

OPERATIONAL SERVICE VON CENIT

Kann die Verfügbarkeit eines PLM-Systems durch vorausschauende Wartung erhöht und damit Störungen weitgehend vermieden werden?

WARUM NICHT?

cenit

WAS TUN WIR?

WIR SETZEN AUF ERFAHRUNG.

Wir haben langjährige Erfahrung in der Unterstützung unserer Kunden beim Betrieb ihrer Lösungen.

Wir haben ein Team von Spezialisten, welches sich aus qualifizierten Mitarbeitern aus der Beratung, dem Service und der Software-Entwicklung zusammensetzt.

Alle haben ein Leistungsversprechen abgegeben:
„Der störungsfreie Betrieb Ihrer Systeme ist unser Ziel!
Daran lassen wir uns messen!“

WARUM WIR?

WIR UND UNSERE KUNDEN

WIR HÖREN ZU, DENKEN MIT UND SETZEN UM.

Unsere Spezialisten überzeugen durch Ergebnisse – und den Faktor Mensch.

Wir sind der zentrale Gesprächspartner unserer Kunden.

Wir analysieren, beraten, lösen und involvieren bei Bedarf weitere interne und externe Spezialisten.

So steuern wir den kontinuierlichen Verbesserungsprozess gemeinsam mit Ihnen.

WIR DENKEN VOR.

Wir kennen die Herausforderungen und unterstützen Sie neben den Maßnahmen zur schnellen und nachhaltigen Störungsbeseitigung durch Leistungen, die zum Ziel haben, Störungen erst gar nicht aufkommen zu lassen.

WOFÜR STEHEN WIR?

WIR BEGLEITEN SIE AUF IHREM WEG ZUR DIGITALEN TRANSFORMATION.

Wir sind der Spezialist für maßgeschneiderte SAP-PLM-Lösungen zur Unterstützung Ihrer Geschäftsprozesse.

Wir beraten, entwickeln, implementieren und unterstützen Sie beim Betrieb ihrer Lösung.



WIR WOLLEN FÜR UNSERE KUNDEN BESTLEISTUNGEN ERBRINGEN.

DAFÜR SETZEN WIR ERFAHRENDE MITARBEITER UND ETABLIERTE METHODEN EIN – EBEN FÜR DIE OPTIMALE UNTERSTÜTZUNG DER BETRIEBSFÜHRUNG IHRER SYSTEME.

NUTZEN

Minimale Reaktions- und Bearbeitungszeit bei Störungen durch strukturierte Erfassung und Überwachung der Bearbeitung für alle Bestandteile der Vereinbarung.

Höchste Leistung und Zuverlässigkeit der Systeme durch regelmäßige Planung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung Ihrer Systeme.

Maximale Verfügbarkeit durch vorausschauende Wartung und beschleunigte Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft bei Störungen.

Maximale Transparenz über die erbrachten Leistungen, Status der Systeme und des Services-Grades durch kontinuierliches Monitoring und Reporting.

OPERATIONAL SERVICES - LEISTUNGSÜBERSICHT



SOFTWAREPFLEGE- VEREINBARUNG

HOTLINE-SERVICES

Hohe Standards und Transparenz intern u. extern in der Call-Bearbeitung von der Annahme bis zum Schließen der Anfrage.

SUPPORT-SERVICES

Reduzierung der Bearbeitungszeit durch strukturierte Erfassung und Vergleich der Störungsursachen mit bereits bekannten Lösungen.
Schnelle und gezielte Hilfe zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft bei Bedarf durch eine Umgehungslösung und Weiterleiten und Überwachung der Anfragen zur Beseitigung der Störung durch die internen/externen Entwicklungsbereiche.

UPDATE-SERVICES

Zugesicherte Fehlerbehebung und permanent aktuelle Software-Versionen.



OPTIONALE LEISTUNGEN

INSTALLATION UND KONFIGURATION VON SERVICE-PACKS / PATCHES / BUGFIXES

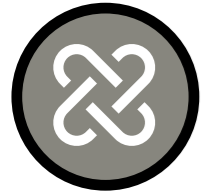
Schnelle Bereitstellung von Service-Packs / Patches / Bugfixes und störungsfreie Überführung in den produktiven Betrieb.

PLANUNG UND DURCHFÜHREN VON UPDATE-SCHULUNGEN

Bedarfsgerechte Planung und Durchführung von Update-Schulungen der Major-/ Minor-Releases für die Key User des Systems.

NOTFALLANALYSE, -KONZEPT, -PLANUNG, -ÜBUNG UND -AKTUALISIERUNG

Erhöhte Sicherheit durch die geprüfte und bestätigte Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software in einem Notfall.



BASISVEREINBARUNG

PREMIUM-SERVICES

Vereinfachung des Prozesses für die Einstellung von Störungen und allgemeinen Anfragen durch die Annahme von Calls für alle Software-Komponenten, die Bestandteil dieser Vereinbarung sind. Hohe Standards und Transparenz intern u. extern in der Call-Bearbeitung, von der Annahme bis zum Schließen der Anfrage. Schnelle und gezielte Hilfe zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft durch eine Umgehungslösung und bei Bedarf das Weiterleiten vorqualifizierter Anfragen zur Beseitigung der Störung durch die internen und externen Entwicklungsbe- reiche und Monitoring des Vorgangs.

DOKUMENTATION DES BETRIEBSZUSTANDES

Erleichtert die Einarbeitung neuer interner/externer IT-Mitarbeiter, ist Basis für ein Notfallkonzept und erleichtert und beschleunigt die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft bei Störungen. Darüber hinaus dient es zur Erfüllung der Compliance-Anforderungen des Auftraggebers.

PLANUNG DER SOFTWARE-UPDATES

Zuverlässig funktionierende Updates und minimale Störung des Betriebsablaufes durch eine fundierte Planung des Umfangs, des Zeitpunktes, der Ressourcen und der durchzuführende Arbeiten für die Software-Aktualisierungen. Abgleich der Planung mit der betrieblichen Zeit- u. Ressourcenplanung des Auftraggebers. Beratung und Auswahl von optional zu aktivierenden Erweiterungen unter Berücksichtigung bestehender Prozesse und Software-Komponenten.

INSTALLATION UND KONFIGURATION VON MAJOR- / MINOR-RELEASES

Hohe Verfügbarkeit des Gesamtsystems durch Vermeidung von Stillstands-Zeiten. Bedarfsgerechte Aktualisierung der Software. Aktivierung und Einrichtung neuer Funktionalitäten und Anpassung der vorhandenen Konfiguration. Störungsfreier Übergang der Software-Aktualisierung in den produktiven Betrieb.

BEREINIGUNGSMASSNAHMEN UND PERFORMANCE-STEIGERUNGEN

Optimale Systemleistung durch ein kontinuierlich bereinigtes und optimiertes System. Verbesserung des Antwortzeitverhaltens der Software und Erhöhung der Anwenderakzeptanz.

INVESTITIONSBERATUNG

Frühzeitige Planung notwendiger Investitionen als Folge des intensiven Austausch mit dem Kunden über seine Geschäftsanforderungen.

KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG DER SYSTEME

Kontinuierliche Verbesserung der Systemfähigkeiten durch den periodisch geplanten Austausch mit dem Auftraggeber über seine aktuellen und zukünftigen Geschäftsanforderungen und zeitnah zugesicherte Umsetzung.

VERTRAGS-MANAGEMENT

Der Auftraggeber ist darüber informiert, welche Leistungen in welchem Zeitraum und in welcher Qualität erbracht wurden. Notwendige Vertragsänderungen können rechtzeitig durchgeführt werden.

LICENSE AUDIT & COMPLIANCE

Periodisch durchgeführte Lizenzvermessungen gewährleisten die Nutzung der Software im vertraglich definierten Umfang. Vertragsverletzungen werden frühzeitig erkannt. Anpassungen können zügig umgesetzt werden.

PERSÖNLICHE BETREUUNG

Persönlicher Ansprechpartner im Support über die Laufzeit der Vereinbarung. Er übernimmt alle Abstimmungen zwischen dem Auftraggeber und der CENIT, ist Ansprechpartner in organisatorischen Fragen und Verantwortlich für alle Leistungen, welche die CENIT im Rahmen dieser Vereinbarung leistet.

ERWEITERTE ERREICHBARKEIT

Bündelung von Ressourcen in der Bearbeitung der Anfragen durch Hinzuziehen von Ressourcen aus anderen Zeitzonen. Aktuell Europa und Nord Amerika, deutsch- u. englischsprachig.

INDIVIDUELLE DIENSTLEISTUNGEN

Je nach Bedarf können weitere Leistungsbausteine aufgenommen werden. Sprechen Sie uns gerne an.

Wir, die CENIT AG, sind ein führendes IT-Beratungs- und Softwarehaus, gestalten digitale Prozesse und ermöglichen dadurch den technologischen Vorsprung unserer Kunden, zur Sicherung deren Wettbewerbsvorteile, in der vernetzten, digitalen Zukunft.

In der Rolle als langjähriger SAP Platinum Partner mit dem Schwerpunkt Digital Supply Chain konzipieren wir End2End-Prozesse entlang der gesamten Wertschöpfungskette und implementieren die für Sie passenden Software Lösungen von der Produktentwicklung bis zum Service – und das seit über 30 Jahren.

Wir kombinieren SAP PLM Expertise und die Erfahrung aus zahlreichen Kundenprojekten. Mit diesem langjährig aufgebauten Fachwissen und dem Einsatz der Software- und Integrations-Lösungen der SAP sowie unseren eigenen zertifizierten Add-ons für SAP bieten wir Ihnen nachhaltige Kompetenz sowohl in der Implementierung als auch in der Beratung. Abgerundet mit unserem Operational Service leisten wir zuverlässige Betriebsunterstützung für eine langfristige und nachhaltige Verfügbarkeit der eingesetzten Softwarelösungen.

KONTAKTIEREN SIE UNS

CENIT AG

Industriestraße 52-54
70565 Stuttgart

T. +49 711 - 7825 30

E. meinefrage@cenit.de

www.cenit.com

