

Presseinformation

IM B2B » Enterprise Technical Support: Direkter Draht zum Expertenteam von Samsung

Enterprise Technical Support: Direkter Draht zum Expertenteam von Samsung

Unterstützung bei Bereitstellung und Betrieb von Samsung Galaxy-Geräteflotten

- Breite Supportabdeckung für Betriebssystem, Knox-Lösungen und EMM-Interoperabilität
- Definierte Reaktionszeiten und priorisierte Ticketbearbeitung
- Enterprise Technical Support (ETS) bereits bei Großkunden wie Evonik im Einsatz



Schwalbach/Ts. – 25. Oktober 2019 – Samsung bietet unter der Bezeichnung Enterprise Technical Support (ETS) direkten Zugang zu seinem Experten-Team für Enterprise Mobility. Der Service bietet eine schnelle und umfangreiche Unterstützung zum störungsfreien Betrieb mobiler Infrastrukturen. Der fachkundige Support hilft, Produktivitätsverlusten durch ungeplante Stillstandszeiten vorzubeugen. Durch den direkten Draht zum Hersteller können mobile IT-Prozesse und -Anwendungen stabil bereitgestellt werden. Ob IT-Manager Fehler beheben, alles für die nächste OS-Version vorbereiten oder sich bei der Nutzung von Samsung-Geräten beraten lassen wollen: Samsung unterstützt sie bei diesen Schritten.

Steigende Komplexität und Unwägbarkeiten fordern IT-Administratoren ständig aufs Neue. Schneller und zuverlässiger Support durch den Hersteller ist da Gold wert. Samsung reagiert darauf mit dem neu eingerichteten Enterprise Technical Support (ETS). Er gewährt direkten Zugang zum Samsung Level-3-Support im nächstgelegenen Forschungs- und Entwicklungszentrum. Das neue Service-Paket gibt es in drei verschiedenen Ausführungen: Advanced, Elite und Elite Multinational.

„Der Enterprise Technical Support bietet unseren Kunden die Möglichkeit, auf unser breites Fachwissen und unsere Erfahrungen zuzugreifen. Zudem unterstützen unsere Experten die IT-

Administratoren dabei, viel aus ihren Mobilitätsinvestitionen herauszuholen“, sagt Christoph Gaußmann, Product & Solution Manager B2B bei Samsung Electronics GmbH. „Unsere Kunden haben die Wahl. Sie können je nach Bedarf aus drei verschiedenen Paketen auswählen. Damit wollen wir ihren individuellen Ansprüchen gerecht werden.“

Level-3-Support und Tech Training

Mit dem Advanced-Paket erhalten die Anrufer aus der IT-Abteilung des Kunden Zugang zu Support auf Level 3: Bei Fragen unterstützen Samsung Mobilitätsexperten direkt über Telefon, aber auch per E-Mail oder das Serviceportal. Das Experten-Team nimmt sich technischer Probleme rund um die Knox-Produktfamilie und die entsprechenden Enterprise-Lösungen wie Knox Platform for Enterprise sowie softwarebezogener Fälle mit Samsung Android an. Auch beim Geräte-Troubleshooting für Konnektivitätsdienste wie Bluetooth, NFC oder WLAN und beim Enterprise Mobility Management (EMM) greift der Support den Admins unter die Arme. Um schnell individuell abgestimmte Lösungsansätze zu bieten, wird in einem speziellen Lab die mobile Gerätebereitstellung des Kunden nachgestellt. Dabei können die Experten des ETS, das Einverständnis des Kunden vorausgesetzt, direkt Kontakt mit dem jeweiligen EMM-Anbieter aufnehmen. Neben der reaktiven Fehlerbehebung informieren sie darüber hinaus auch über anstehende Software-Releases oder die Einsatzmöglichkeiten von neuen Samsung Lösungen. Zusätzlich beinhaltet das Paket technische Online-Schulungen, beispielsweise zur Einführung wichtiger Betriebssystem-Upgrades. Diese Trainings finden alle zwölf Monate und spätestens drei Monate nach der Einführung einer neuen OS-Version statt.

Single Point of Contact für alle Fragen beim Elite-Paket

Im Elite-Paket ist zusätzlich zum Advanced-Paket die persönliche Betreuung durch einen jeweils zugeordneten Support Account Manager enthalten. Dieser Kundenbetreuer kann als verlängerter Arm des Kunden in die Samsung Organisation hinein als Eskalationsmanager und als Berater des Vertrauens agieren. Er arbeitet mit dem Kunden und Partnern aktiv zusammen, um Mobilitätsstrategien zu prüfen und zu bewerten, mögliche Schwierigkeiten zu identifizieren und Lösungsvorschläge zu machen. Sollten die Themen komplexer sein, kommt der Technical Support persönlich vorbei. Das dritte Angebot Elite Multinational deckt sogar weitere Länder ab – ideal für international tätige Unternehmen mit mehreren Standorten.

Best Practice: Evonik

Evonik, ein weltweit agierendes Unternehmen der Spezialchemie, gehört zu den ersten, die diesen neuen Service getestet haben. Die Ausgangslage war höchst komplex: Im Unternehmen sind über 7.000 Samsung Geräte im Einsatz, zudem die Unified Endpoint Management (UEM)-Lösung eines Fremdanbieters sowie eine externe Sicherheitslösung. Bei einem Problem wurden Servicefälle bisher manuell erstellt und von den jeweils zuständigen Service-Providern bearbeitet. Mit ETS geht das nun effektiver und reibungsloser. „ETS hat dafür gesorgt, dass unsere Tickets schneller bearbeitet werden. Auch die Zusammenarbeit mit dem Anbieter der UEM-Lösung hat reibungslos geklappt“, sagt Jochen Dragesser, Service Owner Mobility bei Evonik Industries AG.

„Wir waren nach der Testphase sehr schnell überzeugt und haben den Service von Samsung als festen Bestandteil in unsere Prozesse integriert.“

Der Enterprise Technical Support ist über Samsung sowie autorisierte Fachhandelspartner¹ erhältlich. Weitere Informationen unter: <https://www.samsung.com/de/business/mobile-solutions/enterprise-tech-support/>

Bildmaterial finden Sie im Samsung Newsroom unter <https://news.samsung.com/de/enterprise-technical-support>

Über Samsung Electronics

Samsung Electronics Co., Ltd. inspiriert Menschen und gestaltet die Zukunft mit Ideen und Technologien, die unser Leben verbessern. Das Unternehmen verändert die Welt von Fernsehern, Smartphones, Wearables, Tablets, Haushaltsgeräten, Netzwerk-Systemen, Speicher-, Halbleiter- und LED-Produkten. Entdecken Sie die neuesten Nachrichten im Samsung Newsroom unter news.samsung.com/de.

Pressekontakt Samsung
IT & Mobile Communication B2B
Samsung Electronics GmbH
Sebastian Boms
Corporate Marketing
Am Kronberger Hang 6
65824 Schwalbach / Ts.
sebastian.boms@samsung.de

Pressekontakt Agentur
IT & Mobile Communication B2B
Ketchum Pleon GmbH
Nicole Waibel
Schwabstraße 18
70197 Stuttgart
0711 / 21099 435
samsung.it@ketchumpleon.com

¹ <https://www.samsungknox.com/de/resellers>