ANTARES NETLOGIX

SUPPORT

Mehr Qualität. Schnellere Leistung. Optimaler Kundenservice

ANTARES OPERATIONS CENTER

Tagtäglich sind unsere Experten für Sie im modernsten Operations Center Niederösterreichs am Werk und stellen eine qualitativ hochwertige Zusammenarbeit sicher. Unser Team aus spezialisierten Technikern hat die Kundenumgebungen genauestens im Blick und meistert eng koordiniert anfallende Aufgaben mit den Kunden. Die individuelle Schwerpunktausbildung der verschiedenen Teams (Netzwerk, Server, SOC - Security Operations Center) hat sich bei vielen unserer Kunden bewährt und ermöglicht eine effiziente Lösungsgestaltung.

GENAU DAFÜR IST UNSER SECURITY & NETWORK OPERATIONS CENTER AUFGEBAUT

- Single Point of **Contact**
- bestmögliche **Servicequalität**
- komplette **Überwachung**
- vielfach zertifizierte **Mitarbeiter**
- breites **Security-Spektrum**
- Notfallteam **7x24x365**

SUPPORT & SERVICE

Profitieren Sie von unserer Erfahrung.

STANDARD SUPPORT*

Wir stehen unseren Kunden bei technischen Problemen im Rahmen der bestehenden Hersteller-Wartungsvereinbarung von Montag bis Freitag (8:00 bis 17:00 Uhr) **KOSTENLOS** zur Verfügung.

PREMIUM SUPPORT

Das Support Team unterstützt Sie auch gerne an ausgewählten Tagen oder Wochenenden oder steht Ihnen auf Wunsch sogar Rund-um-die-Uhr zur Verfügung. Entscheiden Sie selbst!

100 % MADE IN AUSTRIA

MANAGED SERVICES

Wir bieten Ihnen maßgeschneiderte Lösungen, die vollständig in Österreich entwickelt & betrieben werden und übernehmen die Verantwortung für Ihre IT-Infrastruktur. So können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

„Die Erfahrung mit dem Antares Support sind herausragend - ein unkompliziertes Ticketsystem, äußerst bemühte Mitarbeiter und technisch kompetente Auskunft an der Support Hotline."
Ing. Andreas Hahn, Head of Information Technology, SAN GROUP

www.netlogix.at

STANDARD* & PREMIUM SUPPORT

Kompetente Hilfe und rasche Unterstützung - das bedeutet für uns guten Support!

Steuerung

Jede eingehende Anfrage wird in unserem Call Tracking System dokumentiert. Über dieses System sind zusätzlich zum Operating Center Team weitere Consultants eingebunden. Eine saubere Dokumentation eingehender Vorfälle stellt in allen Bereichen eine optimale Zusammenarbeit sicher.

Qualitätssicherung

„Das Bessere ist der Feind des Guten". Getreu diesem Motto, finden in unserem Operation Center laufend qualitätssichernde und -fördernde Maßnahmen statt. Außerdem steht dem gesamten Team Fragenbäume, Lösungshilfen und eine umfassende Wissensdatenbank zur Verfügung.

Hochwertige Zusammenarbeit

Eindeutige Ausfüllvorgaben und eine lückenlose Call-Behandlung ist für unser Operation Team selbstverständlich. Ein Call wird nur in Abstimmung mit dem Kunden geschlossen. Sind noch eine Rückfrage offen, wird der Kunde in regelmäßigen Abständen ersucht, deren Status aus seiner Sicht mitzuteilen.

Erweitung auf Premium Support

Eine, über den Standard Support hinausgehende, kostenpflichtige Unterstützung (24x7 oder für bestimmte Tage und/oder Wochenenden) ist Vereinbarungssache.

Der Standard Support steht Ihnen von Montag bis Freitag von 08:00 - 17:00 Uhr zur Verfügung.

Nutzen Sie folgende Kontaktmöglichkeiten:

Web: https://servicedesk.anlx.cloud/ | E-Mail: servicedesk@netlogix.at | Telefon: +43 7472 654 80 - 632

**Standard Support: Die Anzahl der Calls ist für die Dauer der Wartungsvereinbarung unbegrenzt und kostenlos, solange die Herstellerwartung über Antares-NetlogiX bezogen wurde und wenn es sich um ein Problem mit dem Produkt oder ein Verständnisproblem mit der Technologie an sich handelt (Troubleshooting Support). Calls zur Konfigurationsunterstützung, Implementierung und Planung werden kostenpflichtig im Rahmen von Dienstleistungsblöcken abgehandelt. Es besteht auch die Möglichkeit „Urgent Cases" mittels einem SLA (Service Level Agreement) abzubilden. Support gilt für folgende Hersteller: Crowdstrike, Fortinet, ISL (ARPGuard), iQSol, Ruckus, SEPPmail, tenfold*

MANAGED SERVICES

Wir holen für unsere Kunden das Beste raus!

Das **ANTARES BLUE TEAM** ist Ihr Garant für schnellste Reaktionszeiten. Mit unserem umfassenden Portfolio und hoch qualifizierten Mitarbeitern bringen wir Ihre IT auf ein neues Level. Lösen Sie das Problem des Fachkräftemangels und setzten Sie IT-Ressourcen für das Kerngeschäft frei.

ANLX.MANAGED SERVICES	
IT SECURITY	INFRASTRUCTURE
SOC	COMPLIANCE
BUSINESS CONTINUITY	CISO SERVICE

Alle Details zu unseren Managed Services in unserer ANLX.Cloud Broschüre.

ANTARES BLUE TEAM

ANTARES BLUE TEAM

Unter der Leitung von Wolfgang Höfler profitieren unsere Kunden von gebündelter Management-kompetenz und detailliertem Fachwissen. Ein hoher Automatisierungsgrad und Skaleneffekte sorgen dafür, dass immer mehr Unternehmen die Themen Netzwerk und IT Security operativ zwar auslagern, aber nicht vollkommen aus der Hand geben. Managed Security Services eben.

ANTARES NETLOGIX

Antares-NetlogiX Netzwerkberatung GmbH
Feldstraße 13, A-3300 Amstetten
T: +43 74 72 / 65 480-0 E: office@netlogix.at

www.netlogix.at