



Arrow Support Services



Proč Arrow support services?

- Dynamický pricing
- Rychlejší reakční doba na incidenty
- Zkušený tým certifikovaných inženýrů
- Součástí je plnohodnotný vendorský support L3 + RMA
- Možnost zapojení u více vendorů

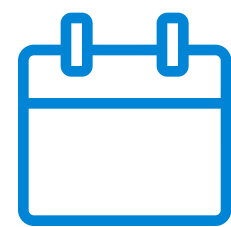


Jak to funguje?

- Partner objedná podporu u Arrow
- Arrow objedná L3 a RMA u F5 a L1-L2 u ASS
- Partner dostane Certifikát s kontakty na podporu a přístup do tiketovacího systému
- Kompletní podpora může být přenesena na koncového zákazníka
- Po nahlášení problému se Arrow nejprve snaží vyřešit problém pomocí svých zkušených certifikovaných inženýrů
- V případě nutnosti zásahu do kódu a podobně je tiket eskalován na F5 (méně než 20% případů)
- Při nahlášení RMA je přímo založen tiket na F5 a doručen náhradní produkt dle zvoleného SLA

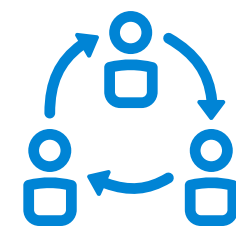


Fakta



20+

let zkušeností
s podporou v oblasti
Security, Network,
Storage, Virtualizace
a Infrastruktury.



1 000+

zákazníků věří Arrow
Support and Services.



25,000+

kontraktů v Evropě.



Podpora

certifikována u výrobců
přes akreditační
programy.



80% +

případů je vyřešeno bez
eskalace na výrobce.
Vysoce kvalifikovaní
experti certifikovaní
v Arrow Training
centrech zaručují
řešení problémů.

Zdroje podpory

- 8 center zajišťující podporu 24 x 7 (UK, DE, NL, FR, ES, PL, AU, US)
- Více jazykových možností
- Několik časových pásem
- Různé druhy SLA
- Zaměřeno na celé řešení
- Podpora více výrobců
- Unikátní platforma na podporu a tikety
- 1 100 Tiketů měsíčně
- Telefon, Email, Web, Vzdáleně, Alarm
- White Labelling
- Přizpůsobitelné
- **Arrow služby na míru**
- Dedikovaný tým inženýrů s mnoha lety zkušeností
- 200+ certifikací
- 25 000 zařízení pod podporou
- 60 000 alertů měsíčně
- 15 000 instalací
- Globální onsite podpora

Celosvětová síť dostupná
ve 160+ zemích



Kvalita a uživatelská zkušenost

Dokonalost jako servis

Customer Satisfaction Surveys	4.7 out of 5.0
NetPromoter	67
Initial Contact within SLA	99.1%
Initial Contact within < 1/2 of SLA	>85%
Initial Contact by phone vs e-mail	>85%
Hardware Replacement SLA	98.4%

Aktuální doba odezvy

Priority	SLA Target	Actual Response
P1	30 mins	12 mins
P2	2 Hours	26 mins
P3	4 Hours	31 mins



Podporované produkty

SUPPORTED BY ARROW

ON DEMAND

NOT SUPPORTED BY ARROW

Good (LTM), Better and Best Bundles on Big-IP Hardware Platform
Unbundled LTM, DNS, ASM, APM, AFM functions on Big-IP Hardware Platform
Good (LTM), Better and Best Bundles on Virtual Edition Platform
Unbundled LTM, DNS, ASM, APM, AFM functions on Virtual Edition Platform
Good (LTM), Better and Best Bundles on VIPRION Platform
Unbundled LTM, GTM, ASM, APM, AFM functions on VIPRION Platform
Advanced routing (BGP, RIP, OSPF, ISIS, BFD)
EM Enterprise Manager
BigIQ
Herculon
SilverLine services
Enterprise License for Big-IP Virtual Edition (as bundled with F5 L1-3 support)
BIG-IP Per-App Virtual Edition (VE) (as bundles with F5 L1-3 support)
SSLO





Arrow Support Services

©2021 Arrow Electronics, Inc.
Arrow and the Arrow logo are registered
trademarks of Arrow Electronics, Inc.
Other trademarks and product information
are the property of their respective owners.

ARROW
Five Years Out