



## TecLab & Virtual Classroom

Support Services

### TecLab

Das Arrow TecLab ist eine komplexe Live-Umgebung, in der die aktuellen Versionen komplementärer Hard- und Software-Produkte der führenden Hersteller aus dem Arrow-Portfolio produktiv vorgestellt werden. Zeigen Sie Ihrem Endkunden Produkte und auch komplexe Lösungen, begleitet vom Know-how der Support erfahrenen Arrow-Techniker. Und das alles, ohne eigenen Aufwand zu betreiben oder langwierige Installationen!

<http://security.arrowecs.de/teclab>

### Virtual Classroom

**Geld gespart, die Umwelt geschützt und etwas gelernt.**

Das sind die Vorteile des Virtual Classrooms der Training Group Arrow. Ab sofort bieten wir Kunden Trainings in unserem neuen, europaweit einmaligen virtuellen Trainingscenter, an denen sie von zuhause oder vom Büro aus online teilnehmen. So, als wären sie vor Ort. Eine 360°-Kamera überträgt sowohl die Schulung wie auch die Teilnehmer vor Ort, Audio-, Video- und Chat-Kommunikation sorgen für den direkten Kontakt zwischen Trainer und Remote-Teilnehmern. Diese haben von ihrem PC aus dieselben Zugriffsmöglichkeiten auf die Schulungsgeräte wie die Teilnehmer im realen Klassenzimmer. Damit sparen Kunden Reise- und Hotelkosten, reduzieren CO2- Emissionen und bilden ihre Mitarbeiter mit modernster Technik fort.

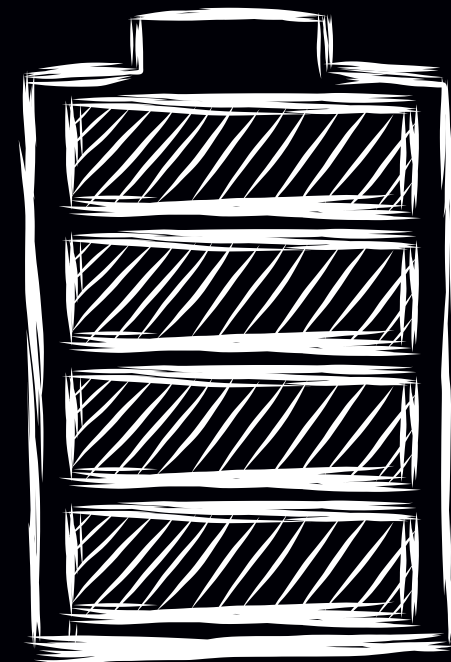
<http://security.arrowecs.de/vcl>

ARROW  
Five Years Out

Arrow ECS AG  
Stefan-George-Ring 23  
81929 München

## Das Rundum-Sorglos-Paket.

Support Services



100%

# Erweitern Sie Ihr Service-Angebot



Arrow bietet Ihnen eine Vielzahl an Services, die Sie gewinnbringend an Ihre Kunden weiterverkaufen oder auch selbst in Anspruch nehmen können. Mit diesen Support Services in Verbindung mit dem Produktangebot von Arrow können Sie für Ihre Kunden ein **Rundum-Sorglos-Paket** schnüren, das sich wohltuend auf Ihre Marge auswirkt.

## Der Verkauf von Support Services bietet noch einen weiteren Vorteil:

Sie können „ruhiger schlafen“. Egal ob bei Ihrem Kunden ein Gerät defekt ist oder ein technisches Problem im Netzwerk auftritt, die Spezialisten von Arrow kümmern sich für Sie darum. **Schnell – zuverlässig – kompetent! Die Support Services im Detail:**

Hardware Services	Support Services	Managed Services	Consulting Services	Training
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vorabaustausch von Hardware innerhalb verbindlicher Reaktionszeiten:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nächster Werktag (NBD)</li> <li>-Nächster Tag (ND)</li> <li>-Vier Stunden (4h)</li> <li>-Zwei Stunden (2h)</li> </ul> </li> <li>&gt; Weltweit verfügbar</li> <li>&gt; Kostenloser Rückholservice</li> <li>&gt; Technikereinsatz vor Ort (optional)</li> <li>&gt; Rechtssicherer Datenträgertransport und rechtssichere Datenträgerzerstörung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Herstellerübergreifender Support mit verbindlichen Reaktionszeiten innerhalb von:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 60 Minuten (P1)</li> <li>- 4 Stunden (P2)</li> <li>- 8 Stunden (P3)</li> </ul> </li> <li>&gt; Unterstützung durch Fernzugriff von Arrow-Technikern</li> <li>&gt; Mehrsprachiger Support (garantiert: Deutsch, Englisch)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; ALVEA Services</li> <li>&gt; Betrieb eines zentralen Managements von Sicherheitslösungen</li> <li>&gt; Automatisierte Analyse von Logdaten und regelmäßige Generierung von Sicherheitsberichten</li> <li>&gt; Multilinguales Service Operation Centers</li> <li>&gt; ISO 27001 zertifiziertes Service Operation Center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Installations- und Projektunterstützung mittels Expertenwissen und/oder Einsatz vor Orts</li> <li>&gt; Rollout -Unterstützung mittels Konfiguration, Versand und/oder Technikereinsatz vor Ort</li> <li>&gt; Automatisierte und manuelle Sicherheitschecks durch akkreditierte Profis mit Dokumentation und Debriefing</li> <li>&gt; Ausschreibungsservice bei öffentlichen Projektplanungen</li> <li>&gt; Technische Unterstützung in Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch, Finnisch, Schwedisch und Arabisch (weitere auf Anfrage)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Herstellerautorisierte Zertifizierungsschulungen mit Lerngarantie</li> <li>&gt; Herstellerunabhängige Zertifizierungstrainings</li> <li>&gt; eLearning Online-Seminare</li> <li>&gt; Accelerated Trainings: Überholspur für besonders erfahrene Mitarbeiter</li> <li>&gt; Individualschulungen für Gruppen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Hochqualifiziertes Supportteam als zentraler Ansprechpartner (SPoC)</b></li> <li>&gt; <b>Bereitstellung von Herstellersoftware</b> (Voraussetzung: gültiger Wartungsvertrag)</li> <li>&gt; <b>Service Operation Center rund um die Uhr (24x7)</b></li> </ul>				

Weitere Informationen zu den Arrow Support Services finden Sie unter:  
<http://security.arrowecs.de/services> oder Sie wenden sich an Ihren Vertriebsbeauftragten:  
 T: +49 (0)89 930 99 0, M: services@arrowecs.de

