

TÉMOIGNAGE CLIENT

SUPPORT À CONTACT UNIQUE : LES SERVICES CISCO® ASSOCIÉS AUX SERVICES SUR SITE ET À LA GESTION DU CYCLE DE VIE DES ÉQUIPEMENTS DE COMPUTACENTER

SERVICES

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

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

- Amélioration de l'accès à l'information
- Augmentation de la satisfaction des utilisateurs

IMPACT SUR L'ENTREPRISE

- Standardisation
 - Réduction des efforts d'administration
 - Consolidation du matériel
 - Réduction des coûts
 - Flexibilité accrue de l'entreprise
 - Solution durable
 - Amélioration de la productivité
 - Amélioration de la satisfaction des clients
 - Innovations accélérées
 - Renforcement de l'avantage concurrentiel
 - Amélioration de la gestion financière
-

Maintenance des composants serveur et réseau d'Arvato Systems

En tant que fournisseur international de solutions informatiques innovantes dans l'environnement multi-cloud, Arvato Systems accompagne ses clients sur la voie de la transformation numérique. Les infrastructures réseau et serveur de Cisco constituent la base de services fiables réalisés depuis les Data Center. L'adaptation et l'adoption continues de nouvelles technologies aident Arvato Systems à concevoir de nouvelles offres pour ses clients au sein de ce secteur en pleine évolution.

OBJECTIF

Fonctionnement fiable de l'infrastructure réseau et serveur

Arvato Systems souhaitait améliorer la qualité de son support réseau et serveur. Les pannes et les longs délais de traitement des incidents ont entraîné à plusieurs reprises des perturbations dans les opérations des centres de données et donc une baisse de la satisfaction des clients finaux. En se concentrant sur des services de qualité fournis par les fabricants, en conjonction avec des partenariats innovants, des normes de qualité élevées ont pu être fournies de manière constante aux clients, anciens et nouveaux.





Grâce à son expertise Cisco® et à ses services d'assistance et de maintenance, Computacenter nous aide à maintenir nos serveurs et nos composants réseau. La coopération avec les techniciens sur site fonctionne tout aussi bien que l'assistance fournie par les services partenaires et le High-Touch Expert Care (HTEC) de Cisco®."

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



À PROPOS D'ARVATO

En tant que spécialiste informatique et fournisseur de services multi-cloud actif à l'échelle internationale, Arvato Systems accompagne des entreprises renommées dans leur transformation numérique.

Plus de 3 000 employés répartis sur plus de 25 sites dans le monde sont synonymes d'un haut niveau de compréhension technique, d'expertise industrielle et d'une attention particulière aux besoins des clients. L'équipe développe des solutions informatiques innovantes, amène les clients vers le cloud, intègre des processus numériques et prend en charge l'exploitation et le support des systèmes informatiques.

SOLUTION

Maintenance conforme aux accords de niveau de service (SLA), développement proactif de solutions et assistance optimale

Les contrats de service de haute qualité sont le ciment qui lie des accords de niveau de service stricts à des résultats concrets. Pour cela, chaque composant doit être sécurisé par un contrat de service de haute qualité afin d'assurer une maintenance conforme, un développement proactif de solutions et un environnement d'exploitation sûr.

Arvato Systems a choisi la combinaison de Cisco® High-Touch Expert Care avec Service Full Coverage en association avec les services de Computacenter (support en fin de vie, déploiement de techniciens, gestion des incidents) pour répondre au mieux à chaque situation de support avec les meilleurs outils possibles.

Computacenter fait office de point de contact unique pour tous les incidents de maintenance dans le domaine des réseaux et des serveurs Cisco. En cas de défaillance, le contrat garantit au client une couverture complète des actifs en service. Computacenter améliore le service du fabricant Cisco® en proposant des techniciens sur place et des services de maintenance pour les actifs en fin de vie et en fin de service. Le portail Computacenter Lifecycle soutient le client dans tout le cycle de vie des actifs. Une équipe conjointe de gestion des actifs fournie par Arvato Systems et Computacenter répond au volume exigeant de changements dans des inventaires complexes à travers le domaine international.

RÉSULTAT

Services de maintenance provenant d'une source unique

En regroupant les services de maintenance de différents secteurs d'activité et fournisseurs en un seul contrat, Computacenter peut réduire considérablement les temps d'arrêt associés aux demandes de maintenance. La rationalisation de l'assistance dans un contrat unique permet à Arvato Systems de se concentrer sur les prestations de ses clients sans se soucier de la provenance de l'assistance. Le portail Computacenter offre à Arvato Networks une vue d'ensemble de ses actifs, lui permettant de voir ses contrats de service en fonction de son parc et de son offre de support.

Cisco® High-Touch Expert Care va au-delà de la simple réparation. Pour aider les clients à atteindre des résultats opérationnels spécifiques, et pour s'assurer que les fonctions des processus commerciaux ne sont pas affectées, de nouvelles technologies sont mises en œuvre afin que les coûts restent transparents et prévisibles.

Grâce à ses techniciens sur place et à ses services de maintenance, Computacenter réduit les temps d'arrêt des systèmes et fournit une assistance proactive pour le dépannage et la préparation des changements, mises à jour ou mises à niveau du réseau.

PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services d'entreprise et lire d'autres études de cas de clients, connectez-vous www.computacenter.com
