

FITS/ECM-Services im SAP®-Umfeld

Betrieb und Wartung moderner ECM-Lösungen erfordern umfangreiches Know-how des internen technischen Personals im IT-Bereich. Die ständige Überwachung, Optimierung und Administration der ECM-Lösungen inklusive der kundenspezifischen Anpassungen setzen zum Teil sehr tiefes Spezialwissen voraus, welches regelmäßig auf dem neuesten Stand gehalten werden muss. Hier setzen die FITS/Managed Services an, um die Investitionen für den Betrieb und die Wartung zu optimieren.

Hierfür bieten wir unseren Kunden vier verschiedene Pakete an, die sich in den SLA Zeiten für Reaktions- und Lösungszeit unterscheiden und ob eine 24x7 Rufbereitschaft gewünscht ist. Somit ist auch für Ihren Anwendungsfall bestimmt etwas Passendes dabei.



Bei den Betriebsmodellen können Sie sich zwischen den folgenden Varianten entscheiden:

- Managed Service im kundeneigenen Rechenzentrum,
- Managed Service im outgesourcten Rechenzentrum des Kunden
- Managed Service und RZ-Betrieb durch Fink IT-Solutions sowie der All for One Group



Gerne nehmen wir Ihre ECM-Landschaft in Ihrem eigenen Rechenzentrum in den Managed Service. Wir können aber auch zusammen mit der All for One Group den Full Service (Managed Service inkl. RZ-Betrieb) anbieten und Sie konsumieren einfach nur den Service und müssen sich keine Gedanken machen.

Mit dem Managed Services-Ansatz bietet Fink IT-Solutions eine Rundum-Betreuung Ihrer Lösungen – von der Strategie, über die Planung bis hin zum operativen Betrieb der implementierten SAP- und EIM-Lösungen. Mit unseren Kunden erarbeiten wir hierzu IT- und Fachbereichsstrategien, welche dann entsprechend der Priorisierung umgesetzt werden. Unsere Service Manager kümmern sich um die Gesamtkoordination. Hierzu zählt u.a. ein gezieltes Monitoring, auf Seiten Fink IT-Solutions und bei Bedarf auch auf Kundenseite, sodass die gesteckten Ziele im Hinblick auf Zeit und Budget erreicht werden können. Wir übernehmen mit unserem Change Management darüber hinaus Ihren Releasewechsel oder Ihre Updates.

Unsere Consultants und Entwickler sind sowohl fachlich als auch methodisch hoch qualifiziert und wenden Best-Practice-Ansätze und Standards, wie IT Infrastructure Library (ITIL), IT-Service-Management (ITSM), Prince2 und International Project Management Association (IPMA), an.



LEISTUNGEN

- Service Desk Account (Incident, Problem, Service und Change Request)
- Betriebs- und Problemüberwachung der Systeme
- SLA (Reaktions- und Lösungszeiten)
- Jahresplanung und -gespräche
- Service Management mit monatlichen Status
- Monitoring zur proaktiven Systemüberwachung

NUTZEN

- Service Manager als zentraler Ansprechpartner
- Beratung im SAP und OpenText Umfeld
- Erarbeitung von ECM Strategien
- Bewertung und Abschätzung von Kundenanforderungen
- Aussteuerung von notwendigen Ressourcen

[mehr Informationen](#)