

Exclusive Networks: Effizientes Enablement-Programm für SMB-Partner und deren Endkunden

Wo offizielle Supportprogramme enden: Assist-Services auch für Palo Alto und Infoblox

München, 12. Juni 2023. Für den Hersteller Fortinet bietet Exclusive Networks den Service „Fortinet Assist“ bereits seit Anfang 2022 an und die Reaktionen der Partner sind seit Beginn positiv. Das Paket ist konzipiert als niederschwellige Support-Dienstleistung speziell für SMB-Partner und deren Endkunden und setzt an den Punkten an, die nicht von den „offiziellen“ Support-Verträgen abgedeckt werden. Neu im „Assist“-Programm von Exclusive Networks und ab sofort verfügbar sind nun auch Palo Alto Networks und Infoblox.

Der offizielle Support, der mit einem Produkt verkauft wird, hat speziell im SMB-Segment ein wiederkehrendes Problem: Er ist aufwändig, zeitlich intensiv und wenig flexibel – der Partner oder Endkunde muss bei jedem einzelnen Hersteller oder Distributor seine Anfrage stellen. Der Support ist zudem oftmals auf Englisch – da er üblicherweise dezentral in internationale Support-Center ausgelagert ist. Dazu decken die offiziellen Supportcenter die Art der Unterstützung, die Partner und deren Endkunden insbesondere dann benötigen, wenn sie einen neuen Hersteller implementieren, zu oft nicht mit ab. Unterstützung bei der Konfiguration zählt hier explizit nicht als Supportfall, ebenso wenig alles, was „eigentlich“ im Handbuch steht.

Vor diesem Hintergrund und speziell für die Kundenzielgruppe kleiner und mittlerer Unternehmen und deren IT-Dienstleister entwickelte Exclusive Networks sein Support-Programm „Assist“. Angesprochen sind in erster Linie neue Partner, oder auch bestehende Partner, die mit einem neuen Hersteller gestartet sind, sich mit dessen Produkten noch nicht ganz fit fühlen und etwa genau zur Implementierung Fragen haben. Diese Partner verkaufen ihren Endkunden mit dem Hersteller-Produkt die „Assist-Services“ einfach mit – als Support-Variante, die eben die „Nicht-Support-Fälle“ abdeckt. Der Support wird durch Exclusive Networks in deutscher Sprache und unkompliziert über das Exclusive Assist-Center abgewickelt.

„Der Bedarf an unseren ‚Assist-Leistungen‘ ist groß“, berichtet André Dieball, Director Technical Customer Success DACH bei Exclusive Networks. „So klaffen etwa auch bei Partnern mit Zertifizierung oft Wissenslücken in wenig nachgefragten Bereichen auf und es fehlt damit an der Best Practice bei der Konfigurierung. Mit Assist sind diese Know-how-Defizite schnell, kostengünstig und ohne großen Aufwand geschlossen. Davon profitieren unsere Partner und deren Endkunden gleichermaßen.“

Akzeptabel und praxistauglich durch geringe Kosten

Attraktiv und praktikabel wird das Angebot durch die sehr geringen Einstiegskosten und die unkomplizierte Vertragsgestaltung: Die Assist-Verträge werden aufs Endgerät bezogen und pro Gerät jeweils für ein Jahr geschlossen – ohne automatische Verlängerung. Die Partner können somit ihren Kunden die Supportleistung ohne große Diskussionen mit verkaufen – denn anteilig zum Gesamtpreis fällt so ein Betrag kaum ins Gewicht und der Vorteil liegt auf der Hand. Die Assist-Pakete für unterschiedliche Hersteller sind im Kern gleich aufgebaut und umfassen die

gleichen Inhalte. Unterschiede ergeben sich lediglich durch die Produkte selbst. Verfügbar ist „Assist“ in ganz DACH, abhängig vom Herstellerportfolio des jeweiligen Landes.

Erwünschter Nebeneffekt: Enablement der Partner

Für ein Jahr also liefert Assist für den Partner und dessen Endkunde ein Rundumsorglos-Paket – mit allem, was der klassische „Support-Vertrag“ nicht umfasst. Der Nebeneffekt: Die Mitarbeiter des IT-Dienstleisters absolvieren auf diese Weise eine Art Training und erwerben unkompliziert und direkt wichtiges Basis-Know-how, mit dem sie die eigene Supportfähigkeit verbessern und damit die Bearbeitung des Marktes fördern. Denn der Partner wird schneller ein neues Produkt anbieten können, wenn er weiß, dass zuverlässig Hilfestellung greifbar ist und er Zeit hat, eigene fachliche Kompetenzen peu à peu aufzubauen. Hier unterstützt Exclusive Networks' „Assist“ quasi im Hintergrund.

Um alle Anfragen zügig und schnell abzudecken, hat Exclusive Networks ein leistungsfähiges Team am Start. Dieses deckt den DACH-Bereich ab und arbeitet mit direktem Draht zum Hersteller-zertifizierten Support Solution Consultant sowie deutschsprachigem Support-Engineer. Flankiert wird das Support-Team mit den Kollegen aus dem Presales.

„Wir legen einen sehr großen Wert auf das Enablement unserer Partner. Dazu gehört ein umfassender, weitreichender Support in unterschiedlichen Bereichen wie eben mit Assist für das SMB-Segment“, erklärt Marcus Adä, Geschäftsführer von Exclusive Networks Deutschland und Regional Manager DACH. „Unser Engagement schätzen übrigens auch unsere Herstellerpartner, das belegt etwa die Auszeichnung von Tanium als „Tanium L1/L2 Support Center“ für DACH, die wir kürzlich erhalten haben.“

Mehr Informationen über die Assist-Services erhalten Partner unter Services_DACH@exclusive.com oder direkt über den entsprechenden Account Manager.

Bildmaterial:

- [Bild Marcus Adä, Geschäftsführer von Exclusive Networks Deutschland und Regional Manager DACH](#)
- [Bild André Dieball, Director Customer Success DACH bei Exclusive Networks](#)

Über Exclusive Networks

Exclusive Networks (Euronext Paris: EXN) ist ein globaler Cybersecurity-Spezialist, der Partnern und Endkunden über bewährte Vertriebswege und auf der Grundlage des technischen Know-hows seiner Teams eine einzigartige Kombination von Dienstleistungen und Produktportfolios bietet. Sein Motto: Jeder hat das Recht, in einer sicheren digitalen Welt zu leben, die auf den innovativsten Technologien basiert. Mit Niederlassungen in mehr als 45 Ländern betreut Exclusive Networks Kunden in über 170 Ländern. Dabei kombiniert der Cybersecurity-Spezialist die Vorteile der jeweiligen lokalen Perspektive mit den Kapazitäten und der Leistungsfähigkeit einer globalen Organisation.

Das erstklassige Herstellerportfolio ist sorgfältig zusammengestellt aus innovativen Produkten und Lösungen führender Cybersecurity-Anbieter. Die Services reichen von Managed Security bis hin zu spezialisierten technischen Zertifizierungen und Schulungen. Immer liegt das Augenmerk darauf, die Besonderheiten der sich rasant ändernden Technologien und Märkte zu berücksichtigen und davon zu profitieren.



Mehr Informationen unter www.exclusive-networks.com/de.

Pressekontakt

punktgenau PR
Evi Hierlmeier
Mobil +49 (0)178 5231929
evi.hierlmeier@punktgenau-pr.de
www.punktgenau-pr.de

Kontakt zu Exclusive Networks Deutschland GmbH

Exclusive Networks Deutschland GmbH
Christine Röder
Balanstraße 73 - Haus 21 B
81541 München
Fon +49 (0)89 45011-236
DACHMarketing@exclusive-networks.com
www.exclusive-networks.com/de