paperless group®

MANAGED SERVICE

Erweiteren Sie Ihr Team mit den DMS / ECM Experten der paperless group ganz nach ihrem Bedarf.

Der Managed Service der paperless group ist ihr Lotse in schwierigem Fahrwasser.

Wir ergänzen Ihr Team mit unseren Experten!

Ihre IT-Abteilung ist mehr als nur Erfüllungsgehilfe. Sie ist Motor und Herz des Unternehmens. Vor allem in der heutigen Zeit. Alle Mitarbeiter verlassen sich Tagtäglich darauf, dass alles reibungslos läuft. Die Ansprüche werden immer komplexer. Ob Workflows, Userzahlen, Updates usw.... selbst der beste Kapitän oder Systemadmin benötigt in stürmischen Zeiten professionelle Unterstützung.

In dieser Zeit stehen wir, die paperless group, Ihnen mit unserem Managed Service Team und unseren hochspezialisierten Mitarbeitern zur Seite. Mit über 20 Jahren Berufserfahrung und erlerntem und gewachsenem Fachwissen im Bereich DMS/ ECM lassen uns Probleme abwenden bevor Sie auftreten. Sie können von unseren Mitarbeitern profitieren und ergänzen Ihr Team genau nach Ihrem Bedarf mit ihrer hochspezialisierter Manpower. So können Sie sich jederzeit sicher sein, dass Ihr DMS/ ECM sicher durch jedes Fahrwasser geleitet wird.

Wir verschaffen Ihnen durch unsere pro-aktiven Managed Services Zeit und Ressourcen, denn unser Fokus ist die verlängerte Werkbank für Ihre Inhouse-ECM-Services zu sein.

Auf Basis eines zu bestimmenden des Service Level Agreements (SLA) treten diese Leistungen in Kraft. Ganz nach Ihrem Bedarf skalierbar und in der Praxis bewährt.

Auf einen Blick

paperless group **managed service** Vorteile auf einen Blick

PERMANENTE SYSTEMBETREUUNG

Seien Sie unabhänigig von Krankheit, Urlaub oder sogar Fluktuation.

EXPERTENRAT

Ausgebildetes Expertenteam speziell für Sie und Ihr Unternehmen

SICHERER VERSIONSSTAND

Immer die neusten Patches und Servicepacks für ein gut laufendes DMS /ECM-System.

PRIORISIERTER SERVICE

Premium-Support im Fehlerfall.

MEHR ZEIT

Sie sind für das Fachliche zuständig, wir für die Technik. Hand in Hand zum Erfolg.

IMMER EIN SCHRITT VORAUS

Pro-aktive Überwachung Ihrer kritischen DMS /ECM Prozesse.

Durch unsere Managed Services haben Sie die volle Kostenkontrolle und können durch jährliche Anpassungen Ihren Bedarf optimieren.

Was sind Managed Services

„Managed Services sind individuell festgelegte Dienstleistungen, die ein Managed Service Provider (MSP) für ein Unternehmen oder eine Organisation erbringt. Diese vereinbarten Dienstleistungen werden in einem Service Level Agreement (SLA) festgehalten und können über festgelegte Key Performance Indikatoren (KPI) gemessen werden."

Montoring

- Automatisierte Überwachung der Verfügbarkeit und Performance der technischen ECM-Komponenten
- Automatisierte Überwachung der übergebenen Geschäftsprozesse (e.g. ERV, SalesFolder, etc.)
- Überwachung von ECM-Schnittstellen

Technischer Kundenbetreuer

- Eigene Hotline
- Eigene Emailadresse
- besondere Erreichbarkeit und Vertretung

Priorisierter Service

- Es wird unmittelbar mit der Bearbeitung Ihres Calls/ Ticket begonnen.
- 2nd Level Support steht schneller zur Verfügung
- ReaktionszeitenPrio 1: 2hPrio 2: 4h

Abgestimmtes Patchmanagement

- Geprüfte Hotfixe und Servicepacks werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber eingeplant um etwaige Downtimes gering zu halten
- Separates Testen in einer Testumgebung wird dringend empfohlen

Verringerte Mitwirkungspflichten

- Keine Anwendungslogs zur Ticketerstellung notwendig. Der Managed Service Mitarbeiter holt die Info ein
- Systeminfos von Servern liegen bereits vor
- Prozessinfos liegen vor
- minimaler Aufwand für den Kunden bei der Ticketbearbeitung
- Installationen/Konfigurationen zur Problemlösung werden vom MS-Team vorgenommen (Hotfix / S-Pack)

Pro-aktive Systeminstandhaltung

- Einspielen geprüfter ECM-Hotfixe in Abstimmung mit dem Kunden
- Prüfung der ECM-Dienste und Prozesse
- Auffälligkeiten oder Störungen werden analysiert und behoben.

Monatliches Servicegespräch

- Übersicht des Systemstatus
- Besprechung der Störungen
- Versionsberatung
- Beratung zur Optimierung der Systeme und Prozesse

Major- und Minorrelease Updates (PS)

- Dient als Budget für den Projektleiter um Major- und Minorreleases zu planen und umzusetzen
- Planbare Updates, Budget ist bereits vorhanden
- Umsetzung erfolgt durch den Professional Service

Notfalltelefon

- Rufbereitschaft für Störungen der Priorität 1 – kritisch
- 365 Tage im Jahr einen persönlichen Kundenbetreuer erreichen
- 8 Stunden Aufwand pro Jahr inkludiert
- Reaktionszeit max. 1 Stunde

Concierge Service (VIP)

- Dedizierter Eskalationsmanager
- Er übernimmt die Bearbeitung und Überwachung des gemeldeten Incidents und leitet die weiteren Schritte ein
- Stimmt sich über den Status stündlich mit dem Kunden ab (Während der Leistungszeit)
- Führt vom Anfang bis zum Ende die Bearbeitung des Incidents.
- Dienstliche Telefonnummer erreicht direkt den Eskalationsmanager, oder seine Vertretung im Urlaubs- Krankheitsfall.

Erweiterte Leistungszeiten

Die Erweiterung der Leistungszeit gilt von Montag bis Freitag in der ausgewählten Zeit, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und Feiertagen in NRW

Leistungsoption 1
07:00 – 08:00 Uhr

Leistungsoption 2
17:00 – 18:00 Uhr

Leistungsoption 3
17:00 – 19:00 Uhr

Leistungsoption 4
17:00 – 20:00 Uhr

● Leistung enthalten ○ Optional hinzubuchbar

managed service

Support Level	Basic	Advanced	Full
Monitoring	●	●	●
Persönlicher Kundenbetreuer	●	●	●
Priorisierter Service		●	●
Verringerte Mitwirkungspflichten		●	●
Pro-aktive Systeminstandhaltung		●	●
Abgestimmtes Patchmanagement		●	●
Monatliches Servicegespräch	○	○	●
Concierge Service (VIP)			●
Major- und Minorrelease Updates (PS)			○
Notfalltelefon	○	○	○
Erweitere Leistungszeiten	○	○	○

Stand: Mai 2020. Alle Rechte und Änderungen vorbehalten. Die tatsächliche Realisierung der Lösungen ist unternehmensspezifisch und kann von den beschriebenen Funktionen abweichen. Alle genannten Marken und Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

paperless group

ÜBER UNS

Die PAPERLESS-SOLUTIONS GmbH, Teil der paperless group, ist der erfahrene und kompetente Spezialist für integrierte Dokumenten- und Enterprise-Content-Managementsysteme (DMS/ECM), mit einem breiten Angebot an Software-Produkten und damit verbundenen Beratungs-, Implementierungs- und Betreuungs-Dienstleistungen.
Alternativ dazu bietet sie direkt nutzbare DMS/ECM-Lösungen und digitale Geschäftsprozesse in der Form eines „Software-as-a-Service (SaaS)“ oder als „Cloud-Variante“ im rechtssicheren Raum eines deutschen Rechenzentrums/Betreibers an.

d.velop **Partner** Technology

d.velop **Partner** Platinum

PAPERLESS-SOLUTIONS GmbH
Ein Unternehmen der paperless group
Industriestr. 165a
50999 Köln
Tel +49 2236 8755 0
info@ppls.de
www.ppls.de