

effeXX Servicemodule

Die effeXX-Servicemodule passen sich Ihren Bedürfnissen an - von der intensiven Einweisung bis zur nachhaltigen Erhaltung aller Funktionalitäten. Sie entscheiden, welche Module zu Ihren Wünschen und Anforderungen passen und stellen sich Ihr individuelles Paket zusammen.

Entstörung

Informationen

- Behebung von Störungen im laufenden Betrieb
- Remote und Onsite separat buchbar
- ITIL-nahe Prozesse für bestmöglichen Service
- SLA's, also Reaktions-, Antritts- und Wiederherstellungszeit nach ihren Anforderungen wählbar

Software-Support-Dienste

Software-Assurance

- Anrecht auf jede veröffentlichte neue Softwareversion des Herstellers (Lizenzrecht)
- Updates, Upgrades, Releases, etc.

Software-Pflege

- Einspielen der neuen Versionen im vereinbarten Zyklus (Dienstleistung)
- Arbeiten erfolgen während der effeXX Regelarbeitszeiten
- Arbeiten erfolgen „remote“. Wenn Leistung vor Ort erforderlich oder gewünscht, werden Reisekosten separat berechnet

Wir verbinden Menschen und Technologien. Deutschlandweit.



IMACs

Leistungsumfang

- Kleinere Änderungen an bereits im Betrieb befindlicher Dienste
- Beziehen sich immer auf einzelne Nutzer
- In maximal 30 Minuten umsetzbar
- Umsetzung innerhalb von drei Werktagen
- Leistungen nur remote
- Beispiele: Namensänderungen, Gruppen anlegen bzw. ändern, Passwort zurücksetzen

effeXX Servicemodule

Premium Betreuung-Basisdienste

(Basisdienste entsprechen einem Gesamtpaket)

Servicelevel-Manager	Eskalations-Management	Change-Planung	ES-Web Zugriff
<ul style="list-style-type: none"> • Dedizierter Servicemanager für den Kunden als Ansprechpartner • Abstimmung des Betriebskonzepts 	<ul style="list-style-type: none"> • Definierter Eskalationsprozess • Individuelle Abstimmung mit persönlichem Kontakt 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Planung von Changes bei Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> • Störung online melden • Störung online nachvollziehen

Premium Betreuung

Release-Management	Service-Review	Change-Adv.-Board/CAB	Betriebshandbuch
<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Informationen über neue Versionen • Konkrete Handlungsempfehlung, ob Einsatz empfohlen 	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Reviews mit dem Kunden • Betrachtung von SLA Erfüllung und Verbesserungspotenzial 	<ul style="list-style-type: none"> • Teilnahme am CAB durch den Servicelevel-Manager und/oder einen Systemspezialisten 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierliche Pflege des Betriebshandbuchs

Wartung

Remote-Wartung	Vor Ort-Wartung
<p>Überprüfung in definierten Zyklen Geprüft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle CPU Auslastung • Aktuelle RAM Auslastung • Prüfung der Fehler-Logdateien • Prüfung der Festplatten-Integrität • Anfertigen einer Datensicherungen • Erstellung eines Wartungsprotokolls mit Handlungsempfehlungen 	<p>Überprüfung in definierten Zyklen Geprüft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akku Kapazität • Simulieren eines Stromausfalls • Prüfung des Verschmutzungsgrads • Prüfung der Lüfter • Einfache Reinigungsarbeiten • Erstellen eines Wartungsprotokolls mit Handlungsempfehlungen

effeXX Servicemodule

Verfügbarkeit

Problem-Management	Proaktive Überwachung	Continuity-Management	Capacity-Management
<ul style="list-style-type: none"> Fehler werden analysiert, um dauerhafte und nachhaltige Stabilität herbeizuführen Störungszusammenhänge werden analysiert und system- und kundenübergreifend bewertet 	<ul style="list-style-type: none"> Auftretende und sich anbahnende Störungen möglichst frühzeitig erkennen Ausfallzeiten verringern oder bestenfalls ganz verhindern Gesamtverfügbarkeit erhöhen 	<ul style="list-style-type: none"> Prüfung von Sicherheitsmechanismen und Redundanzfunktionen Sowohl in der Theorie, aber auch als Live-Test 	<ul style="list-style-type: none"> Überwachung von Diensten hinsichtlich Auslastung, z. B. CPU, RAM, Datenbank, Amtsleitungen Aktive Gegenmaßnahmen bei Überschreitung von Schwellwerten

Support

Anwender-Support	Admin-Support
<ul style="list-style-type: none"> Unterstützung bei der Bedienung, z. B. Erklärung von Bedienabläufen, Unterstützung bei der eigenen Telefonkonfiguration, Unterstützung bei der Installation Option „1st Level Support“ aus dem Modul „Entstörung“ muss gebucht sein 	<ul style="list-style-type: none"> Support für geschulte Administratoren des Kunden Beantworten von Fragen zum System und zur grundsätzlichen Konfiguration Auch Fernzugriff auf das System, um Fragen beantworten zu können (keine Entstörung) Das Modul „Entstörung“ muss gebucht sein



Telekommunikation



Sicherheitstechnik



Informationstechnologie



Softwaretechnik