

Service Level Agreements

Senken Sie die Betriebskosten Ihrer EMC Documentum-Anwendungen

Die Kosten für Wartung und Betrieb von EMC Documentum Anwendungen nehmen oft einen großen Teil des verfügbaren IT-Budgets ein. Anstatt sich längst notwendigen IT-Innovationen zu widmen sind die eigenen Mitarbeiter oder externen Consultants mit Supportaufgaben beschäftigt. Spezialisten sind aufgrund der nötigen Qualifikation rar und oft besonders für kleinere Documentum-Installationen unverhältnismäßig teuer. Kämpfen auch Sie darüber hinaus mit interner Kritik an der Qualität Ihrer Supportleistungen und Ihren Reaktionszeiten? Sind Ihre Fachbereiche unzufrieden mit Kostenentwicklung und -transparenz für den Support ihrer Applikationen? Dann setzen Sie auf Service Level Agreements mit fme und senken Sie die Betriebskosten Ihrer EMC Documentum Anwendungen.

Ein Outsourcing von Support & Wartung Ihrer Applikationen verbessert die Qualität Ihrer Dienstleistungen und Sie haben die Kosten für den laufenden Betrieb fest im Griff. Nutzen Sie unser Experten-Know-how kombiniert mit kostengünstigen Nearshore-Leistungen um Ihre Betriebskosten nachhaltig zu senken. Das entlastet Ihre Budgets, macht den Weg frei für Neu- und Weiterentwicklungen Ihrer Anwendungslandschaft und sorgt für die kontinuierliche Performanceverbesserung Ihrer Geschäftsprozesse. Wir bieten Ihnen die richtige Mischung aus Support vor Ort und Fernwartung.

Die Experten der fme verfügen zudem über die nötigen Fachkenntnisse um Ihre auf der Plattform von EMC Documentum basierenden Subsysteme wie beispielsweise CYA SmartRecovery oder spezielle Anwendungen (z. Bsp. CSC FirstDoc, QUMAS, Rendition Services von Liquent oder Adlib,

Kundenreferenz

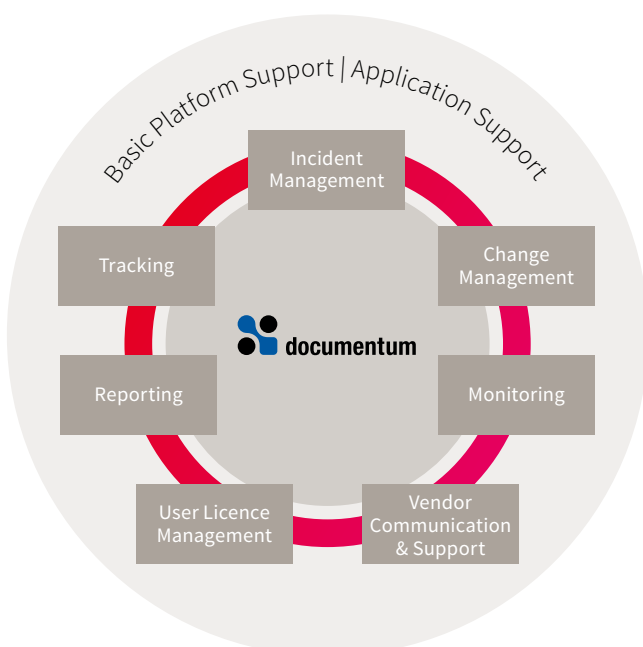
»Mit Support & Wartung unserer Documentum-Applikationen durch den Einsatz von Nearshore-Ressourcen der fme AG sind wir sehr zufrieden. Das deutschsprachige Supportteam in Rumänien verfügt über sehr gute Responsezeiten und arbeitet sehr effektiv. Durch die räumliche Nähe ist die Zeitverzögerung gering und ein Vor-Ort-Einsatz wäre problemlos möglich. Unsere Kosten für Wartung & Support sind durch die Integration des Nearshore-Teams der fme deutlich gesunken.«

(Klaus Preitschopf, Projektleiter) EagleBurgmann Germany GmbH & Co.KG

Volltextindizierung wie FAST oder Xplore), effizient zu betreiben und warten sowie den Support für Ihre GxP-relevanten Umgebungen zu gewährleisten.

Benefit

- Senken Sie die Kosten für Wartung und Betrieb, indem Sie unser deutschsprachiges Nearshore-Center in Cluj, Rumänien einsetzen
- Steigern Sie die Qualität Ihrer Documentum-Anwendungen mit unserem Know-how
- Verringern Sie die Downtime Ihrer Applikationen durch hochwertigen Support und schnelle Reaktionszeiten
- Profitieren Sie von einem flexiblen Abrechnungsmodell (ticketbasiert, Festpreis, Time & Material)
- Optimieren Sie den Betrieb Ihrer Anwendungen durch erprobte Leistungsangebote zum Festpreis (DCTM Healthcheck, DCTM Monitor etc.)



Unser Leistungsangebot für Sie

Nach initialem »Documentum Health-Check« trägt ein gezieltes Problem-Management nachhaltig zur Reduktion der eingehenden Tickets bei und vermindert damit mittelfristig den Aufwand für Ihren Applikationsbetrieb. Für den Applikationsbetrieb führen wir abgestimmte Wartungsleistungen, wie zum Beispiel Logfile-Checks, durch.

Prinzipiell supporten wir alle Documentum-Applikationen, die von extern zu warten sind. Welche das genau sind, klären wir gemeinsam im Rahmen der Angebotserstellung und Kalkulation. Die Übergabe der Applikationen erfolgt vor Ort bei Ihnen.

Nutzen Sie unsere direkte Supporthotline mit den folgenden Leistungen:

- Vereinbaren Sie individuelle Zeiten für die Verfügbarkeit. Im Standard enthalten: Supportanfragen Montags bis Donnerstags zwischen 8 Uhr und 17 Uhr. Freitags zwischen 8 Uhr und 15 Uhr. Erweiterte Supportzeiten 24/5 oder 24/7 sind ebenfalls möglich. Sie leiten uns Ihre Anfragen bequem per Telefon, E-Mail oder durch direkte Eingabe in eine Web-Applikation weiter.
- Ihre Supportanfrage löst ein Ticket aus, das Sie während der Bearbeitung online verfolgen können.
- Abhängig von Ihren Bedürfnissen vereinbaren wir die Reaktionszeiten individuell. Die Lösungsfindung beginnt im Standardfall spätestens 8 Stunden nach Eingang des Tickets.
- Ihre Supportanfrage wird nach Abschluss bzw. Lösung per E-Mail als geschlossen/gelöst an den Anfragenden gemeldet.

Den Leistungsumfang bestimmen Sie abhängig von Ihren Anforderungen und Ihrer Systemumgebung. Ein komplettes Bundle besteht aus Leistungen für Support, Wartung, Präventivmaßnahmen und Consulting vor Ort.

Profitieren Sie auch von unseren flexiblen Preismodellen. Sie wählen eine ticketbasierte Abrechnung, vereinbaren einen Festpreis oder bekommen Ihre Abrechnung je nach tatsächlich geleistetem Aufwand. Im Standard sehen wir eine Festpreis-Kalkulation vor.

Sprechen Sie mit uns über Ihre individuellen Anforderungen. Gemeinsam finden wir den für Sie geeigneten Leistungsumfang für Ihr individuelles Service Level Agreement und legen die Rahmenbedingungen im Detail fest. Gerne vermitteln wir Ihnen auch einen Kontakt oder vereinbaren einen Referenzbesuch, bei dem Sie sich im Gespräch mit anderen Kunden austauschen. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage.