

## *Connect Serviceabwicklung*

---

*Referent: Dipl.-Ing. Hans Gregor Mendel,  
Geschäftsführender  
Gesellschafter  
Email: Gregor.Mendel@cncd.de*

*Connect Kommunikationssysteme GmbH  
Zentrale Mainz, Jakob Anstatt Straße 2  
D-55130 Mainz*

*Tel. : 06131 / 80137 - 0  
Fax. : 06131 / 80137 -10  
http : //www.cncd.de*



## *Connect Service Produkt-Portfolio*

---

**Diese Produkte zählen zum First Standard Umfang  
für Service-Leistungen**

- *Artem: gesamte Produktfamilie (Funk-LAN)*
- *Alvarion: gesamte Produktfamilie (Funk-LAN)*
- *Colubris Networks: gesamte Produktfamilie (Funk-LAN)*
- *Coyote Point Systems: gesamte Produktfamilie (Load Balancer)*
- *Foundry Networks: gesamte Produktlinie (Switches)*
- *Hewlett Packard: OpenView Produktfamilie (Managementsoftware), ProCurve Switches*
- *Innovaphone: gesamte Produktlinie (Voice over IP)*
- *Netscreen: gesamte Produktfamilie (Firewall, Appliances etc.)*
- *Symantec: Security Produktfamilie (Firewall, Intrusion Detetection etc.)*
- *Metrobility / Lancast: gesamte Produktfamilie (Medienkonverter)*



## Connect Hersteller-Serviceverträge



innovaphone



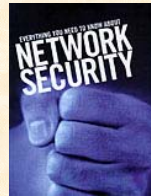
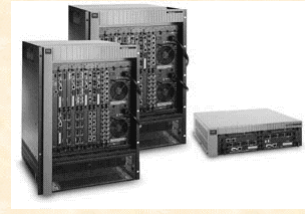
## Connect Service Produkt-Portfolio

Diese Produkte zählen zum Second Standard Umfang für Service-Leistungen

- **3Com: Switchingprodukte**
- **Alcatel: Switchingprodukte**
- **Content Technologies: Mail Sweeper, WEB Sweeper, Secret Sweeper**
- **Intel: Netzwerkprodukte im Switching Bereich (Connect hat Status IANR)**
- **Lucent: ehemalige MultiNet Produktlinie, ehemalige Ascend Produktlinie**
- **Marconi: ehemalige Fore Systems Produktlinie**
- **Microsoft: Direct Access Partner (Servicevermittlung)**
- **NetApps: Caching Systeme (WEB). SAN**



## Beispiel-Darstellung Produkte



## Gestaltung von Serviceverträgen

### Bedarfsermittlung gemeinsam mit dem Kunden

- *Für welches Produkt ist Service gewünscht und notwendig*
- *welche Servicezeiten sind gewünscht und notwendig*
- *Konzeptentwicklung zur Abdeckung des Servicebedarfs*
- *Klärung herstellerspezifischer Servicekonditionen*
- *Kostenabschätzung*
- *Angebotserstellung*

## *Servicevertragskosten*

---

**Alle Produkte werden nach Schwierigkeits- und Service-Level Stufen tarifiert**

■ **Schwierigkeitsstufen:**

- *L = niedrig (low)*
- *M = mittel (medium)*
- *H = schwer (high)*

■ **Service Level Stufen:**

- *A = Hotline Service*
- *B = Hotline und SW Update Service*
- *C = Hotline, SW Update Service und Hardware Support*
- *D: Hotline, SW Update Service, Hardware Support mit Zeit-Garantie 24 Stunden*
- *D 4: Hotline, SW Update Service, Hardware Support mit Zeit-Garantie 4 Stunden*

## *Aufnahmen von Störungsmeldungen*

---

**Störungsmeldung während der normalen Geschäftszeiten:  
Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00**

- **Hotline Nummer: 06131 80137-25**
- **Telefax Nummer: 06131 80137-10**
- **per e-mail an [support@cnct.de](mailto:support@cnct.de)**

## *Aufnehmen von Störungsmeldungen*

---

**Störungsmeldung außerhalb der normalen Geschäftszeiten:  
Montag bis Freitag von 17:01 bis 07:59  
Samstag, Sonntag und an Feiertagen von 23:59 bis 24:00**

- *per e-mail an [support@cnct.de](mailto:support@cnct.de) (interne Weiterleitung per SMS an Teilnehmer der Connect Support-Gruppe*
- *Eskalationsrufnummer: 0171 8011527*

## *Reaktion auf Störungsmeldungen*

---

**Bestätigung über Erhalt der Störungsmeldung per e-mail, Telefax oder telefonische Bestätigung**

- *Annahme des Calls und Generierung der Störungsannahme-Nachricht*
- *Information an den Kunden*
- *Klärung evtl. noch notwendiger Details*
- *Einstufung der Dringlichkeitsstufe in Absprache mit dem Kunden*

## *Inhalt von Störungsmeldungen*

---

**Bei der Meldung sind seitens des Kunden folgende Angaben notwendig**

- *Angabe der Servicevertragsnummer oder genereller Hinweis auf Servicevertrag*
- *Angabe der Kundendaten: wer meldet, wer ist für Rückfragen zuständig, wer muss benachrichtigt werden*
- *Angabe der betroffenen Hard- oder Software*
- *Angabe der Produkt- und Seriennummer (HW)*
- *Standort der Geräte*
- *Angabe der Produktbezeichnung (SW)*
- *Fehlerbeschreibung*
- *Dringlichkeitsstufe*



## *Rückmeldung seitens Connect Kunden ohne Servicevertrag ohne Gewährleistung*

---

**In der Rückmeldung seitens Connect sind folgende Angaben enthalten**

- *Bestätigung der Störungsmeldung mit Aufforderung zur Erteilung eines Serviceauftrages*
- *Zuweisung einer Call Identifikationsnummer*
  - *besteht aus Datum, Kundenname, Hersteller-Kurzzeichen*
  - *z.B. 20001219-001\_PEI\_AX*
- *Dringlichkeitseinstufung*
- *Benennung des Ansprechpartners bei Connect*
- *Kostenabschätzungsmitteilung an Kunden*
- *Einleitung der gewünschten / notwendigen Entstörungsmaßnahmen*



## *Rückmeldung seitens Connect Kunden ohne Servicevertrag mit Gewährleistung*

---

In der Rückmeldung seitens Connect sind folgende Angaben enthalten

- **Bestätigung der Störungsmeldung mit Aufforderung zur Erteilung eines Serviceauftrages**
- **Zuweisung einer Call Identifikationsnummer**
  - besteht aus Datum, Kundename, Hersteller-Kurzzeichen
  - z.B. 20001219-001\_PEI\_AX
- **Dringlichkeitseinstufung**
- **Nennung des Ansprechpartners bei Connect**
- **Beschreibung der eingeleiteten Maßnahmen**
- **Terminabstimmung für Entstörungsmaßnahmen**



## *Rückmeldung seitens Connect, Kunden mit Servicevertrag*

---

In der Rückmeldung seitens Connect sind folgende Angaben enthalten

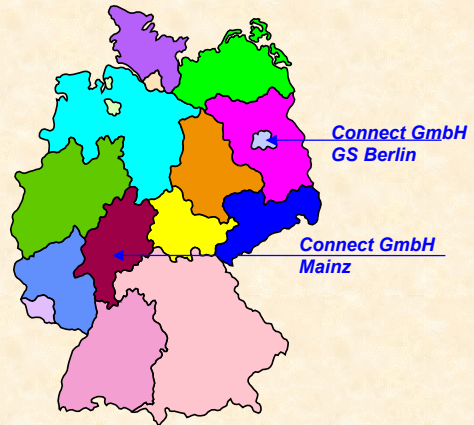
- **Bestätigung der Störungsmeldung mit Angabe der Service-Vertragsnummer**
- **Zuweisung einer Call Identifikationsnummer**
  - besteht aus Datum, Kundename, Hersteller-Kurzzeichen
  - z.B. 20001219-001\_PEI\_AX
- **Angabe des Ansprechpartners bei Connect**
- **Dringlichkeitseinstufung**
- **Beschreibung der eingeleiteten Maßnahmen**
- **Terminabstimmung für Entstörungsmaßnahmen**
- **Versand notwendiger Ersatzteile**



## Die Connect Organisation

---

- **Zentrale in Mainz**
- **Geschäftsstelle in Berlin**



## Netzwerke für Ihren Erfolg !

---

- **Dieses Motto heißt für Sie:**
  - Partnerschaften mit Kompetenz eingehen.
  - Service, den man jederzeit erreichen kann.
  - Immer einen Ansprechpartner zu haben.
  - Offen und ehrlich agieren zu können.
  - Gemeinsam sind wir stärker.
- **Dieses Motto heißt für uns:**
  - Innovative Produkte transparent darstellen.
  - Immer verfügbar sein.
  - Marktgerechte Preise zu bieten.
  - Projekte optimal zu betreuen.
  - Qualitätssicherung auf allen Ebenen.



*Entscheiden Sie sich für Connect, denn*

---

*Eins können wir Ihnen versichern,  
wir kümmern uns um Sie !*

*Netzwerke für Ihren Erfolg !*