

Ihr Partner für Managed Services

Ihr Ansprechpartner

Sven Rossbach

xSuite CEE s.r.o.
Dunajská 7321/31
81108 Bratislava, Slowakei
Tel +421 905 943 809
info.cee@xsuite.com
www.xsuite.com

Weitere Informationen sowie das LOGIN ins Portal „Managed Services“ finden Sie hier:
<https://www.xsuite.com/support-academy-partner/managed-services/>

Monitoring- und Administrationsaufgaben für Kunden

Was bedeutet „Managed Services“ für xSuite-Kunden?

- Administration und/oder erweiterte Wartung von Kundensystemen mit einer SAP-integrierten xSuite-Lösung
- Skalierbare Leistungspakete mit SLA-basierter Fehlerbehebung
- Ergänzungsangebot zur standardmäßigen Produktwartung
- First-Line-Support für alle technischen Probleme mit xSuite-Applikationen

Warum Managed Services durch die xSuite Group?

- Entlastet die Administratoren kundenseitig in der täglichen Routinearbeit
- Eine ereignisbasierte Überwachung der Kundensysteme erlaubt die unverzügliche Fehlerbehebung
- Professionelle Administration der xSuite-Lösungen in den Kundensystemen
- 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	Kommunikation über E-Mail, Ticket-system und Telefon
	IM01	Automatisches Monitoring	24/7 technische Überwachung der Installation zu bekannten Fehlerereignissen	Optional
FEHLER-BEHEBUNG	IM02	Manuelle Systemkontrolle (wöchentlich 2h in WIN, SAP)		Optional
	IM03	Ohne SLA	Fehlerbearbeitung ohne SLA auf Basis eines Aufwandskontingents (fixer monatlicher Betrag)	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbar: 9:00 - 17:00 • Reaktionszeit: max. 4h • Keine Lösungszeit
	IM04	SLA Standard	Fehlerbearbeitung mit Standard SLA (fixer monatlicher Betrag)	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbar: 9:00 - 17:00 • Reaktionszeit: max. 4h • Lösungszeit: kritisch 8h, schwer 3 Arbeitstage, einfach 5 Arbeitstage
	IM05	SLA Prime	Fehlerbearbeitung mit Prio 1 SLA (fixer monatlicher Betrag)	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbar: 9:00 - 17:00 • Reaktionszeit: max. 2h • Lösungszeit: kritisch 4h, schwer 2 Arbeitstage, einfach 5 Arbeitstage
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	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbar: 9:00 - 17:00 • Abarbeitung in max. 1 Arbeitstag
	SR02	Anfragen xSuite	Alle Arten an Fragen zu xSuite, Bedienung, Systemverhalten, usw.	
ZUSÄTZLICHE AUFGABEN	OT01	Periodischer Performancebericht	Performancebericht zu den Themen Systemstatus und Bericht zu geleisteten Managed Services	Quartal, halbjährlich, jährlich
	OT02	Jährlicher Systemcheck	Datenarchivierung, Systembereinigung / Patch-Level-Check	Jährlich
	OT03	Jährliche Kundenvisite	Statusreview beim Kunden	Jährlich
	OT04	Zusätzliche manuelle Aktivitäten	Zeit- und kostenintensive Tätigkeiten für den Kunden	