

Ihr Partner für Managed Services

Ihr Ansprechpartner

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?

- Ergänzungsangebot 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	Kommunikation über E-Mail, Ticket-system und Telefon
FEHLER- BEHEBUNG	IM01	Automatisches Monitoring	24/7 technische Überwachung der Installation zu bekannten Fehlerereignissen	Optional
	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.	