

SEEBURGER



Broschüre | SEEBURGER Remote Services

SEEBURGER Remote Alerting und Remote Management Service

SEEBURGER Remote Alerting und Management

Unternehmen, die ihre Systemverfügbarkeit und übergreifende Prozessperformance verbessern möchten, ohne mehr Personal einzusetzen, profitieren von den SEEBURGER Remote Services.

Remote Altering ist ein 24 x 7 Cloud Service. Dieser stellt durchgehendes Monitoring, Alarmierung und Status-Reporting zur Verfügung. Die Benachrichtigungen können basierend auf Regeln angepasst werden.

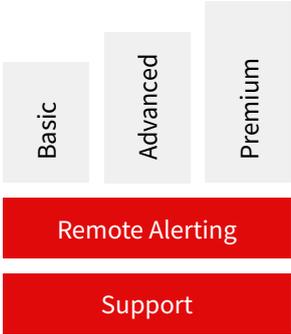
Remote Management Service bietet zusätzlich die Übernahme operativer Betriebsunterstützung durch SEEBURGER. Speziell für Unternehmen, die ihre Service-Levels verbessern und ihre Inhouse-IT-Abteilungen entlasten möchten, ist Remote Management Service eine gute Ergänzung.

Was bieten Ihre Remote Services?

- 24 x 7-Überwachung für Ihr SEEBURGER-Lösung
- Externe Überwachung der gesamten Geschäftsprozesse und der Leistungsfähigkeit des Systems
- Betriebsunterstützung Ihres EDI-Systems auf Basis von Standard SLAs
- Abdeckung während Randzeiten (Nachts, Wochenende)
- Schnelle Erkennung und Bearbeitung von Fehlern und Reaktion auf Leistungsschwankungen

Wie profitieren Sie durch die Remote Services?

- + Vereinfachung des Monitorings Ihrer SEEBURGER-Lösung
- + Frühzeitiges Erkennen von Fehlern und Leistungsschwankungen
- + Ermöglicht proaktives Handeln und somit Vermeidung von Störungen und Ausfällen
- + Risikoreduktion durch höhere Betriebssicherheit
- + Entlastung der Administratoren von einfachen betrieblichen Aufgaben
- + Auslagerung von administrativen Tätigkeiten reduziert die Gesamtbetriebskosten (TCO)
- + Zeiten mit zu geringer Mitarbeiterbesetzung überstehen (z. B. Fluktuation von Mitarbeitern)

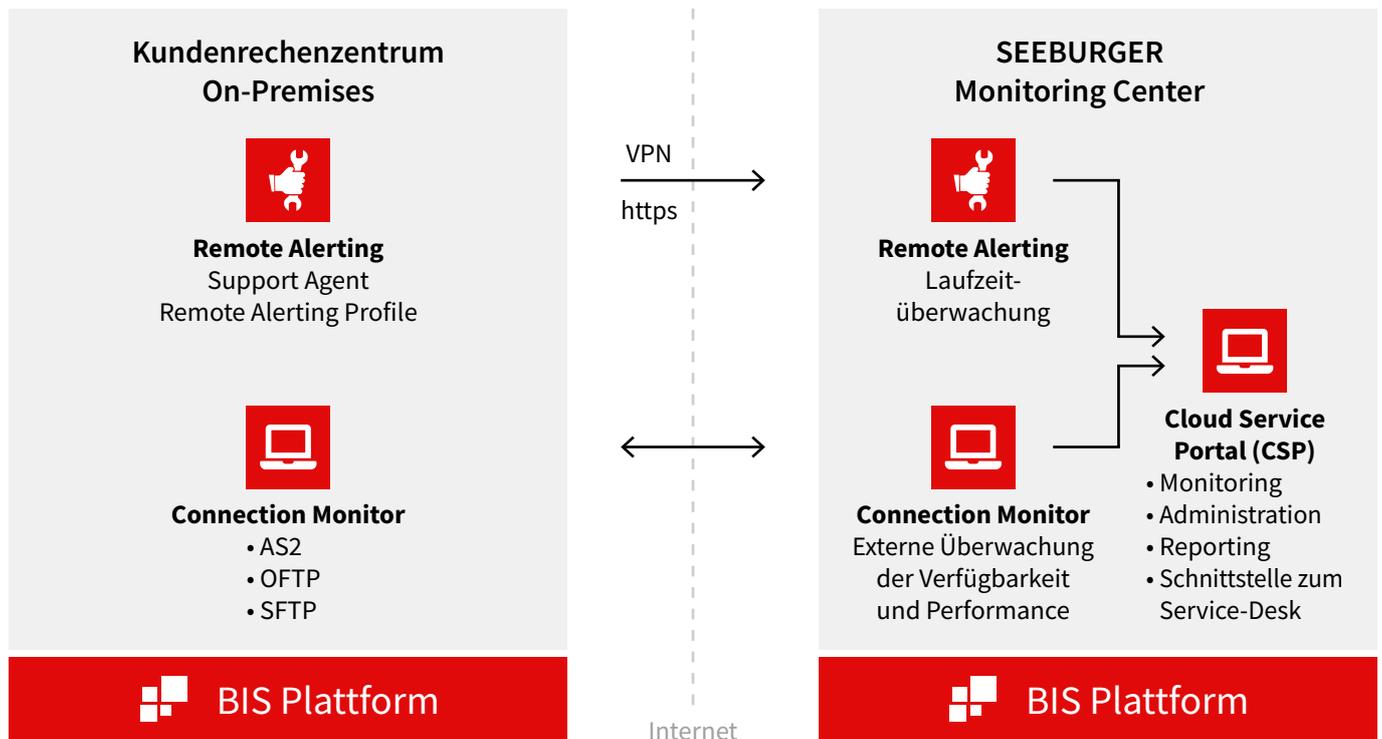
Betriebsarten	Eigenbetrieb On-Premises	Option 1 On-Premises	Option 2 On-Premises
SEEBURGER-Leistungen	Softwarewartung und Support	Remote Alerting	Remote Management Service
SLAs			
System	SEEBURGER Support Agent unterstützt bei Support Tickets	Monitoring & Benachrichtigung	Monitoring, Benachrichtigung und Fehlerbearbeitung
Software	Wartung: Zugang zu Software-Updates, SEEBURGER-Service-Desk und Knowledge-Base		

Verfügbarkeit, einfache und schnelle Nutzung, Kostenreduktion

Ob für globale Organisationen, welche die »Follow-the-Sun«-Abdeckung benötigen oder für mittelständische Unternehmen mit einer Anforderung für kurzfristigen Bedarf (z. B. bei einer Abwesenheit von Mitarbeitern), SEEBURGER bietet Unterstützung auf Basis bestehender Support-Vereinbarungen.

Remote Alerting basiert, wie unten grafisch dargestellt, auf einer Standard-Infrastruktur. Der SEEBURGER Support Agent liefert alle relevanten Informationen an das SEEBURGER Monitoring Center. Connection Monitore ermöglichen die externe Überwachung der gesamten Geschäftsprozesse und der Leistungsfähigkeit des Systems, um die Kundensysteme laufend überwachen und managen zu können.

Remote Management Service unterstützt den Betrieb und die Verwaltung der SEEBURGER BIS Plattform. Im Rahmen der Initialisierung des Remote Managements werden die Anforderungen des Kunden aufgenommen, implementiert und in einem Kooperationshandbuch hinterlegt. Remote Management Service nutzt Remote Alerting als Monitoring-Basis. Ereignisse auf der BIS lösen einen Alarm im Cloud Service Portal aus. Dadurch wird im SEEBURGER Service-Desk automatisiert ein Incident erzeugt, welcher vom SEEBURGER-Support bearbeitet wird.



Die Service-Optionen im Überblick

Vergleich des Leistungsumfangs	On-Premises Support	Option 1 Remote Alerting	Option 2 Remote Management Service
Softwarewartung	x	x	x
SEEBURGER Service-Desk-Access	x	x	x
Knowledge-Base	x	x	x
Produkt-Support für die Software	x	x	x
Reaktionszeit SLA	x	x	x
Servicezeiten <ul style="list-style-type: none"> • SLA Basic (Mo. - Fr., 09:00 - 17:00) • SLA Advanced (Mo. - Fr., 07:00 - 20:00) • SLA Premium oder mission-critical (24 x 7) 	x	24 x 7	x
SEEBURGER Support Agent	x	x	x
Laufzeitüberwachung durch Monitoring-Agenten <ul style="list-style-type: none"> • CPU, RAM, Plattenplatz • Prozesse • Remote-Datenübertragungen 		x	x
Erkennen und Melden lokaler Workflow- und Prozessfehler and das SEEBURGER Monitoring Center, z. B. <ul style="list-style-type: none"> • Konvertierungsfehler • Fehler in Datenübertragungen 		x	x
Connection Monitor – Aktiver Selbsttest mit Testnachrichten		Add-on	Add-on
SEEBURGER-Sicht mit Alarmierung des Remote Management Service			x
Ergänzendes Reporting zu technischen Fragen und Betrieb			Abhängig vom SLA
Änderungen, Aktualisierungen und Erweiterungen			Zeit & Aufwand
Trading Partner Services			Add-on



www.seeburger.com

Disclaimer

Diese Veröffentlichung enthält ausschließlich allgemeine Informationen. SEEBURGER erbringt mit dieser Veröffentlichung keine professionelle Dienstleistung, insbesondere keine rechtliche oder steuerliche Beratungsleistung. Diese Veröffentlichung ist nicht geeignet, um unternehmerische Entscheidungen zu treffen oder Handlungen vorzunehmen. Hierzu sollten sie sich von einem qualifizierten Berater (z. B. Rechtsanwalt und/oder Steuerberater) in Bezug auf den Einzelfall beraten lassen. Es werden keine (ausdrücklichen oder stillschweigenden) Aussagen, Garantien oder Zusicherungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen in dieser Veröffentlichung gemacht, und SEEBURGER haftet nicht oder ist nicht verantwortlich für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt im Zusammenhang mit Informationen aus der Präsentation.