



Kundenservice von GeNUA
Unterstützung direkt vom Hersteller

GeNUA

Soviel ist sicher.

Stets an Ihrer Seite: Der Kundenservice von GeNUA

Ärgerlich, wenn man in der Warteschleife bereits alle Lieder auswendig kann, ohne einen kompetenten Kundenservice-Mitarbeiter gesprochen zu haben. Kennen Sie diese Situation? Sie haben ein ernsthaftes Problem, da beispielsweise Ihre Internet-Anbindung ausgefallen ist, werden aber in der kostenpflichtigen Hotline des Herstellers hingehalten. Schließlich erreichen Sie jemanden – aber der Mitarbeiter kann Ihnen nicht weiterhelfen. Denn er sitzt am Ende einer langen Kette von Resellern und Distributoren, muss Service für mehrere Systeme verschiedener Hersteller leisten und kennt sich bei keinem richtig gut aus. Also zurück in die Warteschleife und hoffen, dass die Mitarbeiter auf den nächsten Support-Stufen sich besser auskennen.

Guter Service als Wettbewerbsvorteil

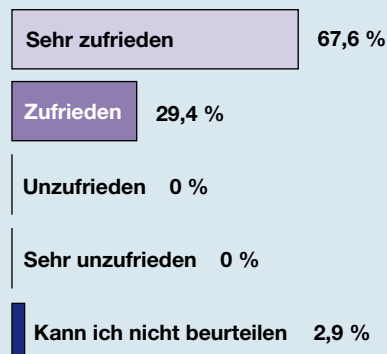
Bei GeNUA haben wir uns das Ziel gesetzt, unsere Kunden nie in diese Situation zu bringen. Wir stehen Ihnen mit schnellem und kompetentem Kundenservice zur Seite. Das versprechen alle Dienstleister und bieten dann häufig doch nur Service wie oben beschrieben – werden Sie jetzt vermutlich denken. Da haben Sie Recht. Aber genau deswegen haben wir hier die Chance, uns im Wettbewerb von anderen Dienstleistern abzuheben: Mit ausgezeichnetem Service können wir uns profilieren und langfristige Beziehungen zu zufriedenen Kunden aufbauen. Zudem spricht sich ausgezeichneter Service herum, was wiederum die Gewinnung neuer Kunden erleichtert. Diese Chance nutzen wir.

Unterstützung direkt vom Hersteller GeNUA

Unser hochwertiger Kundenservice hat gute Gründe: Wir beschäftigen für diese Aufgabe nur Spezialisten, die bestens mit unseren Produkten vertraut sind und in unserer Firmenzentrale bei München sitzen. Sie bekommen also Unterstützung aus erster Hand direkt vom Hersteller. Darüber hinaus kennen wir unsere Kunden sowie deren individuelle IT-Umgebungen. Bei Anfragen sind daher keine langwierigen Formalitäten und Erklärungen erforderlich – wir beginnen direkt mit der Problemlösung. Und sollten unsere Service-Mitarbeiter bei einem kniffligen Problem nicht gleich auf den richtigen Lösungsweg kommen – ein paar Türen weiter sitzen die Spezialisten der Produktentwicklung und der Projektgruppe, die jederzeit hinzugezogen werden können. Auch Testsysteme stehen stets bereit, um beim Kunden aufgetretene Probleme nachzustellen.

Jetzt haben wir Ihnen einiges versprochen. Dass unser Support tatsächlich leistet, was wir zusagen, bestätigen unsere Kunden:

Wie beurteilen Sie den Kundenservice von GeNUA?



Ergebnis einer Kundenbefragung im Juni 2007

Kurze Wege für Vertriebspartner

Falls Sie unsere Lösungen von einem unserer Vertriebspartner beziehen, können Sie sich ebenfalls auf ausgezeichneten Kundenservice verlassen. Unsere Partner sind umfassend von uns geschult. Sollte der Partner dennoch bei einem Problem nicht weiterkommen, kann er sich gleich direkt an unsere Service-Mitarbeiter wenden. Auch hier sind die Wege ganz kurz, es gibt bei uns keine Staffette vom Hersteller über mehrere Reseller bis zu den Distributoren, zwischen denen die Verantwortung hin und her geschoben wird.

Maßgeschneiderter Service

Sie bekommen von uns genau den Service, den Sie wünschen. Aus unserem Leistungsangebot schnüren wir für Sie auch gerne ein maßgeschneidertes Service-Paket. Ihre Vorteile: Ihre IT-Systeme funktionieren einwandfrei und sind stets auf dem neuesten Stand, Sie sparen Kosten für die Beschäftigung hochqualifizierter Administratoren – und können sich ganz auf Ihr eigentliches Kerngeschäft konzentrieren.

Unser Serviceangebot für Ihre IT

System Management

Wenn Sie sich für das umfassende System Management entscheiden, brauchen Sie sich um nichts mehr zu kümmern. Wir beschäftigen uns seit über zehn Jahren mit der professionellen Verwaltung unix-basierter Systeme und komplexer TCP/IP-Netze. So sind wir auch mit fremden Systemen auf Basis von AIX, Solaris, Linux und den BSDs gut vertraut und übernehmen die komplette Administration Ihres Netzwerks: vom Aufbau über die Konfiguration der Systeme, die Einrichtung von Backup-Verfahren und das fortlaufende Monitoring bis hin zum Einspielen von Upgrades sowie der Installation neuer Soft- und Hardware. Darüber hinaus unterstützen wir Sie im Bereich IT-Sicherheit und beraten bei Systemerweiterungen und -umstellungen. Dazu kommen unsere Mitarbeiter auch gerne zu Ihnen ins Haus.

Security System Management

Hier haben wir unsere Systeme, die in Ihrem Netz für IT-Sicherheit sorgen, über stark verschlüsselte Internet-Verbindungen ständig im Blick. Wir führen alle Wartungsarbeiten durch und halten die Systeme immer auf dem neuesten Stand. Und sollte eine Störung auftreten, bemerken wir dies sofort und greifen umgehend ein. So können Sie sich darauf verlassen, dass beispielsweise Ihre VPN-Verbindungen für den verschlüsselten Datenaustausch zwischen verteilten Firmenstandorten stets funktionieren oder Ihre Firewall jederzeit auf dem aktuellen Patch Level ist, um auch neue Gefahren zuverlässig abzuwehren.

Hotline Service

Rufen Sie uns einfach an, wenn Sie eine Frage zu einer unserer IT-Lösungen haben, oder schicken Sie uns eine E-Mail: Unser Hotline Service steht Ihnen auf Wunsch 24 Stunden an allen sieben Tagen der Woche zur Seite. Hier bekommen Sie ohne Verzögerungen und aufwändige Formalitäten kompetente Unterstützung direkt vom Hersteller in deutscher oder auch englischer Sprache.

Update Service

Die Gefährdung Ihrer IT ändert sich ständig. Deshalb entwickeln wir unsere IT-Sicherheitslösungen kontinuierlich weiter und veröffentlichen regelmäßig neue Versionen, die Schutz gegen aktuelle Gefahren sowie zusätzliche Features bieten. Unser Update Service garantiert Ihnen die automatische Lieferung der neuen Versionen, und Sie haben Zugriff auf unsere komplette Patch-Datenbank. So sind Ihre Systeme stets auf dem neuesten Stand.

Hardware Service

Auch zu unserer Hardware erhalten Sie umfassenden Service: Jede Rack Server-Lösung kommt mit deutschlandweitem Next Business Day Replacement Service. Fällt ein Gerät aus, bekommen Sie am nächsten Arbeitstag ein identisches Austauschgerät zugeschickt. Auch an Standorte im Ausland senden wir Ihnen Austauschgeräte zu, hier können wir allerdings nicht die Lieferung am nächsten Arbeitstag garantieren. Diesen Support leisten wir die ersten drei Jahre nach dem Hardware-Kauf als kostenfreien Service, anschließend gegen eine Jahresgebühr.



Dies sagen Kunden zu unserem Service

**Florian Fröhler,
Klüber Lubrication:**

„Seit 1999 ist GeNUA unser IT-Partner, dem wir in allen Fragen der IT-Sicherheit vertrauen. Der Service zeichnet sich durch große Hilfsbereitschaft und Kompetenz aus, so dass die Zusammenarbeit stets sehr angenehm ist und Probleme schnell gelöst werden.“

**Walter Dittrich,
Landratsamt Ansbach:**

„GeNUA ist seit 2004 unser verlässlicher Partner im Bereich IT-Sicherheit. Ob bei Erstellung der ersten Policy oder der Umsetzung der strengen Richtlinien im Bayerischen Behördennetz – das Team von GeNUA hat immer große Kompetenz und hohes Engagement gezeigt. Systemanpassungen und Erweiterungen werden schnell, fachlich fundiert und in einem angenehmen Miteinander unkompliziert realisiert. Das Service-Team steht auch immer gerne mit Rat und Tat zur Seite. GeNUA ist sehr empfehlenswert.“

Matthias Stöckert, MAN IT:

„GeNUA ist ein langjähriger Partner, der viele Aufgaben und Services im Bereich der Administration von Firewall-Knotenpunkten der MAN Gruppe übernommen hat. Strategische Entwicklungen und notwendige Systemanpassungen werden von GeNUA durch ihre Entwicklungskompetenz kurzfristig und intelligent gelöst. GeNUA ist im Bereich IT-Sicherheit ein absolut verlässlicher Partner – dies bestätigt unser Vertrauen.“

Peter Brechtel, MAN Roland:

„Die Sicherheit für das Unternehmensnetz und der störungsfreie Betrieb der weltweiten Fernwartung unserer Druckmaschinen haben oberste Priorität bei der IT von MAN Roland. Dies kann durch den guten proaktiven und flexiblen reaktiven Service von GeNUA sichergestellt werden.“

Andreas Braunmiller, RTL 2:

„Auch wenn Firewalls nur einen Teil unserer komplexen Sicherheitsstrategie ausmachen, waren uns eine hohe Integrationsfähigkeit des Produktes und umfassende Kompetenzen des Partners als Lösungslieferant und Dienstleister enorm wichtig. Daher freut es uns, mit einem Unternehmen wie GeNUA und der Firewall GeNUGate die adäquate Lösung für unsere Bedürfnisse gefunden zu haben. So sind wir strategisch bestens gerüstet.“

**Martin Marshall,
Schreiner Group:**

„Auf den Service von GeNUA können wir uns jederzeit verlassen. Bei Anfragen erhalten wir schnelle und kompetente Hilfestellungen. Neben der Lösung erhalten wir auch stets nützliche Hintergrundinformationen. Ich kann GeNUA jederzeit weiterempfehlen.“

