

Wartung von Multivendor-Systemen



LÖSUNGEN FÜR RECHENZENTREN



Global Infrastructure Management
ZenSarakibia

Alleiniger Ansprechpartner für Ihren gesamten Rechenzentren-Supportbedarf

Seit der Gründung im Jahr 1988 unterstützt Akibia Unternehmen dabei, die Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Effizienz ihrer unternehmenswichtigen Systeme mit umfassendem Support zu steigern. Als alleiniger Ansprechpartner bieten wir Multivendor-Hardware-Wartung und Software-Support für komplexe, heterogene Umgebungen.

Akibia liefert flexible, kostengünstige Supportlösungen für Rechenzentren

Die Supportdienstleistungen von Akibia für Rechenzentren umfassen bei komplexen Multiplattform Server- und Storage-Umgebungen: Multivendor-Hardware-Wartung, Software-Support und Schulungen. Wir unterstützen alle Systeme von **Sun Microsystems**, **Hewlett-Packard**, **IBM**, **Dell**, **EMC** und **NetApp**, die mit UNIX, Linux oder Windows laufen.

Die maßgeschneiderten Supportlösungen von Akibia ermöglichen Kosteneinsparungen gegenüber vielen herkömmlichen Supportalternativen, **so dass Kunden für Multivendor-Support zwischen 25 und 40 % sparen können**. Dank unserer Fähigkeit, unser Angebot auf Pro-System-Basis anzupassen, zahlen Sie nur für den Support, den Sie tatsächlich benötigen.

MULTIVENDOR-HARDWARE-SUPPORT

Im Rahmen der Hardware-Wartungsdienstleistungen von Akibia bieten wir eine umfangreiche Palette bestehend aus Vor-Ort-Dienstleistungen und Self Maintenance Support mit maßgeschneiderten Reaktionszeit- und Deckungsoptionen.

- **Service vor Ort** – Akibias Vor-Ort-Service bietet rund um die Uhr an 7 Wochentagen technische Unterstützung, die Lieferung von Ersatzteilen und Arbeitseinsatz vor Ort, der gewährleistet, dass ein erfahrener Techniker im Rahmen des abgeschlossenen Kunden-SLA (Service Level Agreement) mit den richtigen Ersatzteilen beim Kunden erscheint.
- **Service Partner** – Akibias innovatives Self-Maintenance-Serviceprogramm ist eine kostengünstige Alternative zum Service vor Ort. Wir stellen rund um die Uhr an 7 Wochentagen technische Unterstützung zur Verfügung sowie die Lieferung von Ersatzteilen und die Schulung der Techniker des Kunden, die für die Wartung der Systeme verantwortlich sind.

SOFTWARE-SUPPORT

Akibias Software-Support-Service, Akibia Software Knowledge (ASK) ist ein technischer Beratungsservice, der Kunden bei der Diagnose, Aufdeckung und Lösung von Fehlern im Zusammenhang mit dem Betriebssystem oder der Software unterstützt.

SCHULUNGSSERVICE

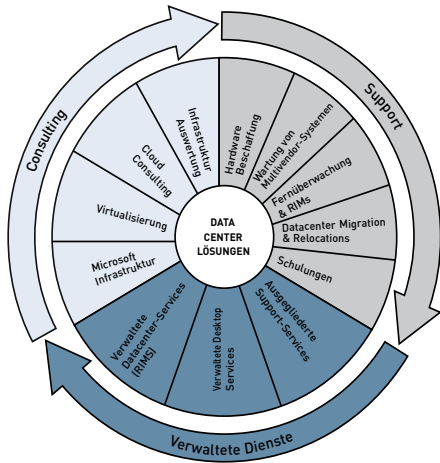
Akibia bietet Schulungen an allen von uns unterstützten Plattformen, damit unsere Kunden das „Service Partner“- Angebot erfolgreich nutzen können. Wir bieten öffentlich zugängliche Kurse und maßgeschneiderte Schulungen für Hardware-Wartung, Systemadministration, Virtualisierung, Sicherheit und Storage Area Networks (SANs).

Akibias Support-Services für Netzwerke und Sicherheitsinfrastruktur

Neben der Unterstützung von Server- und Storage-Umgebungen bieten wir auch Netzwerk- und Sicherheitssupport an.

- **Netzwerksupport** – Akibias weltweiter Support rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche gewährleistet, dass unsere Kunden von maximaler Netzwerkverfügbarkeit





profitieren. Akibia unterstützt Umgebungen von **Cisco**, **Extreme Networks**, **Riverbed**, **BlueCoat** und **Citrix**.

- **Sicherheitsupport** – Als Experte in den Bereichen Sicherheitsberatung, Systemeinführung und Schulung ist Akibia auf einzigartige Weise in der Lage, die Sicherheitsstrukturen seiner Kunden zu unterstützen. Akibia liefert technischen Support für Sicherheitsangebote von **Check Point** und **Blue Coat**.

Akibias Ansatz zu unternehmenswichtigem Multivendor-Support

TECHNISCHER SUPPORT RUND UM DIE UHR AN 7 TAGEN IN DER WOCHE

Alle Kunden von Akibia können rund um die Uhr an sieben Wochentagen unser Call-Center in Anspruch nehmen. Dort erhalten sie telefonischen und webbasierten technischen Support zu Hardware- und Software-Problemen. Unsere erfahrenen Support-Techniker sind OEM-zertifiziert und können jedes Problem effizient isolieren und diagnostizieren. Bei Akibia ist die durchschnittliche Wartezeit bei einem Anruf 19 Sekunden und unser Callcenter verwendet keine vorgefertigten Sprachnachrichten oder Skripts, so dass Problemdiagnose und Lösungsprozess vorangetrieben werden.

BRANCHENBESTER LOGISTIKSUPPORT UND AUSSENDIENST

Unser Fachwissen in der logistischen Planung und Ersatzteilverwaltung sorgt dafür, dass die richtigen Teile am richtigen Ort verfügbar sind. Wir unterhalten ein umfassendes Netz strategisch lokalisierter Ersatzteillager weltweit und betreiben eine der größten Prüf- und Reparaturlinien der Branche. Unsere erfahrenen Außendienstmitarbeiter sind OEM-zertifiziert und geschult, um sicherzustellen, dass Ihre Ausfallzeiten auf ein Minimum reduziert werden.

KUNDENSPEZIFISCHE SLAs GEWÄHRLEISTEN MAXIMALE UNTERSTÜTZUNG VON AKIBIA

Anstatt standardmäßige Servicepläne anzubieten, bei denen Sie unter Umständen für Servicelevel zahlen, die Sie nicht benötigen, erhalten Sie dank der Flexibilität von Akibia maßgeschneiderte, kosteneffektive Supportlösungen, die den Wert Ihrer bestehenden Systeme maximieren und Ausfallzeiten minimieren. Wir können eine Supportlösung auf einer Pro-System-Basis anpassen, da wir uns eingehend mit Ihrer Umgebung vertraut machen. Dadurch gewährleisten wir eine kosteneffektive Supportlösung speziell für Ihre Anforderungen.

KUNDENBETREUUNG, REPORTING & ANALYSE

Ein engagiertes Account-Team gewährleistet höchste Kundenzufriedenheit. Akibia bietet historische SLA-Leistungs- und Aktivitätsberichte.

Zusätzliche Rechenzentren-Services

AKIBIA REMOTE MONITORING SERVICE (ARMS)

ARMS ist ein proaktiver Überwachungsdienst, der unternehmenskritische Systeme verfolgt, um Schwachstellen zu identifizieren und Systemausfällen rund um die Uhr vorzubeugen. Die frühzeitige Meldung potenzieller Schwierigkeiten, eine kürzere Reparaturdauer und die schnellere Problembehebung im Notfall ermöglichen maximale Systembetriebszeiten.

UMZUGSSERVICE FÜR RECHENZENTREN

Akibia verfügt über jahrelange Erfahrung darin, Kunden beim Verlagern ihrer Rechenzentren zu helfen, angefangen bei Demontage, Verpackung und Transport bis hin zur Prüfung und Wiederinstandsetzung der Systeme. Wir nutzen unsere Infrastruktur von Lagerhäusern und Test- und Reparaturstätten sowie unsere tief greifenden technischen Multivendor-Kenntnisse, unsere Fähigkeiten in Projekt- und Logistikmanagement und IT-Planung sowie unsere operativen Kapazitäten, um umfassende Umzugsservices bereitzustellen.

HARDWARE-BESCHAFFUNG

Akibia unterstützt Sie bei der Beschaffung neuer oder gebrauchter Hardware und Komponenten, damit Sie die Lebensdauer Ihrer vorhandenen Infrastruktur verlängern und die Effizienz maximieren können.

Akibia macht den Unterschied

Seit 1988 hilft Akibia seinen Kunden, ihre Rechenzentren zu optimieren, zu sichern, zu verwalten und zu warten. Mit über 20 Jahren Erfahrung im Support von Multivendor-Infrastrukturen haben wir mit einigen der anspruchsvollsten Hochleistungsrechenzentren der Welt zusammengearbeitet und dafür gesorgt, dass sie Kosten reduzieren, Effizienzen steigern und Risiken verwalten können. Akibia bringt seinen Kunden die folgenden Pluspunkte:

- **Alleiniger Ansprechpartner** – Wir ermöglichen unseren Kunden die Konsolidierung aller ihrer Supportverträge für Server-, Storage-, Netzwerk-, Sicherheitssysteme und Infrastrukturen zu einem einzigen Ansprechpartner.
- **Schwerpunkt Service** – Akibia verpflichtet sich, unseren Kunden einen hervorragenden Service bereitzustellen. Gegründet als unabhängiger Service-Provider mit einer stetig wachsenden Menge an Wissen, Fachkenntnis, Erfahrung und besten Praktiken zur Unterstützung der unternehmensrelevanten Rechenzentren ist Akibia in der Lage, Service und Support von höchster Qualität zu bieten.
- **Kostengünstige Alternative** – Dank unserer maßgeschneiderten Bereitstellung von Services können wir beträchtliche Kosteneinsparungen an unsere Kunden weiterleiten. Mit unserer Hilfe, können unsere Kunden ihre Supportkosten um 25 bis 40 % reduzieren. Außerdem ermöglichen wir unseren Kunden, ihre bestehende Infrastruktur zu ihrem Vorteil auszunutzen, indem Support für alle Server und Speichersysteme ihrer Umgebung geboten wird, einschließlich der End-of-life Systeme.
- **Kundenorientiertes Unternehmen** – Ziel der Akibia-Service-Philosophie ist es, unsere Kunden zu befähigen und zu unterstützen sowie ihnen Lösungen anzubieten, die ihren individuellen Bedürfnissen entgegenkommen. Bei allem, was wir bei Akibia tun, richtet sich unser Fokus auf exzellenten Kundendienst. Unsere TLC²-Service-Philosophie motiviert alle unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen dazu, sich in die Lage der Kunden zu versetzen: „Think Like a Customer“. Diese Einstellung fördert Vertrauen, Loyalität und Engagement: Trust, Loyalty and Commitment.

Über Akibia, Inc.

Akibia, ein Zensar-Unternehmen, liefert innovative Lösungen zur Infrastrukturverwaltung, die führende Unternehmen weltweit dazu befähigen, ihre essentiellen Infrastrukturen zu optimieren, zu sichern, zu verwalten und zu unterstützen. Als unabhängiger Berater arbeitet Akibia partnerschaftlich mit seinen Kunden zusammen, um Lösungen anzubieten, die die Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Leistung ihrer Rechenzentren, Netzwerke und Sicherheitsinfrastrukturen verbessern. Indem wir unsere Multi-Shore-Kapazitäten nutzen, kombinieren wir Beratung, Integration und Support mit erstklassigem Kundendienst und helfen IT-Unternehmen, in ihren Rechenzentren Kosten zu reduzieren, die Effizienz zu steigern und Risiken zu minimieren. Weitere Informationen finden Sie hier: www.akibia.com.