

Solution Defined Distribution



NUVIAS

Service Portfolio

High Value Added Service

„Wir haben unser Geschäft in dedizierte Einheiten gegliedert, die wir Practices nennen und die sich fokussiert mit Networking, Security, Cloud oder Unified Communications befassen. Durch das Zusammenspiel unserer Practices bieten wir unseren Kunden ein übergreifendes Lösungsangebot...“¹

NUVIAS. Solution Defined Distribution

IT-Distribution neu definiert

Wir sind ein EMEA-weit agierender High Value Added Distributor, der das internationale IT-Distributionsgeschäft neu definiert.

Mit unserer Plattform bieten wir ein service-orientiertes Angebot mit einem umfangreichen Lösungsportfolio.

Unser Fokus liegt auf den Bereichen Cyber Security, Advanced Networking und Unified Communications.

Unsere umfassenden Serviceleistungen basieren auf der engen Zusammenarbeit mit führenden Herstellern - Voraussetzung für schnelle Reaktionen und zeitnahes Troubleshooting.

Wir sind das Bindeglied für optimale Lösungen jeder Projektanfrage.

Wir sind Partner unserer Partner

- Wir sind das Bindeglied für optimale Lösungen aller Projektanfragen
- Zusammen mit uns können unsere Partner alle Anforderungen Ihrer Kunden abdecken
- Wir bieten in Zusammenarbeit mit unserem Service Department die optimalen Lösungen
- Wir unterstützen unsere Partner und Ihre Kunden mit langjähriger und weitreichender Erfahrung



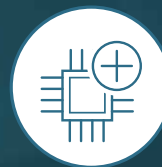
**Pre-Sales
Assurance &
Support**



**Technical
Support**



**Extended
Support**



**Advanced
Replacement
Service**



**Web
Based
Education**

*„Hochwertiger Service und Support
in Pre-Sales und Post-Sales, komplettiert von Consulting
und Trainings...“²*

High Value Added Services

Weit über den Standard hinaus

- Erweiterter Support bis zum Rollout
- Trainings zum Kennenlernen von Produktspezifikationen und Vorbereitung von Zertifizierungen
- Planung und Umsetzung von Marketingaktionen und Events
- Virtuelles Testcenter für Appliances, Systeme und Umgebungen
- Vorbereitungs-Workshops für reibungslose Inbetriebnahme
- Webinare für die Themenbereiche Technik und Vertrieb, Produktportfolio und Produktfunktionalitäten
- Consulting zu allen Fragen der Betriebssystem-Kompatibilität, Fehlerbehebung und Konfigurationsunterstützung



**Solution
Workshops**



**Solution & Product
Training**



**Solution
Engineering**



**Pre-Staging
&
Testing**



**Advanced
Support**



Pre-Sales Assurance & Support

Qualität beginnt beim Zuhören

Unser Ziel ist es, jedem Projekt eine optimale Lösung zuzuordnen. Unser Solution Expert Team entwickelt die optimale Konfiguration aus unserem umfassenden Herstellerportfolio.

In Zusammenarbeit mit unserem Solution Expert Team steigern Sie nicht nur den Business Erfolg, sondern auch die langfristige Kundenbindung.

- Kompetente Unterstützung bei Produktpräsentationen und in der Kundenberatung
- Unterstützung in der Projektplanung und Design-Erarbeitung
- Erstellung herstellerübergreifender Lösungsansätze
- Vertriebsunterstützung Ihres Endkunden durch produktorientierte Webinare
- Technische Erläuterung der Lösungen aus unserem Portfolio
- Bei komplexen Projektanfragen fachliche Unterstützung in der Beratungs- und Angebotsphase

„Unser Anspruch ist es, unsere Partner in allen Bereichen von unserer Expertise profitieren zu lassen...“³



Technical Support

Dynamisch, kompetent, effektiv

Entscheidend im Support-Alltag ist gleichermaßen Effizienz und Kompetenz. Deshalb stehen Ihnen bei uns qualifizierte Spezialisten mit fundiertem Fachwissen und langjähriger Erfahrung zur Seite.

Sie erreichen durch die Bereitstellung von hochwertigen, vom Hersteller akkreditierten Support ein außerordentliches Maß an Zuverlässigkeit und Konsistenz.

Zu den Grundlagen unserer hohen Service-Qualität gehört die enge Zusammenarbeit mit den Herstellern unseres Portfolios. Mit unserer kundennahen Arbeit komplettieren wir damit die Support-Services der Hersteller.

Das Ergebnis: Schnelle Reaktionen, zeitnahes Troubleshooting und kompetente Installationshilfen.

„Die Hersteller suchen nach einem verlässlichen Partner, der sie auf allen wichtigen Märkten mit gleichbleibender Qualität vertritt...“⁴



Extended Support

Es gibt keine kleinen Probleme

In der extrem schnelllebigen IT Branche können kleine Probleme große Projekte gefährden. Darum sind schnelle Problemlösungen entscheidend.

Wir kennen die Relevanz der Systeme und Sicherheitskonzepte unserer Partner und setzen unsere ganze Kompetenz ein, um Probleme zeitnah und nachhaltig zu lösen.

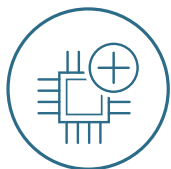
Mit unserem Extended Support Service bieten wir Ihnen eine sofortige und aktive Unterstützung bei der Problemanalyse und -bewältigung.

Schnelle Reaktionen, umgehendes Troubleshooting und kompetente Hilfe über unsere Support-Hotline gehören zu unserem Alltag.

Unser Extended Support Service liefert Ihnen zudem eine ganze Reihe unterstützender Maßnahmen:

- Installationsunterstützung
- Rollout-Begleitung
- Dokumentations-Erstellung
- Konfigurationserarbeitung nach Kundenvorgabe
- Zeitnahe und unmittelbare Unterstützung durch unseren Remote Service

„In einer solchen Situation wird der Distributor zum ersten und wichtigsten Ansprechpartner für technische Fragen...“⁵



Advanced Replacement Service

An den Seiten der Partner, der Kunden und der Hersteller

Ein Hardwareproblem erfordert in der Regel sofortiges Handeln. Unser Service Department hilft Ihnen den Defekt rasch und konkret zu lokalisieren. Das entlastet Ihren Helpdesk und sorgt für einen reibungslosen Ablauf.

Der NUVIAS Value Added Service garantiert Ihnen den Austausch einer defekten Appliance innerhalb von 24 Stunden.

Wir garantieren:

- Unterstützung bei der Hardwarefehlerdiagnose
- Schnelles Handeln im Bedarfsfall
- Direkter Draht zum Hersteller
- Dedizierter Ansprechpartner als „Single Point of Contact“
- Mehrsprachiger Support (garantiert: deutsch, englisch)
- Support und Austausch innerhalb unserer SLA's
- Qualifiziertes und zertifiziertes Support Analyst Team
- Rücksendung der Box an den Hersteller

„Hersteller brauchen einen Distributionspartner, der auf allen relevanten Märkten Services gleichbleibender Qualität liefern kann...“⁶



Web Based Education

Wissen bereichert

Unsere kostenfreien Webinare geben ihnen umfassende Einblicke in unser Lösungsportfolio und deren Funktionalitäten.

Zwei Webinar-Typen stehen zur Wahl:

Technische Webinare:

In unseren technischen Webinaren erhalten Sie umfassende Hintergrundinformationen zu den technischen Funktionsweisen der Produkte, den Einsatzmöglichkeiten und deren Vorteile.

Selbstverständlich stellen wir Ihnen auch weiterführendes Informationsmaterial zu technischen Details zur Verfügung.

Vertriebliche Webinare:

Sie geben einen gründlichen Einblick in alle Aspekte der Produktwertschöpfung. Im Detail werden Sie über Hersteller, die Möglichkeiten der Vertriebsunterstützung und der Zusammenarbeit mit NUVIAS informiert.

Selbstverständlich können Sie in Ergänzung zu den Webinaren auch direkt mit uns in Kontakt treten und sich über spezielle Themen informieren.

„Um ihren Partnern tatsächlich Mehrwert bieten zu können, müssen Distributoren ihr ganzes Know-how als Service abrufbar machen...“⁷



Solution Workshops

Den Stand des Wissens aktualisieren

Unsere Workshops bereiten Sie auf eine reibungslose Inbetriebnahme eines neuen Produktes vor, auch wenn Sie über keine Spezialkenntnisse verfügen.

Das speziell ausgebildete Trainer-Team verfügt über eine langjährige Praxiserfahrung. Anhand von Übungen und Beispielen vermitteln sie fundiertes Basiswissen über Funktionalitäten und Spezifikationen.

Die Trainer orientieren sich an Ihrem aktuellen Wissensstand. Die Schnellkurse zur Installationsunterstützung unserer Produkte werden nach Ihrem Bedarf eingerichtet und machen Sie Schritt-für-Schritt mit der Implementierung, der Rollout-Planung und Durchführung vertraut.

„Nach wie vor geht es für uns darum, was aus Sicht unserer Partner zählt...“⁸



Solution & Product Training

Unser Service für Ihren Service

Mit intensiven Trainings und grundlegenden Schulungen vermitteln wir Ihren Mitarbeitern alle Elemente und Besonderheiten neuer Produkte.

Unsere erfahrenen Trainer präsentieren insbesondere in Theorie und Praxis auch die Special Features, so dass jeder Teilnehmer den vollen Leistungsumfang der Geräte nutzen kann.

Innerhalb der Trainingsreihen können die Teilnehmer zusätzlich auch entsprechende Zertifizierungen erhalten.

Partner können ihre Mitarbeiter laufend auf die umsatzstarken Produkte unserer Hersteller zertifizieren lassen, um selbst hochwertigen Service und Support anbieten zu können.

*„Die Themen werden immer komplexer.
Ständige Schulungen und Zertifizierungen sind unverzichtbar...“⁹*



Solution Engineering

Immer an Ihrer Seite

Der sich stetig verändernde IT-Markt stellt Fachhändler und Endkunden vor ständig neue Herausforderungen. Wir bieten unseren Partnern eine Vielzahl an Beratungsleistungen an, die eine reibungslose Implementierung beim Kunden garantieren.

Selbstverständlich gehört dazu auch eine herstellereinspezifische Beratung. Sie stellt sicher, dass Geräte korrekt konfiguriert werden und optimal arbeiten.

Für einen Großteil der Produkte unseres Portfolios bieten unsere erfahrenen Consultants Beratungsdienste an. Die hervorragend ausgebildeten und erfahrenen Teammitglieder helfen bei der reibungslosen Installation, Konfiguration und beim Management.

Beratung in der Planungsstufe: Dieser Service stellt sicher, dass auch komplexe IT-Installationen die Erwartungen der Kunden komplett erfüllen. Das beinhaltet auch persönliche Unterstützung vor Ort, um Hard- und Software auf die individuelle Umgebung abzu-

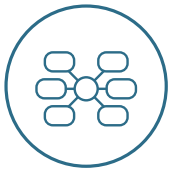
stimmen. Ergänzend dazu wird die für die Umsetzung notwendige Dokumentation erstellt.

Technische Unterstützung vor Ort: Die lokale technische Betreuung hilft Kunden bei der Fehlersuche und Problemlösungen. Kunden mit Wartungsverträgen können jederzeit auf diesen Service zurückgreifen. Allen anderen bieten wir diesen Service zu festen Stundensätzen an.

Vermittlung von Fachwissen: Ergebnisorientierte und speziell auf Kundenbedürfnisse zugeschnittene Trainings helfen Kunden bei der Integration von Produkten in die eigene Infrastruktur.

Herstellerspezifische Beratung: Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit unseren Herstellern können wir sicherstellen, dass neu erworbene Geräte in ihrer jeweiligen Installation richtig konfiguriert sind und optimal arbeiten. Dazu gehört auch die Kontrolle von Software- und Firmware-Versionen und deren Aktualisierung.

„Um das Geschäft wie wir betreiben zu können, sind hohe Investitionen in gut ausgebildete Consultants und Techniker notwendig...“¹⁰



Pre-Staging & Testing

Vorher wissen was nachher passiert

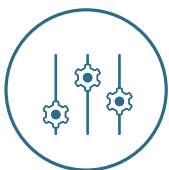
Über unser Virtuelles Testcenter können Sie auf Appliances oder Serversysteme zugreifen. Das hat den großen Vorteil, Szenarien nachzustellen und diese ganz nach Wunsch und Anforderung zu konfigurieren.

Eine perfekte Möglichkeit, um einzelne Geräte kennenzulernen und Konfigurationen zu testen.

Wir nutzen unser Virtuelles Testcenter auch während unserer Schulungen und im Rahmen unseres Testgeräteprogramms.

Beim Gerätetest im Virtuellen Testcenter bieten wir zusätzlich zur virtuellen Assistenz auch den direkten Draht zu unseren Trainern, die Ihnen beim Testen von GUIs oder Konfigurationen zur Seite stehen.

„Wir bieten die notwendige technische Expertise, um Reseller bei der Implementierung der Lösung zu unterstützen...“¹¹



Advanced Support

Einzigartige Lösungen für individuelle Anforderungen

Die Herausforderungen des Marktes steigen. Die Lösungen von gestern und vorgestern sind im harten Wettbewerb nicht akzeptabel, auch wenn ihre Funktionalität für bestimmte Aufgaben durchaus noch befriedigen können.

Mit unseren Managed Service Angeboten bieten wir Ihnen die Möglichkeit, den kompromisslosen Herausforderungen des Marktes mit individuellen Lösungen gerecht zu werden.

Das Managed Service Angebot basiert auf der Einsicht, dass es für höchst differenzierte Anwendungen kaum einheitliche Lösungen geben kann. So stellen wir

unser Managed Service Portfolio wie einen Baukasten zur Verfügung. Dieser stellt Ihnen eine Auswahl an Serviceleistungen bereit, die es erlaubt, eine Lösung nach Ihrem persönlichen Bedarf und Wünschen zu konzipieren.

Wir verschaffen Ihnen gerne einen Überblick der verfügbaren Möglichkeiten. Bitte setzen Sie sich für weitere Informationen mit Ihrem Ansprechpartner in unserem Hause in Verbindung.

„Die Technologien greifen heute stärker ineinander, sodass sich eines vom anderen nicht mehr klar abgrenzen lässt...“¹²

Vendor Services

Value Add Services
Service fee

Vendor	Pre-Sales Assurance & Support	Technical Support	Extended Support	Advanced Replacement Service	Web Based Education	Solution Workshops	Solution & Product Training	Solution Engineering	Pre- Staging & Testing	Advanced Support
Barracuda	●	●	●		●	●		●		
FireEye	●		●		●	●		●		
Fortinet	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Juniper Networks	●		●		●	●		●		
Kaspersky	●	●	●		●	●	●	●	●	
macmon	●	●	●		●	●		●		
Malwarebytes	●	●	●		●	●		●		
OneSpan	●	●	●		●	●		●		
Riverbed	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Symantec	●	●	●		●	●		●		
Thales	●	●	●		●	●		●		
Vormetric	●	●	●		●	●		●		
WatchGuard	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

Nuvas Hamburg

Sachsenfeld 2
20097 Hamburg
T: +49 (0)40-23 73 01-0
F: +49 (0)40-23 73 01-280
E: info.dach@nuvias.com

Nuvas Berlin

Kurfürstendamm 182
10707 Berlin
T: +49 (0)30-39 88 33 00
F: +49 (0)30-39 88 33 99
E: info.dach@nuvias.com

Nuvas München

Max-Planck-Straße 8
85609 Aschheim
T: +49 (0)89-907 78 16 10
F: +49 (0)89-907 78 16 29
E: info.dach@nuvias.com

Nuvas Wien

Wienerbergstrasse 11/15a
1100 Wien
T: +43 (0)1-54 41 273
F: +43 (0)1-54 41 273 - 281
E: info.dach@nuvias.com

Unsere Support-Mitarbeiter erreichen Sie von Montag bis Freitag, 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Telefon: +49 (0) 40 - 23 73 01 - 625, **E-Mail:** support.central@nuvias.com – Für Ihre Supportanfragen

E-Mail: solutions.central@nuvias.com – Für Ihre Dienstleistungsanfragen

Weitere Niederlassungen der Central Region:

Nuvas Zürich

Dreikönigstrasse 31A
8002 Zürich
T: +41 (0) 44 208 37 33
E: info.dach@nuvias.com

Nuvas Polen

ul. Przemysława 02-697
02-697 Warszawa
T: +48 22 54 80 024
E: sales.pl@nuvias.com

Nuvas Rumänien

1/II Pipera Boulevard
077190 Voluntari
T: +40 735 864 234
E: sales.ro@nuvias.com

