

Ein exzellenter Support macht den feinen Unterschied

## Exclusive Networks webt Servicenetz noch dichter

**München, 3. August 2022.** *Ein exzellenter Service und Support ist seit jeher die Messlatte für die Qualität eines Value Add Distributors – heute mehr denn je. Denn der Service macht den Unterschied. Exclusive Networks spannt aus diesem Grund ein dichtes Support- und Servicenetz für seine Resellerpartner aus – und zwar für so viele seiner Hersteller wie möglich. Neu dazugekommen sind nun die Hersteller Tanium für die DACH-Region und F5 für Deutschland.*

Das Marktforschungsinstitut IDC<sup>1</sup> prognostiziert: Investitionen in Cloud-Infrastrukturanbieter werden in den nächsten Jahren stark rückläufig sein, da sich die Liefer- und Nachfrageketten normalisieren. Den Löwenanteil der Gesamtausgaben werden hingegen Dienstleister für sich beanspruchen können, denn der IKT-Markt verändert sich hin zu einem As-a-Service-Modell.

Exclusive Networks ist für diese Entwicklung gut aufgestellt. Mit dem Ausbau seiner Servicestruktur zusammen mit neuen Hersteller-Supportverträgen geht der VAD weiter in die Offensive. Neben den Herstellern Palo Alto Networks, Fortinet und Infoblox, für die der VAD seit langem umfangreiche Support-Pakete bereit hält, sind zum 1. Juli Tanium, Spezialist für Converged Endpoint Management, und F5 mit Fokus auf Cloud-Sicherheit hinzugekommen. Für Tanium ist Exclusive Networks der einzige Support-Partner im Bereich Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Mit den Support-Portfolios können sich die Fachhändler – vor allem aus dem mittelständischen Segment – gut aufgehoben fühlen. Dafür sorgt allein schon der 24x7-Zugang zu den Support Engineers von Exclusive Networks. Bei Problemen mit Herstellern übernimmt der VAD die Rolle des Vermittlers und spart den Resellern damit Zeit und Aufwand. „Wir stellen den Fachhändlern Ressourcen, Zeit und die Beziehungen zur Verfügung, um schnelle Antworten auf Anfragen vom richtigen Kontakt zu erhalten. Wir haben eine Selbstlösungsquote von über 80 Prozent, das bedeutet, wir eskalieren weniger als 20 Prozent der Fälle an den Anbieter selbst“, erklärt André Dieball, Director Customer Success DACH bei Exclusive Networks.

Die globalen Support-Leistungen von Exclusive Networks beinhalten konsistente Wartungs- und Support-Levels für die Single- oder Multi-Vendor-Technologieumgebungen der Unternehmenskunden. Diese Dienstleistung ist rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr verfügbar. In fünf globalen Support-Servicezentren beraten und unterstützen die Exclusive-Networks-Spezialisten Anfragen fachkundig und in der jeweiligen Landessprache.

Ein herausragender Vorteil ist auch die Multi-Vendor-Erfahrung der Experten von Exclusive Networks, da sie tagtäglich an Technologien und in Umgebungen verschiedener Lösungsanbieter arbeiten.

„Unsere Support Engineers bieten fachmännische Triage-, Diagnose- und Lösungsunterstützung mit proaktiven und fortschrittlichen Security-Kenntnissen für schnelle Reaktionen sowie eine enge Verbindung zum jeweiligen Hersteller-Support-Center. Kunden profitieren von einem

---

<sup>1</sup> <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=US47824922>



„nahtlosen“ Support-Erlebnis und kontinuierlichem, proaktiven Fallmanagement gemäß klar definierter Service Level Agreements“, ergänzt Dieball.

Mit den neuen Verträgen streicht Exclusive Networks einmal mehr seinen Value Add heraus und rangiert damit bei Service und Technik im Spitzenbereich.

### **Über Exclusive Networks**

Exclusive Networks ist ein globaler Cybersecurity-Spezialist für digitale Infrastrukturen, der den Übergang zu einer absolut sicheren, digitalen Zukunft für alle Menschen und Organisationen vorantreibt. Der unverwechselbare Distributionsansatz bietet unseren Partnern verbesserte Geschäftschancen sowie einen breiteren Zugang zu Kunden und Herstellern. Spezialisierung ist unsere Stärke; Partner profitieren dadurch von den sich schnell entwickelnden Technologien und transformativen Business-Modellen im Cybersecurity-Umfeld.

Exclusive Networks liegt als Value-Added Distributor (VAD) eine „Service first“-Ideologie zugrunde, die Innovation und Disruption nutzt, um Partnern einen Mehrwert zu bieten. Mit Niederlassungen in 43 Ländern betreut Exclusive Networks Kunden in über 170 Ländern auf 5 Kontinenten. Der Cybersecurity-Spezialist unterstützt Reseller effektiv in ihren lokalen Projekten und bietet neben bestmöglichem Service und Agilität zudem alle Vorteile eines internationalen Konzerns, um auch globalen Projekte zielsicher voranzutreiben.

Exclusive Networks ist an der Börse Euronext Paris notiert (Ticker: EXN). Mehr unter [www.exclusive-networks.com/de](http://www.exclusive-networks.com/de).

### **Pressekontakt**

punktgenau PR  
Christiane Schlayer  
Fon +49 (0)911 9644332  
Mobil +49 (0)179 5053522  
[christiane.schlayer@punktgenau-pr.de](mailto:christiane.schlayer@punktgenau-pr.de)  
[www.punktgenau-pr.de](http://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  
[marketing@exclusive-networks.de](mailto:marketing@exclusive-networks.de)  
[www.exclusive-networks.com/de](http://www.exclusive-networks.com/de)