



Operation Service

Ein effizienter und Ressourcen optimierter Betrieb Ihrer On-Premises IT

Fakten und Vorteile

Der Operation Service sorgt sich um Ihre Systeme, Komponenten oder Applikationen, bei Ihnen On-Premises und entlastet damit ihr Personal oder spart es gänzlich ein. Das Ziel ist einen stabilen IT Betrieb zu erreichen oder ggbs. zu erhalten. Ihr Unternehmen spart Ressourcen ein und kann sich ganz auf das Kerngeschäft konzentrieren.

Der Operation Service bringt eine hohe Transparenz bezüglich Betriebskosten und in der Kombination mit anderen Service wie z.B. dem Service Desk, Pikett, User Administration, Workspace und Device Management, kann man schon fast von einem Outsourcing sprechen. Der Hauptunterschied besteht hierbei, dass UPGREAT nur SLA's für die selbst erbrachten Leistungen, nicht aber für die zugrunde liegende Infrastruktur übernehmen kann.

Gemeinsam mit Ihnen werden die erwarteten Verfügbarkeitspläne erstellt und ein darauf abgestimmtes Monitoring etabliert. Der Operation Service überwacht die Verfügbarkeiten und eskaliert entsprechend. In Abstimmung mit Ihnen, werden die weiteren Schritte eingeleitet und nach Lösungen gesucht, um die erwartete Verfügbarkeit wiederherzustellen.

Eine wichtige Funktion des Operation Service, ist die Übernahme der Betriebsaufgaben. Abgestimmt auf Ihren Bedarf, übernimmt UPGREAT wichtige Aufgaben bei bestimmten Komponenten oder allenfalls bei der gesamten IT Infrastruktur.

Volle
Konzentra-
tion
auf Ihr
Kern-
geschäft

Entlastend

Die Hauptmotivation für unseren Operation Service liegt in der Entlastung Ihrer Mitarbeitenden und der damit ermöglichten Konzentration auf Ihr Kerngeschäft. Zusätzlich möchten Sie Ihre IT-System Verfügbarkeit erhalten oder gar verbessern, ohne immer selbst Hand anlegen zu müssen.

Hohe Transparenz bezüglich Leistung und Kosten

Klar definierte Leistungen, zu klar definierten Kosten. Das ist die Grundlage des Operation Service und bietet Ihnen diesbezüglich entsprechend hohe Transparenz und Planungssicherheit.

Verfügbarkeit im Griff

Die Grundlagen zur Bestimmung der Verfügbarkeit sind einerseits die Definition der entsprechenden Zielwerte und andererseits die Etablierung der geeigneten Messmethode. Sie bestimmen Ihre Zielwerte und der Operation Service liefert die Ergebnisse.

Support wenn's klemmt

Je nachdem, welche Leistungen Sie vom Operation Service beziehen möchten, sind auch Support Leistungen zur Systemwiederherstellung enthalten. Unsere Möglichkeiten sind selbstverständlich abhängig von Ihrer Infrastruktur und den entsprechenden Vorkehrungen zu Notfallvorsorge.



Flexible Aufteilung mit klaren Zuständigkeiten

Eine exakte Inventarliste mit klaren Zuweisungen der im SLA definierten Leistungen sorgt für Klarheit und Transparenz. Damit werden Missverständnisse von vorneherein verhindert, da auch die Zuständigkeiten entsprechend definiert sind. Selbstverständlich können Sie diese Zuweisungen jederzeit anpassen.

Langfristige Planung

Der Service bietet die Grundlage, um Systemengpässe frühzeitig zu erkennen und bei entsprechendem Bedarf, im Rahmen des Operation Service entsprechende Planungsgrundlagen zu erarbeiten. In dem Zusammenhang werden auch technisch sinnvolle Ablösungen vorgeschlagen.

Fit für die Zukunft

Die im Service erbrachten Leistungen zur Systempflege und Erneuerung leisten einen wichtigen Beitrag zur Modernisierung. Gleichzeitig können Ihrerseits Erneuerungen beauftragt werden, um die Systeme dem Bedarf entsprechend anpassen zu können.