



#WeAreExclusive



EXCLUSIVE
NETWORKS

infoblox®

Infoblox Support

von Exclusive Networks

Exclusive Networks Deutschland GmbH
Hardenbergstrasse 9a, 10623 Berlin
Tel: +49 30 325131-0 | Fax: +49 30 325131-29100
Email: Services_DACH@exclusive-networks.com

Exclusive Networks Austria GmbH
Heinrich Bablik Strasse 17 - K21, 2345 Brunn am Gebirge
Tel: +43 1 3360337-0 | Fax: +43 1 3360337-11
Email: Services_DACH@exclusive-networks.com

Exclusive Networks Switzerland AG
Bernstrasse 39, 8952 Schlieren
Tel: +41 44 521 63 33 | Fax: +41 44 521 63 49
Email: Services_DACH@exclusive-networks.com



Exclusive Networks Support – Ihr zuverlässiger Cybersecurity-Partner

Nach dem Verkauf ist vor dem Verkauf, denn jetzt geht es darum, dass Ihre Kunden nachhaltig zufrieden sind. Dazu gehört auch ein guter Support-Service. Die Aufrechterhaltung der Sicherheitsinfrastruktur Ihrer Kundenumgebungen hat hohe Priorität.

Unser Support-Team ist an Ihrer Seite, um Probleme schnell und kompetent zu lösen.

Exclusive Networks Support für Infoblox – Unsere Leistungen im Überblick

- Bis zu 24/7 Erreichbarkeit für Sie oder Ihre Kunden
- 90% der Cases werden direkt von unserem Team gelöst
- Schnelle Antwortzeiten
- Zertifizierte und erfahrene Support-Engineers
- Deutschsprachiger Support (auf Wunsch in Englisch)
- Persönlicher Kontakt zu den Exclusive Networks Support Engineers per Telefon, E-Mail und Support-Portal
- Übernahme des Case Managements zum Hersteller
- RMA Management
- Unterstützung bei neuen Feature Releases und Software Updates vom Hersteller (Feature Releases/Updates werden nur vom Hersteller im Rahmen eines Supportvertrages zur Verfügung gestellt).
- Hersteller-Eskalationen direkt auf 2nd Level

Exclusive Networks ist zertifiziertes Infoblox Authorized Support Center (ASC).



Exclusive Networks Supportlevels

Der Exclusive Networks Support bietet Ihnen maßgeschneiderte Supportlevels:

- 8/5 oder 24/7 Hotline
- Der Austausch defekter Hardware durch gleichwertige Hardware, erfolgt nach qualifizierter Feststellung eines Hardwaredefektes durch unseren Support und dem Hersteller.
- Die Austausch-Hardware wird vom Hersteller versendet.

Prioritäten und Eskalation

			Eskalation Sollten Zielantwortzeiten nicht eingehalten werden können, wird wie folgt eskaliert.		
Prio	Erläuterung	Zielantwortzeiten	Eskalation 2nd Level	Support Management	Hersteller
P1	Kritisch Das Problem hat massive Auswirkungen auf den Betrieb. Der Fehler betrifft alle Nutzer oder geschäftskritische Anwendungen.	30 Minuten	30 Minuten	2 Stunden	Nach Bedarf/ Ermessen
P2	Hoch Das Problem hat signifikante Auswirkungen auf den Betrieb, stellt jedoch keinen kompletten Ausfall dar. Einer oder mehrere Benutzer sind betroffen und es gibt keine Alternative oder kein Backup System um das Problem zeitweilig zu umgehen.	2 Stunden	4 Stunden	6 Stunden	Nach Bedarf/ Ermessen
P3	Normal Durch den Ausfall des Gerätes, oder einer Funktion, sind ein oder mehrere Benutzer betroffen. Es existiert eine Alternative oder ein Backup System.	4 Stunden	1 Arbeitstag	2 Arbeitstage	Nach Bedarf/ Ermessen
P4	Niedrig Anfragen zu Funktionen und kleinere Probleme, die nicht den Betrieb beeinflussen.	Nächster Arbeitstag	1 Woche	2 Wochen	Nach Bedarf/ Ermessen



Exclusive Networks – Weitere Mehrwerte für Ihr Geschäft

Für Ihren Unternehmenserfolg unterstützen wir Sie mit weiteren Services – vom Aufbau von Know-how über Professional Services bis zu Finanzierungs-Leistungen.

- Events & Workshops
- Technische Trainings
- Installation/Configuration
- Support für weitere Hersteller
- Deployment as a Service (Hardware-Einbau beim Kunden vor Ort)
- Engineer as a Service (Hardware-Austausch beim Kunden vor Ort)
- Provisioning as a Service (Staging / Pre-Konfiguration)
- Managed SOC
- Teststellungen
- Finanzierung und Leasing
- Exclusive Access (Kundenportal zur Überwachung von Bestellungen, Lieferungen etc.)
- Marketing

Sprechen Sie uns an – wir freuen uns auf Ihren Anruf oder Ihre Nachricht und beraten Sie gern.

Exclusive Networks Deutschland GmbH
Hardenbergstrasse 9a, 10623 Berlin
Tel: +49 30 325131-0 | Fax: +49 30 325131-29100
Email: Services_DACH@exclusive-networks.com

Exclusive Networks Austria GmbH
Heinrich Bablik Strasse 17 – K21, 2345 Brunn am Gebirge
Tel: +43 1 3360337-0 | Fax: +43 1 3360337-11
Email: Services_DACH@exclusive-networks.com

Exclusive Networks Switzerland AG
Bernstrasse 39, 8952 Schlieren
Tel: +41 44 521 63 33 | Fax: +41 44 521 63 49
Email: Services_DACH@exclusive-networks.com