

# Ihr Partner für Managed Services

## Ihr Anprechpartner

### **Andreas Mycer**

xSuite Group GmbH  
Hamburger Str. 12  
22926 Ahrensburg / Deutschland  
Tel +49 4102 8838-40  
info.cee@xsuite.com  
www.xsuite.com

Weitere Informationen sowie das LOGIN ins Portal

„Managed Services“ finden Sie hier:

<https://www.xsuite.com/unternehmen/ueber-xsuite/managed-services/>

## Monitoring- und Administrationsaufgaben für Kunden

### **Was bedeutet „Managed Services“ für xSuite-Kunden?**

- Ergänzungssangebot zur standardmäßigen Produktwartung
- Administration und/oder erweiterte Wartung von Kundensystemen mit einer SAP-integrierten xSuite-Lösung
- Skalierbare Leistungspakete mit SLA-basierter Fehlerbehebung
- „Single-Point of Contact“ für alle technischen Probleme mit xSuite-Applikationen

### **Warum Managed Services durch die xSuite Group?**

- Professionelle Administration der xSuite-Lösungen in den Kundensystemen durch xSuite-Beschäftigte
- Entlastung der Kundenadministratoren in der täglichen Routinearbeit
- Eine ereignisbasierte Überwachung der Kundensysteme erlaubt die unverzügliche Fehlerbehebung
- Durch Ressourcenteilung erhalten Kunden eine effiziente Dienstleistung und können ihre Kosten senken

### **Wer profitiert von den Managed Services?**

- Kunden, die ihre eigenen Experten für die Optimierung von Geschäftsprozessen einsetzen wollen und nicht für Routineüberwachung der Applikationen
- Kunden, die interne Administrationskosten senken wollen
- Kunden, die den Aufwand vermeiden wollen, internes xSuite-Know-how managen zu müssen

### **Wer ist Ihr Ansprechpartner für die Managed Services?**

- Ansprechpartner ist Ihr persönlicher Account Manager. Bitte kontaktieren Sie diesen für alle Fragen zu unseren Dienstleistungen.

# Übersicht Managed Services

## Monitoring- und Administrationsaufgaben für Kunden

PAKET	SERVICE	BESCHREIBUNG	ERLÄUTERUNG
ALLGEMEIN	G01	Service Desk	Zentraler Kontaktpartner für alle xSuite-Themen
FEHLER-BEHEBUNG	IM01	Automatisches Monitoring	24/7 technische Überwachung der Installation zu bekannten Fehlerereignissen
	IM02	Manuelle Systemkontrolle (wöchentlich 2h in WIN, SAP)	
	IM03	Ohne SLA	Fehlerbearbeitung ohne SLA auf Basis eines Aufwandskontingents (fixer monatlicher Betrag)
	IM04	SLA Standard	Fehlerbearbeitung mit Standard SLA (fixer monatlicher Betrag)
	IM05	SLA Prime	Fehlerbearbeitung mit Prio 1 SLA (fixer monatlicher Betrag)
ÄNDERUNGS-BEARBEITUNG	CR01	Beratungskontingent für kleine Anpassungen	Beratungskontingent nach Aufwand
SERVICE ANFRAGE	SR01	Aufgaben xSuite-Administrator	Unterstützung bei regelmäßigen Adminaufgaben, wie z.B. Benutzerpflege, Pflege Freigaberegeln
	SR02	Anfragen xSuite	Alle Arten an Fragen zu xSuite, Bedienung, Systemverhalten, usw.