

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