

# Systembetrieb und Anwendungsbetreuung für Ihre MS SharePoint- und EMC Documentum-Systeme

IT-Abteilungen stehen heute mehr denn je vor enormen Herausforderungen: Insbesondere in großen Unternehmen wie in der Life Science Industrie, erfordert die Komplexität von Systemen und Anwendungen umfangreiche Manpower und exzellentes Know-how. Gleichzeitig werden die Budgets für Dienstleistungen rund um den laufenden Betrieb und den On-going Support reduziert. Um die IT-Abteilungen zu entlasten, bietet fme auf Basis von Service-Level-Agreements (SLAs) ein Gesamtpaket für die Betreuung von ECM- und Kollaboration-Umgebungen an.

fme verfügt über ein großes Wissensspektrum der in Life Science Unternehmen befindlichen Systeme und Anwendungen. Die IT-Abteilungen haben bei der Vielzahl der Systeme und mitunter gewachsenen, sehr komplexen Systemlandschaften nicht immer unbedingt spezifisches Technologie-Know-how im eigenen Hause. Dennoch müssen sie in der Lage sein, auftretende Probleme zeitnah zu lösen und dauerhaft Spezialisten zur Verfügung zu stellen. fme hat auf diese Aufgabe spezialisierte Teams und bietet maßgeschneiderte Dienste für Second- und Third-Level-Support. Diese lassen sich auch in vorhandene Datacenter- und Helpdeskstrukturen integrieren.

Die fme-Spezialisten verfügen über das passende Wissen, Ihre auf Microsoft SharePoint oder EMC Documentum basierenden Subsysteme wie CYA SmartRecovery oder Spezialanwendungen (wie CSC firstDoc, QUMAS, Rendition Services von Liquent oder adlib, FulltextIndexing wie FAST oder Xplore) qualifiziert zu betreiben und zu warten mit Fokus auf den Support für Systeme in GxP-relevanten Umgebungen.

## Benefit

- IT-Prozesse werden verbessert und die Effizienz erhöht
- Serviceverfügbarkeit und Qualität steigern
- IT-Kosten werden reduziert
- Mehr Transparenz in IT-Prozessen
- Besseres Reporting und Kontrolle von Supportmaßnahmen

## Unser Angebot: Service Level Agreement

Im IT-Outsourcing und -Outtasking ist eine Leistungserbringung via SLAs in vielen Unternehmen schon längst Standard. Leistungsumfang, Leistungserbringer/ Empfänger, Verfügbarkeit der Services, Reaktionszeit und Schnelligkeit der Bearbeitung, Qualitätsstandards, Wartung, Monitoring und Reporting, Preisgestaltung und Laufzeit sind u.a. Bestandteile eines jeden SLAs und werden je nach Bedarf den Geschäftsanforderungen und aktuellen Marktgegebenheit angepasst und vertraglich festgelegt. Hier vereinbaren Sie z.B. in welchen Zeiträumen Support- oder Wartungsleistungen zu erbringen sind und/oder welche Verfügbarkeit für welche IT-Komponenten gewährleistet sein soll.

Nach dem Baukastenprinzip legen Sie variabel fest, für welche Systeme und Anwendungen externer Support erforderlich ist und was Sie ggf. selbst abdecken können. Über KPIs haben Sie die Möglichkeit, Ihren quantitativen und qualitativen Bedarf zu spezifizieren und individuelle Vereinbarungen zu treffen. Im Mittelpunkt der SLAs stehen wiederkehrende Dienstleistungen mit dem Ziel, die Kontrollmöglichkeiten nicht nur kundenseitig transparent zu machen.



Service Level Agreement

Mit Service Level Agreements machen Sie die Leistungen messbar (if you can't measure it, you can't manage it).

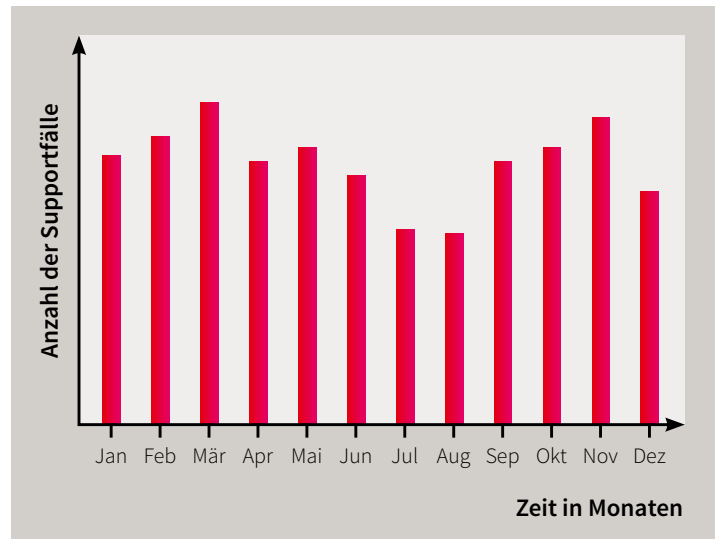
### Messkriterien

- Reaktionszeit
- Verarbeitungszeit
- Verfügbarkeit
- Menge / Anzahl der Tickets

### Service und Support rund um die Uhr

fme ist global aufgestellt und betreut bereits weltweit Unternehmen aus dem Life-Science-Umfeld über viele Jahre hinweg. Je nach Dienstleistungsvertrag kann es sich um Inhouse-Services handeln oder als externe Dienstleistung in Anspruch genommen werden. Zudem verfügt fme über kostensparende Nearshore Teams am Standort Cluj in Rumänien und über ein Office in den USA. Mit Hilfe dieser erfahrenen Teams bieten wir Ihnen Service und Support praktisch rund um die Uhr.

**Wir freuen uns auf Ihre Herausforderung!**



Messbarkeit von Leistungen durch Service Level Agreements