



ACP



Premium Service

Expertise on demand für Ihre IT-Admins von unseren geschulten und zertifizierten Expert:innen, dann wenn Ihrem Team die Zeit fehlt oder es bei Incidents nicht mehr weiter weiß. Legen Sie Ihre IT-Infrastruktur in die besten Hände mit garantierten SLAs und erreichbar für ausgewählte Hersteller bis zu 24x7.

**IT for
innovators.**

Unser Support für Sie

Unsere Expert:innen leisten neben Second Level Support auch Architektur, Konzepte, Implementierung, Projektmanagement und Managed Services wie bei vielen unserer zufriedenen Kunden. Für folgende Hersteller bieten wir Premium Service in unterschiedlichen Ausprägungen an: NetApp, HPE, Veritas, Microsoft Azure, Veeam, VMware, Dell, Citrix, Fortinet, weitere Hersteller auf Anfrage.

Expertise on Demand Premium Service

Premium Service ist Expertise on Demand mit garantierten Reaktionszeiten für definierte Hersteller. ACP bietet Ihnen ein garantiertes Service Level Agreement im Ausmaß von 4 Stunden werktags von 7.00 bis 18.00 Uhr. Sie erhalten für Ihr Unternehmen einen individuellen Supportzugang mit eigener Telefonnummer und Mailadresse für eine reibungslose Zusammenarbeit.

ACP hat eines der größten technischen Supportteams Österreichs und unsere Expert:innen verfügen über die höchsten Herstellerzertifizierungen für die Bereiche Modern Workplace, Hybrid Cloud & Datacenter, Network & Security und Digital Solutions.

Abhängig von den gewünschten Herstellern bieten wir Second Level Support und die Möglichkeit zur Erweiterung Ihrer Servicezeit auf bis zu 7x24. Oder nutzen Sie unser next Business Day Service.

Möchten Sie Produkte von mehreren Herstellern vom ACP Team betreut und einen für Sie zuständigen Service Delivery Manager verantwortlich wissen? Dann ist für Sie vielleicht auch unser ACP Managed Service für Sie das Richtige.

Expertise on Demand Services Direct

Das ACP Services Direct bietet in Form einer Bereitstellungspauschale unseren Kunden die Möglichkeit, auf Stundenbasis einen Professional Services Consultant für die Bearbeitung von Incidents oder Service Requests als direkte Unterstützung der Kunden-IT heranzuziehen. Im Gegensatz zum Premium Service ist das ACP Services Direct die kleinste Variante unserer Serviceangebote ohne SLA Anspruch.

Für folgende Hersteller bieten wir Premium Service in unterschiedlichen Ausprägungen an:

NetApp, HPE, Cohesity, Omnisia, Microsoft Azure, Veeam, VMware by Broadcom, Dell, Citrix, Fortinet und Proxmox. Ab dem 3. Hersteller mit Premium Service ist Managed Service empfehlenswert.

Ihr Nutzen

Expertise on demand für Ihre IT-Admins von unseren geschulten und zertifizierten Expert:innen für Ihr Premium Service:

- > Nutzen Sie 4 Stunden SLA werktags 11x5 (Service Level Agreement) oder Next Business SLA werktags 11x5 (Service Level Agreement).
- > Wir ermöglichen Ihnen eine Erweiterung der Erreichbarkeit bis hin zu 24x7 Support für ausgewählte Hersteller.
- > Für jeden Kunden wird ein individueller Supportzugang mit kundenspezifischer Telefonnummer generiert.
- > Premium Service ist anwendbar für mehrere von Ihnen im Einsatz befindlichen Herstellern.
- > Bei Bedarf kann Premium Service auch bis hin zum Managed Service erweitert werden.



ACP First Level Support für Ihre User:innen

Haben Sie noch Fragen zum ACP IT-Service Desk?

Mehr Infos