



CEMA GmbH Spezialisten für IT Services

Servicevertrag Plus als Übergang
zu Managed Services

Dennis Nickolai

07.11.2018



Ihr Speaker

Name

Dennis Nickolai

Rahmendaten

Studium Beratung und Vertriebsmanagement in Mannheim

Wohnhaft in Ludwigshafen

CEMA Vita

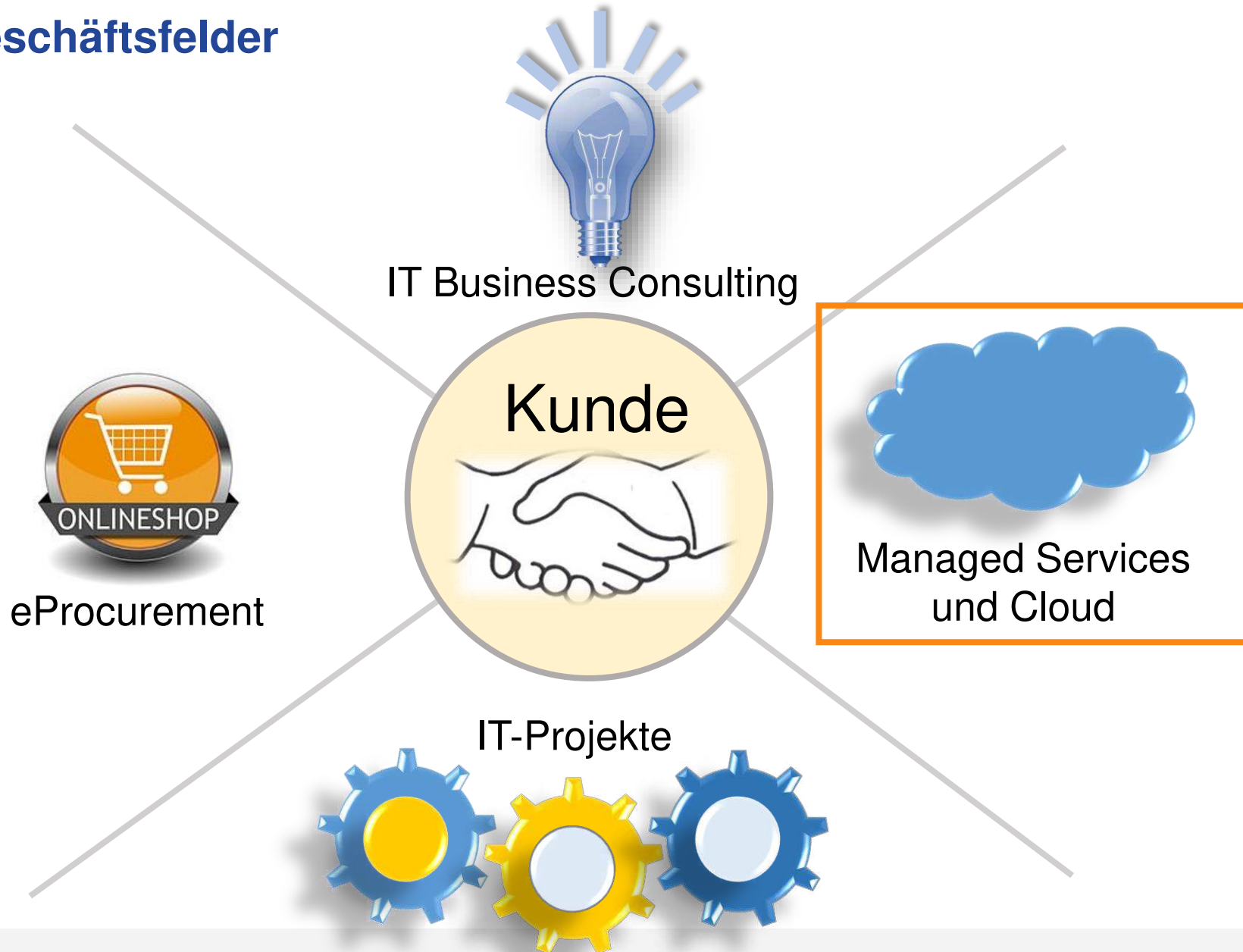


Im Unternehmen seit 2011



Sales Consultant

CEMA Geschäftsfelder



Herausforderungen in der IT

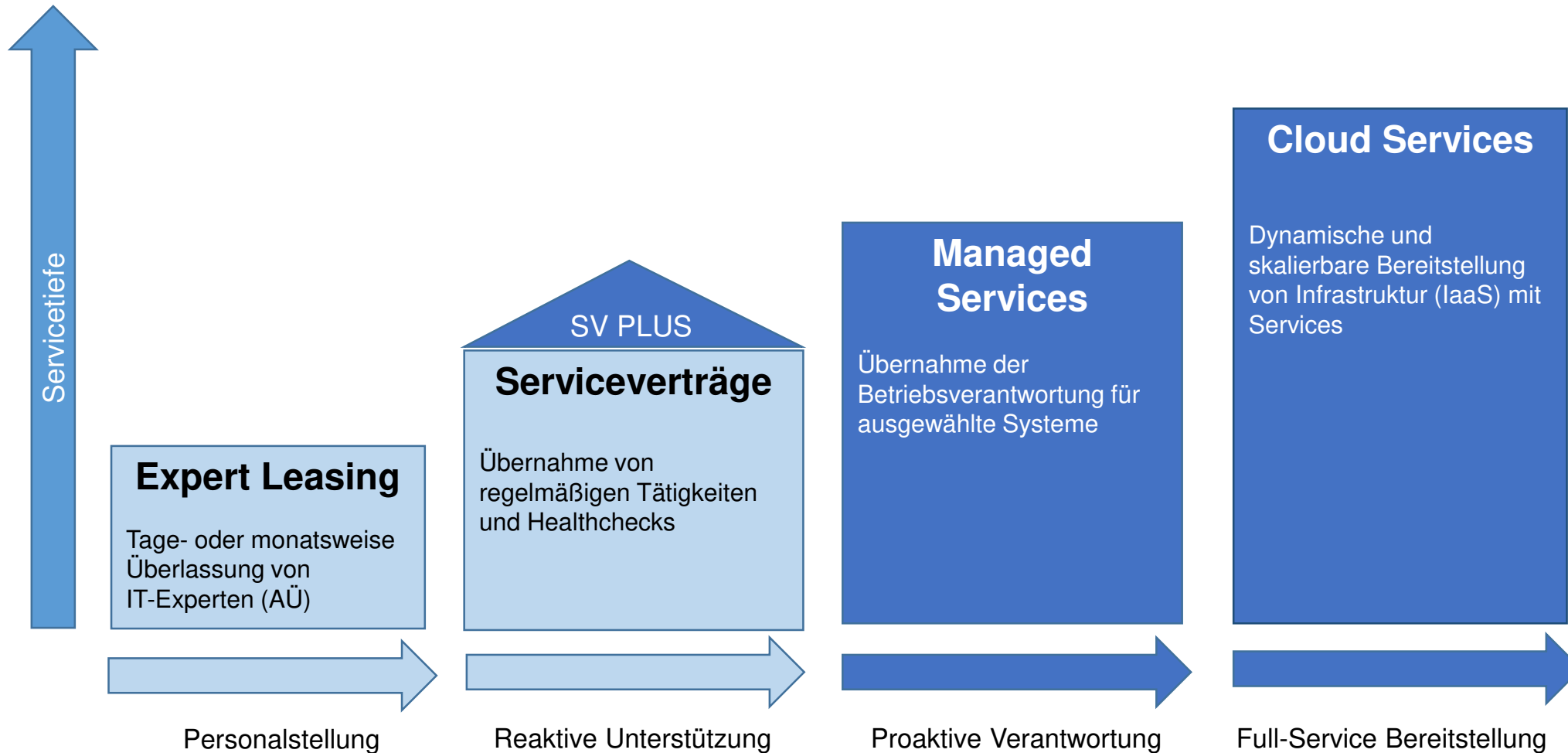
Die Herausforderungen für die IT-Bereiche der Unternehmen nehmen zu:

- Wachsende Anforderungen des Business an die IT
- Steigende Komplexität der IT-Infrastruktur
- Zunehmender Fachkräfte-Mangel
- Erweiterung Service-Zeiten



Klare Trennung der Aufgabenfelder generiert Mehrwerte für das Unternehmen

Begriffsbestimmung Cloud und Managed Services



Mit der Erhöhung der Servicetiefe steigt die Entlastung der Unternehmens-IT

Ausgangssituation



Ausgangssituation



Der Service-Vertrag Plus bietet bei Bedarf kurzfristig Zugriff auf das gesamte CEMA Betriebsteam

Was Sie von uns erwarten können

Sobald Sie uns eine Störung melden, kümmern wir uns bis zur Behebung, gegebenenfalls auch unter Einbindung von Partnern und Herstellern.

- Qualifizierung der Störung
- Erstlösung wenn möglich
- Einbindung weiterer Spezialisten, sowohl intern als auch extern, falls notwendig
- Information über den Abschluss sowie die vorgenommenen Aktivitäten
- Nachbesprechung mit möglichen Verbesserungsvorschlägen

Wichtige Parameter zum Servicevertrag Plus

Das IT Service Center übernimmt auf Anfrage folgende Tätigkeiten:

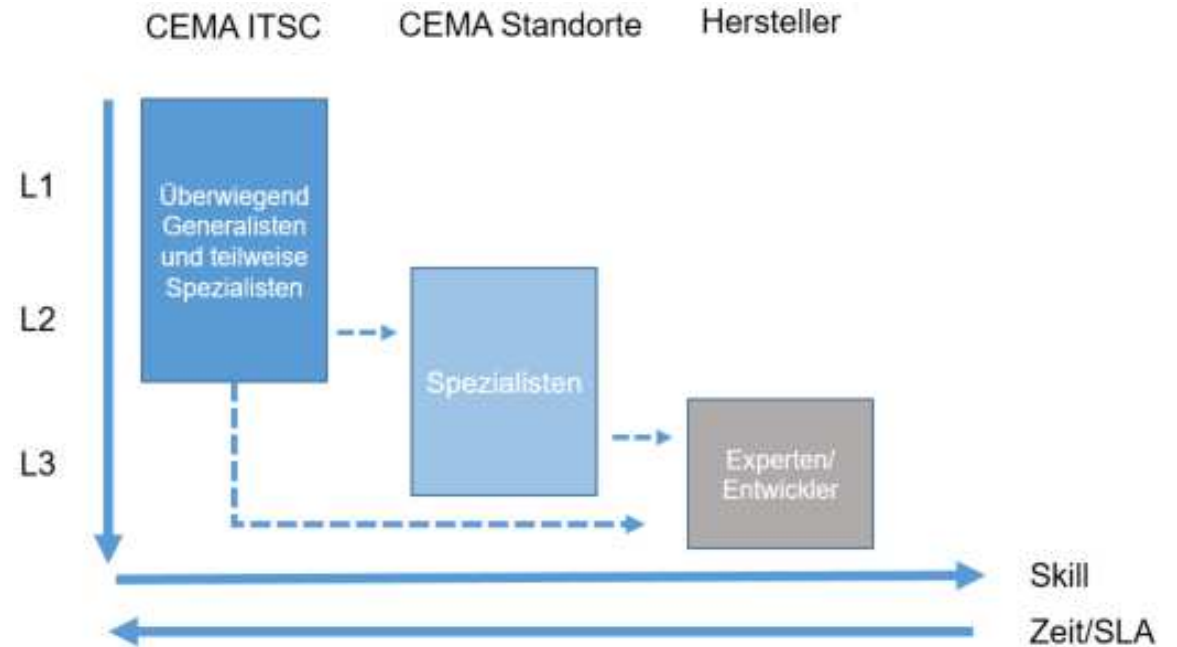
- Störungsbehebung (Incidents)
- Unterstützung bei Anforderungen (Requests)
- Organisatorische Tätigkeiten

Der gesamte Service wird remote erbracht

Unterstützte Technologien:



COMMVAULT



Servicezeit: 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr (Mo – Fr)

Reaktionszeiten für Erstqualifikation:

- Störungen der Priorität 1: 2 Stunden
- Störungen der Priorität 2: 4 Stunden
- Störungen der Priorität 3: Nächster Arbeitstag

Rufbereitschaft: 24 x 7 optional

Ihr Kundennutzen

- Kurze garantierte Reaktionszeiten
- Direkter Zugriff auf die Infrastrukturspezialisten des CEMA IT-Service Center
- Optional Rufbereitschaft für kritische Störungen 24 x 7 möglich
- Niedrige monatliche Basispauschale
- Pay per Use, orientiert an genau Ihren Anforderungen
- Schnell und einfach umsetzbar
- Übergang zu Managed Services wird deutlich vereinfacht





Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit!

Gerne beantworte
ich jetzt Ihre Fragen!

Dennis Nickolai

07.11.2018

