

# Erweitern Sie Ihr Angebot und profitieren Sie mit Arrow Premium Services.

Wen ziehen Sie zu Rate, wenn Ihnen die Worte auf Französisch fehlen?

Was machen Sie, wenn nachts um drei bei Ihrem Kunden das Netzwerk streikt?

Die Arrow Premium Services eröffnen Ihnen die Möglichkeit einer neuen Serviceleistung. Schnell – zuverlässig – kompetent kümmern wir uns um alle technischen Fragen und Probleme.

Wir halten unser Versprechen. Unsere SLAs sind verbindlich und wir haften dafür.

## PREMIUM SUPPORT SOFTWARE

- garantierte Reaktionszeiten (P1-P3)
  - P1 = 30 Minuten
  - P2 = zwei Stunden
  - P3 = vier Stunden
- verbindliche Eskalationsstufen
- hochqualifiziertes Supportteam
- dedizierter Ansprechpartner als Single Point of Contact (SPoC)
- mehrsprachiger Support (garantiert: Deutsch, Englisch)
- technische Fragestellungen, wie z. B.:
  - zu Produkt-Erfahrungen
  - zur Funktionalität
  - zu Migrations-Anforderungen
  - zu Projektplanungen
  - zur Kompatibilität von Produkten
  - zum Serversizing
  - zur Installationsunterstützung
- Call Back-Funktion

## PREMIUM SUPPORT HARDWARE

- unkomplizierter Vorabaustausch
- garantierte Austauschzeiten
  - am nächsten Werktag (NBD)
  - am nächsten Tag (ND)
  - innerhalb von vier Stunden (4h)
  - innerhalb von zwei Stunden (2h)
  - mit dem passenden Ersatzteil vor Ort (SP)
- Natürlich sind alle Austauschlevel auch mit der Unterstützung eines Technikers vor Ort kombinierbar.
- kostenloser Rückholservice innerhalb Europa
- keine Import-, Export- und Zollformalitäten
- fachkundige Hilfe bei Lizenz- und Supportänderungen
- Rechtssicherer Datenträgertransport und rechtssichere Datenträgerzerstörung

