



Betreuung Ihrer individuellen
Softwarelösung

Entlastung Ihrer IT-
Betriebsorganisation

Zentraler, internationaler Service-Desk

Erweiterung des Remote Supports

Garantierte Service Level

FNT ValuePack Support

Wertvolle Supportergänzungen für den reibungslosen
Betrieb Ihrer Softwareumgebung

Viele Geschäftsprozesse sind maßgeblich von der Verfügbarkeit und Betriebssicherheit von IT Services abhängig. Die Integration von verschiedenen Systemen erhöht die Anforderungen, die an einen störungsfreien Betrieb und die Systemverfügbarkeit gestellt werden, da sie große Auswirkungen auf geschäftsrelevante Prozesse haben können. In der Folge steigt der Bedarf an einem reaktionsschnellen Support, der mit umfangreichen Leistungen den störungsfreien Betrieb Ihrer FNT Softwareprodukte sicherstellt. Kundenspezifische Anpassungen an der Standardsoftware verschärfen zusätzlich das Problem, die Störung nicht schnell und mit eigenen Ressourcen beheben zu können.

Für einen reibungslosen und effizienten Betrieb der Softwareprodukte von FNT werden als Ergänzung zum bestehenden Wartungsvertrag zusätzliche Leistungen

mit dem FNT ValuePack Support zusammengefasst. Als umfangreiche Ergänzung Ihres Wartungsvertrages bietet Ihnen eine Erweiterung alle zusätzlichen Leistungen, um den kontinuierlichen Betrieb Ihrer geschäftskritischen FNT Softwareumgebung sicherzustellen. Auf Wunsch kann Ihr Wartungsvertrag auch direkt in das FNT Value-Pack Support integriert werden.

Als Teil der bewährten Methodik „Fast-Track-to-Value“ werden die Störungsmeldungen, Anwenderfragen und Serviceaufträge von einem international verfügbaren Service Desk aufgenommen und nach einem standardisierten Verfahren auf ihre Dringlichkeit und Auswirkung bearbeitet. Dank des zuverlässigen Vorgehensmodells kann der Kunde sich auf die Erbringung eines qualitätsgesicherten Ergebnisses verlassen.

ANALYSE

SCOPE

DESIGN

PREPARE

IMPLEMENT

GO LIVE

OPERATE



Leistungsumfang FNT ValuePack Support

	ValuePack Support Plus	ValuePack Support Professional
Erweiterte Support Plus SLAs	✓	—
Erweiterte Support Pro SLAs	—	✓
Kundenspezifische CI Komponentenerstellung	—	✓
Beschleunigte Komponentenbereitstellung	✓	✓
Int. Service Desk	✓	✓
Remote Support	✓	✓
Service Reporting	✓	✓

Services included in FNT ValuePack Support Plus | Professional

INTERNATIONALER SERVICE DESK

Unser internationaler Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für sämtliche Anfragen und Problemmeldungen. Über unterschiedliche Eingangskanäle wie Telefon, Email oder Online-Formular steht Ihnen die kompetente Unterstützung in Deutsch und Englisch zur Verfügung. Die Anfragen werden zentral erfasst, priorisiert und gemäß zuvor definierten Service Level Agreements zeitnah beantwortet. Dafür findet ein 3-stufiges Supportmodell Anwendung, welches die Einbeziehung von Spezialisten für komplexe Probleme beinhaltet, um sämtliche Anfragen schnell und kompetent zu lösen. Den Fortschritt und Status der Anfrage können Sie jederzeit einsehen und transparent nachvollziehen.

BESCHLEUNIGTE KOMPONENTENBEREITSTELLUNG

Die CI Library umfasst mehr als 75.000 Standardkomponenten und wird fortlaufend mit Stammdaten von neuen IT Produkten aktualisiert. Falls eine benötigte Komponente nicht in der Datenbank verfügbar ist, kann die Erstellung neuer Standardkomponenten über den Wartungsvertrag abgewickelt werden. Dadurch verlieren Sie keine Zeit und können zeitnah die vollständige Dokumentation Ihrer gesamten Infrastruktur sicherstellen.

REMOTE SUPPORT

Die Auswirkungen einer Systemstörung können teuer sein und machen eine schnelle Problembehebung umso

wertvoller. Der Remote Support ist als Servicebestandteil bereits inbegriffen, um die Zeitspanne zwischen der Fehleranalyse und der Fehlerbehebung entscheidend zu verkürzen. Die Experten von FNT schalten sich per Remotezugang im Störfall direkt auf die betroffenen Systeme und beginnen umgehend mit der Fehleranalyse. Alle Korrekturen und Anpassungen erfolgen direkt in der Kundenumgebung und führen schnellstmöglich zur gewünschten Lösung.

SERVICE REPORTING

Die Leistungen im Rahmen des FNT ValuePack Support werden für eine volle Transparenz in einem regelmäßigen und aussagekräftigen Berichtswesen offen gelegt. In den regelmäßig zugestellten Reports sind statistische Auswertungen rund um die Anzahl, Priorität und Ausprägung der im FNT Service Desk eingegangenen Anfragen sowie die erzielten Service Levels zusammengefasst. Ergänzend zu den Auswertungen wird in einem geregelten Service Review Meeting die Service Leistung und Qualität ausführlich beleuchtet und besprochen, um die Zufriedenheit mit unserem Service zu validieren und eventuell benötigte Optimierungsmöglichkeiten zu evaluieren.

HIGHLIGHTS DES FNT VALUEPACK SUPPORT PROFESSIONAL

Das FNT ValuePack Support Professional beinhaltet zudem folgende exklusive Vorteile:

Kundenspezifische CI Komponentenerstellung

Mit dem FNT ValuePack Support beschleunigen Sie den Prozess der Erstellung neuer Standardkomponenten, was eine massive Reduktion Ihrer Wartezeit zur Folge hat. Die Leistungsstufe FNT ValuePack Support Professional beinhaltet zusätzlich zur Erstellung von Standardkomponenten, welche in die Standard CI Komponentenbibliothek aufgenommen werden, ebenfalls die Erstellung von kundenspezifischen Komponenten (Custom Komponenten).

Service Level Agreements

Eingehende Meldungen werden in der Leistungsstufe Professional, entsprechend ihrer Dringlichkeit und Auswirkungen, innerhalb des Kundenumfelds durch den FNT International Service Desk priorisiert. Weiter erfolgen Reaktions- und Lösungszeiten zugunsten der Leistungsstufe Professional.