

# MAINTENANCE SERVICES

Foto: Arvato Systems

## Computacenter wartet Server- und Netzwerkkomponenten von Arvato Systems

Als international agierender Anbieter innovativer IT-Lösungen im Multi-Cloud-Umfeld unterstützt Arvato Systems seine Kunden auf dem Weg der digitalen Transformation. Dabei bildet die Netzwerk- und Serverinfrastruktur des Herstellers Cisco die Basis für verlässliche Dienste aus den Rechenzentren. Die fortwährende Adaption neuer Technologien hilft Arvato Systems beim Design neuer Angebote für Kunden.

### SERVICES

- Cloud & Data Center
- Networking
- Support & Maintenance Services

### ANWENDERERFAHRUNGEN

- Verbesserter Zugriff auf Informationen
- Erhöhte Anwenderzufriedenheit

### GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Standardisierung
- Verringerte Administrationsaufwände
- Hardwarekonsolidierung
- Kostenreduktion
- Erhöhte geschäftliche Flexibilität
- Zukunftsfähige Lösung
- Verbesserte Produktivität
- Verbesserte Kundenzufriedenheit
- Beschleunigte Innovationen
- Stärkung des Wettbewerbsvorteils
- Verbesserte finanzielle Steuerung

### ZIEL

#### Verlässlicher Betrieb der Netzwerk- und Serverinfrastruktur

Arvato Systems beabsichtigte, die Qualität des Supports im Bereich Netzwerk und Server zu verbessern. Ausfälle und lange Bearbeitungszeiten von Incidents führten immer wieder zu Beeinträchtigungen des Rechenzentrumsbetriebs und damit zu sinkender Endkundenzufriedenheit. Durch die Fokussierung auf Premium-Herstellerservices in Verbindung mit adaptiven Partnerservices sollte ein hoher Qualitätsstandard etabliert werden.

### LÖSUNG

#### SLA-gerechte Wartung, proaktive Lösungserarbeitung und bester Support

SLA-gerechte Wartung, proaktive Lösungserarbeitung und bester Support im Fehlerfall sind die Rahmenparameter für einen sicheren Betrieb von aktiven Komponenten. Dazu ist es notwendig, jede Komponente durch einen hochwertigen Servicevertrag abzusichern.





Mit seiner Cisco®-Expertise und den Support- und Maintenance Services ist Computacenter für uns eine große Unterstützung bei der Wartung unserer Server- und Netzwerkkomponenten. Die Zusammenarbeit mit den Onsite-Technikern funktioniert ebenso reibungslos wie der Support durch die Partnerservices und die High-Touch Expert Care (HTEC) von Cisco®.

**Torsten Nöcker**  
**Manager IT Provider Management & Economics**  
**Arvato Systems**



Arvato Systems hat sich für die Kombination von Cisco® High-Touch Expert Care mit Service Full Coverage in Kombination mit Services von Computacenter (End-of-Life-Support, Technikereinsätze, Incident Management) entschieden, um jeder Supportsituation so gut wie eben möglich zu begegnen.

Computacenter fungiert als Single Point of Contact für sämtliche Maintenance-Vorfälle im Bereich Cisco-Netzwerk und -Server. Das Vertragskonstrukt sichert dem Kunden im Fehlerfall eine lückenlose Abdeckung der Inlive-Assets. Computacenter veredelt den Herstellerservice von Cisco® mit Onsite-Technikern und Maintenance-Services für End-of-Life- und End-of-Services-Assets. Das Computacenter-Lifecycle-Portal unterstützt den Kunden sowohl im Shop-Bereich als auch im Lifecycle Management. Ein gemeinsames, von Arvato Systems und Computacenter gestelltes Asset-Management-Team wird dem hohen Änderungsaufkommen des international agierenden IT-Spezialisten und Multi-Cloud-Serviceproviders gerecht.

## ERGEBNIS

### Maintenance Services aus einer Hand

Die Konsolidierung der Maintenance Services mit nur einem Ansprechpartner Computacenter erleichtert dem Betriebsteam von Arvato Systems die tägliche Arbeit und steigert die Lösungsgeschwindigkeit erheblich. Die Übersicht und Kontrolle über großvolumige Wartungsverträge ermöglicht das Computacenter-Lifecycle-Portal: Hier können Veränderungen schnell und effizient bearbeitet werden.

Cisco® High-Touch Expert Care geht über die einfache Reparatur hinaus und hilft dem Kunden, spezifische Betriebsergebnisse zu erzielen, sodass Geschäftsprozesse unbeeinflusst funktionieren, neue Technologien implementiert und die Kosten transparent und planbar werden.

Mit Onsite-Technikern und seinen Maintenance Services reduziert Computacenter die Ausfallzeiten und bietet proaktive Unterstützung bei der Fehlerbehebung und der Vorbereitung von Änderungen, Updates oder Upgrades im Netzwerk.

---

## ARVATO SYSTEMS

Als international agierender IT-Spezialist und Multi-Cloud-Serviceprovider unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der digitalen Transformation.

Mehr als 3.000 Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Das Team entwickelt innovative IT-Lösungen, bringt Kunden in die Cloud, integriert digitale Prozesse und übernimmt den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen.

---

## WEITERE INFORMATIONEN

Um mehr über unsere Services für Unternehmen zu erfahren oder weitere Kundenreferenzen zu lesen, begeben Sie sich auf [www.computacenter.com/de](http://www.computacenter.com/de)

---