

amalphi
sichert IT-Landschaften



„amalphi ip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Zahlen und **Fakten**
- Strategie und **Philosophie**
- Services und **SLA**
- Logistik und **Ersatzteile**
- Prozessablauf und **Management**
- Referenzen und **Erfolge**



„amalphip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Zahlen und **Fakten**



- Höchste Einsparquote und Investitionssicherheit im IT-Markt
- Innovativstes und flexibelstes Wartungsprodukt für HW und SW
- Deckung durch qualifizierte SLA Partner
- Mehr als 1.500 qualifizierte Techniker im Zugriff
- Wartung aller bekannten HW-Produkte zu jedem geforderten SLA in der höchsten Qualität
- Garantierte Herstellerunabhängigkeit
- Über M€ 400 HW Investitionsvolumen unter Vertrag
- SLAs für über 20.000 Server
- Beste Logistik- und Serviceleistungen durch Zugriff auf mehr als 50 Logistikzentren und zusätzliche Verteilungsstellen



„amalphⁱ“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Strategie und Philosophie



**Investment protection,
macht den Unterschied!**

- trennt Ihr finanzielles Risiko von Ihrem Service-
risiko und macht Ihre Kosten transparent
- vermeidet finanzielles Risiko und verbessert
Ihren Service
- „bring in - get out“ Gutschriftenmanagement
spart Ihnen bares Geld und vermeidet finanzielle
Doppelbelastungen
- nutzt den Servicepartner Ihres Vertrauens um
den besten Service und die beste Kommunikation
zu gewährleisten
- garantiert kurze und flexible SLA Wechsel
- unterstützt Ihr „asset-management“ perfekt
- garantiert Ihnen absolute Herstellerunabhängigkeit

**Wartung bedeutet nicht nur guten Service,
Wartung bedeutet Vertrauen!**

amalphⁱ ip ist **DIE** wirtschaftlichste und innovativste Wartungslösung für Ihr Unternehmen, um Ihre IT- und Office- Landschaften funktional zu sichern, höchste Verfügbarkeit zu erhalten und Ihre Investitionen langfristig zu schützen.

Dieses Konzept ist im IT-Markt etabliert und deckt alle bekannten Produkte namhafter Hersteller ab: IBM, HP, SUN, FSC, EMC, CISCO, usw.

In Verbindung mit SLAs (service-level-agreements) ist amalphⁱ ip die ökonomischste und qualitativ hochwertigste Alternative zu den herkömmlichen Wartungs- und Serviceverträgen der Originalhersteller und TPMer. (Third-Party-Maintenance Provider).

amalphⁱ ip setzt neue Maßstäbe in der Art und Weise, wie Sie Ihre Kosten für individuelle Wartungsleistung transparent, risikofrei und signifikant senken können, ohne auf höchste Verfügbarkeit und Flexibilität verzichten zu müssen.

Unser Konzept garantiert für Ihr Unternehmen langfristige Planbarkeit und spürbare Budgetentlastungen.



„amalphⁱ ip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Services und SLA

Die Services:

- 7x24-Help-Desk (weltweit)
- HW-Wartung (Jedes Produkt, jedes SLA, ausgenommen Produkte unter Herstellerrestriktion)
- SW-Wartung (Problemidentifikation und Lösung, SW Installation, Patch u.- Updateservice)
- Proaktiver Support
- vor-Ort-Unterstützung
- Monitoring für Hard- und Software
- Asset-Management
- SLA-Reporting

Prinzipien:

- Priorität hat die **Lösung des Problems** - sowie Ihre umfassende Unterstützung - unabhängig von Vertragsinhalten!
- Wir gehen erst dann, wenn das Problem behoben ist und Sie dies bestätigen!
- SLA Erfüllung ist das Mindeste, was Sie erwarten dürfen!
- Die kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen und Prozesse ist fester Bestandteil unserer täglichen Arbeit!

Die Lösung:

- Eskalations- und Prozessmanagement
- Lokaler Service-Desk (in Landessprache)
- Zentraler Service-Desk (in Landessprache)
- Support-Techniker (Produktkompetenz)
- System-Techniker (System Kompetenz)
- Vertriebs-, Produkt- und Accountmanager
- W/M/Q/Y Meetings/Reports
- Ersatzteile / Logistikzentren
- System- und Vertragsverwaltung



„amphi ip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Services und SLA (Definition)

Ein Servicelevel der amalphi ag wird beispielsweise wie folgt dargestellt :

7 / 24 / 4 / 12

- (7) Annahme der Störungsmeldung an 7 Tagen je Woche.
- (24) Annahme der Störungsmeldung an 24 Stunden je Tag.
- (4) Garantierte Reaktionszeit (Spätester Beginn der Entstörung) vor Ort in Stunden.
- (12) Garantierte Wiederherstellungszeit von 12 Stunden.

Fallbeispiele:

Level : 5/11/0/0 = Annahme der Störungsmeldung an 5 Werktagen, 11 Stunden je Werktag, 07.00 – 18.00 Uhr.

Level : 5/11/nbd = Wie 5/11/0/0, jedoch garantierter spätester Beginn der Entstörung „next business day“ (Werktag).

Level : 5/11/4/0 = Wie 5/11/0/0, jedoch garantierter spätester Beginn der Entstörung innerhalb 4 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

Level : 5/11/4/12 = Wie 5/11/4/0, jedoch mit garantierter Wiederherstellung innerhalb 12 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung.

**Alle Servicelevel sind mit unterschiedlicher Tageszahl, Stundenzahl, Reaktionszeit (Spätester Beginn der Entstörung vor Ort) und mit unterschiedlicher Wiederherstellungszeit oder mit –TTvO (Techniker//Teile vor Ort) buchbar.
So z.B. 7/24/4-TTvO, 6/18/2/8 oder 7/12/2/6 etc.**



„amalphi ip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- **Logistik und Ersatzteile**

Unser Logistikkonzept garantiert Ihnen die schnellstmögliche Verfügbarkeit technischer Kompetenz und qualitativer Ersatzteilversorgung.

Standorte

Die schnelle Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Technikern erreichen wir durch zahlreiche dezentrale Läger und Stützpunkte unserer Vertragspartner weltweit, die über einen beträchtlichen Bestand an potentiell benötigten Ersatzteilen verfügen. In vielen Fällen unterhalten wir/unsere Vertragspartner Läger mit Beständen kritischer Teile direkt beim Kunden. Mit mehr als 50 Logistikzentren und zusätzliche Verteilungsstellen bieten wir Ihnen europaweite und weltweite Services.

Ersatzteile

Wir nutzen hervorragend sortierte und sehr hohe Bestände an potentiell benötigten Ersatzteilen. Diese befinden sich in den Logistik- und Verteilungszentren sowie bei unseren Kunden vor Ort. Zusätzlich nutzen wir zur Deckung von Engpässen das Ersatzteilkontingent von Originalherstellern und Brokern.

Flexibilität

Wir nutzen verschiedenste Transportmöglichkeiten um Techniker und/oder Teile innerhalb der vereinbarten Zeit an ihren Bestimmungsort zu bringen: Egal ob per Schiene, Flugzeug oder KFZ, wir verfügen über eingespielte Abläufe die den reibungslosen Transport und das rechtzeitige Eintreffen sicherstellen.

Koordination

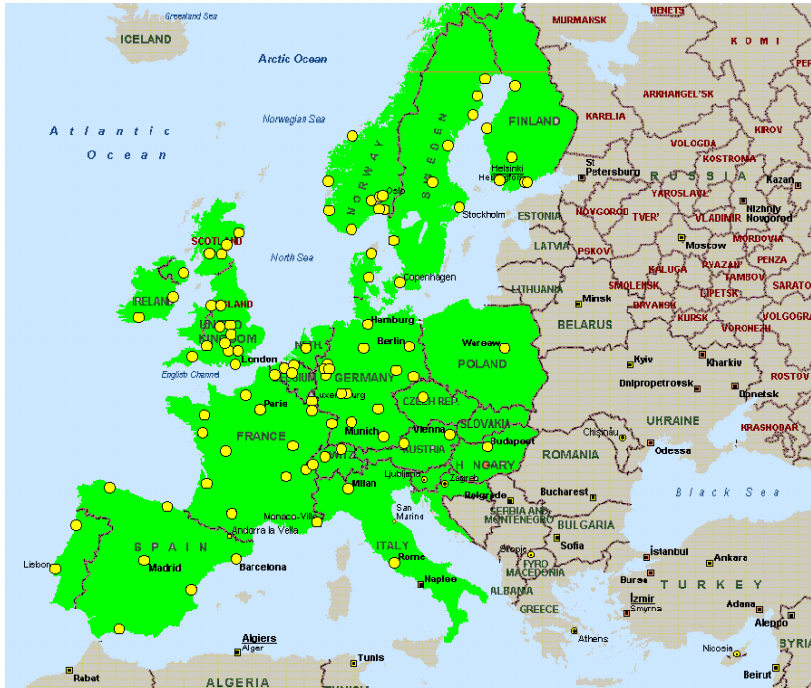
Alle Fäden laufen zentral in unserem 24-Stunden-Helpdesk zusammen. Hier finden Sie Ihren kompetenten Ansprechpartner und bekommen aktuelle Auskünfte per Telefon, Email oder einem angebundnen Ticketsystem.



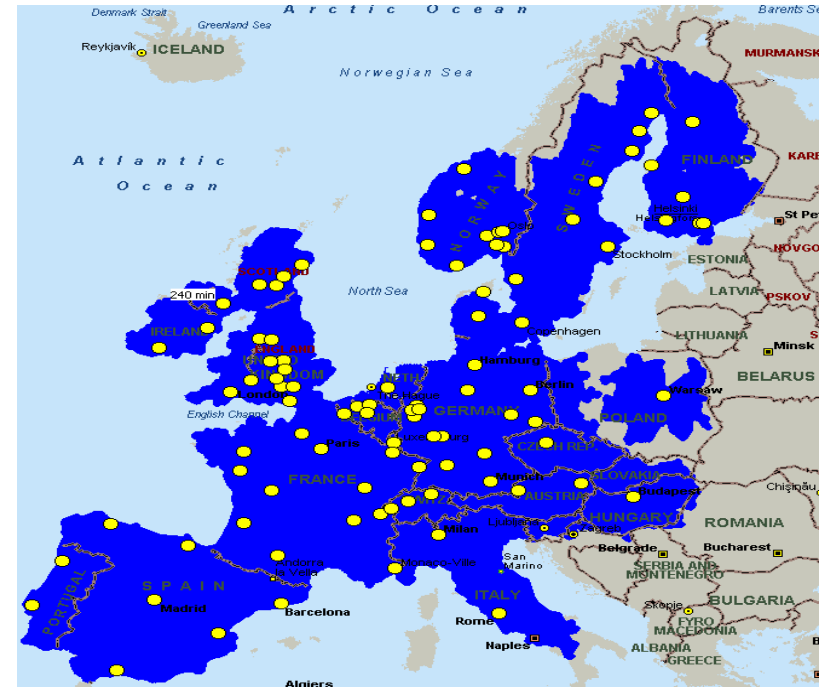
„amalph ip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Logistik und Ersatzteile



Abdeckung Service "next business day"



Abdeckung 4 Stunden-Reaktionszeit



„amalphip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Prozessablauf und **Management**



„amalphip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand



- Referenzen und Erfolge

Wir senden Ihnen gerne einen Auszug der Referenzliste unserer Kunden und Servicepartner.
Bitte senden Sie Ihre Anfrage an info@amalphi.de oder kontaktieren Sie uns persönlich.

Wir freuen uns auf Sie!

Hauptniederlassung:

amalphi ag
Bahnhofstraße 6
D-65623 Hahnstätten

Vorstand: Klaus-Rüdiger Willer
AR-Vorsitzender: Peter Biewald

Tel.: +49 (0)6430-9267 - 0
Fax: +49 (0)6430-9275 - 37

Internet: www.amalphi.de
E-Mail: info@amalphi.de

Handelsregister:
Montabaur HRB 7423
USt.-IdNr.: DE813884677

Weitere Geschäftsstellen in Deutschland:
Berlin, Hamburg, Marl, Stuttgart, Nürnberg, München



„amalphi ip“ ist ausgezeichnet innerhalb des Innovationspreises 2006, 2007 und 2008 der Initiative Mittelstand

