und Hybridmodelle Beschleuniger sind und dass sichere Netzwerke gut integriert sein müssen.

Unsere End-to-End-Services ermöglichen es Unternehmen, Technologielösungen effektiv zu nutzen, um Herausforderungen zu meistern, Wachstum und Innovation zu fördern, Risiken zu reduzieren und das Unternehmen zu verändern.

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren Insight Account Manager.

+49 89 94580-0 | info.de@insight.com | www.insight.de

Erzielen Sie aussagekräftige Ergebnisse.

Um in der modernen Welt zukunftsfähig zu bleiben, muss man die richtige Balance zwischen der Bewältigung der täglichen Bedürfnisse und der Förderung des notwendigen Wandels finden. Insight OneCall hilft Ihnen, aktuelle Prioritäten zu bearbeiten, und unterstützt Ihre IT-Organisation bei der Mehrwertschaffung für das Unternehmen.



Erweiterte Supportfunktionen für Cloud und Rechenzentren – Durch den Zugriff auf ein breites Spektrum an geballtem technischen Wissen liefern Insight OneCall Support Services Lösungen für jedes Problem.



Betriebsstörungen reduzieren – eine zügige Problemlösung sorgt für eine optimale Systemleistung.



Konzentrieren Sie sich auf Innovationen, nicht darauf, dass alles wie gehabt läuft – geben Sie Ihren IT-Teams die Möglichkeit, neue Transformationsprojekte voranzutreiben und echten Unternehmenswert zu schaffen.



Kontrolle der Ausgaben – Die Konsolidierung Ihrer Supportverträge in einem einheitlichen Modell bietet eine bessere Transparenz in Bezug auf die Ausgaben.

Sie benötigen noch mehr operative Unterstützung?

Fragen Sie uns nach unserem Angebot an kritischen Services für die IT-Transformation, von der Analyse über die Migration bis hin zur Optimierung.