



Premium Support

Langfristige Investitionssicherung durch SEEBURGER Service & Support

Reibungsloser Prozessablauf

Der reibungslose Ablauf von Prozessen in Unternehmen stellt heute einen unternehmenskritischen Faktor dar. Zur Sicherstellung der dauerhaften Funktionsfähigkeit des SEEBURGER-Systems bietet SEEBURGER ein umfassendes Portfolio an Servicepaketen. Den Rahmen bildet der Wartungsvertrag, der den normalen Support und den Software Update Service beinhaltet. Die Support-Leistungen sind erweiterbar. Die Dienstleistungen rund um die SEEBURGER-Lösungen ermöglichen die vollständige Integration von individuellen Unternehmensanforderungen.

Support

Der SEEBURGER Support leistet:

- Technischer Support auf Basis standardisierter Service Levels von Basic bis Premium:
Während der Hauptgeschäftszeiten, bzw. bei geschäftskritischen Ausfällen, ist eine zeitnahe Problemlösung planbar und eventuelle Störungen im Arbeitsablauf werden schnellstens behoben
- Service Desk: Der SEEBURGER Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für Support-Anfragen und Produktverbesserungsmaßnahmen
»Single Point of Contact«
- Eskalationsmanagement
- Kunden-Feedback-Gespräche
- Durchführung von Systemreviews zur Identifizierung und Umsetzung von Optimierungspotentialen der SEEBURGER-Lösungen
- Pflege der Wissensdatenbank
- Schnelle und einfache Incident-Lösung mit Unterstützung des SEEBURGER Support Agenten oder – als Option – Remote Alerting

Software Update Service

Die Aktualität der angebotenen Lösung wird durch den SEEBURGER-Software Update Service sichergestellt. Der Software Update Service beinhaltet die Bereitstellung neuer Updates, Patches und Hotfixes der jeweiligen SEEBURGER-Software, was die dauerhafte Aktualität und optimale Einsatzfähigkeit des Systems garantiert. Daneben wird die automatische Softwarelizenzierung sichergestellt, so dass Unternehmen immer über die Nutzungsrechte der aktuellen Softwareversion verfügen. Der Software Update Service ist stets Teil des Wartungsvertrages.

Option für den Betrieb der Lösung

Eine noch umfassendere Betreuung kann durch SEEBURGER Remote Management oder Managed Services erzielt werden, welcher neben der Wartung ebenfalls die Administration der Lösung sicherstellt. Das System wird ab dem Zeitpunkt der Annahme permanent von SEEBURGER gepflegt, gewartet und geprüft.

SEEBURGER Remote Management übernimmt den Betrieb der vom Kunden gehosteten Systeme im eigenen Rechenzentrum des Kunden.

SEEBURGER Managed Services bietet den Services auf Basis der bei SEEBURGER gehosteten Kundensysteme im SEEBURGER-Rechenzentrum.

Übersicht der angebotenen Service-Level

Basic

SEEBURGER-Lösungen unserer Kunden werden in den Servicezeiten von 9:00-17:00 Uhr unterstützt.

Advanced

In vielen Unternehmen haben die SEEBURGER-Lösungen eine geschäftskritische Bedeutung. Für diese Situation bietet SEEBURGER – über den Basic Support Service Level – eine hohe Supportbereitschaft zu ausgedehnten Servicezeiten, von 7:00-20:00 Uhr.

Premium

Der SEEBURGER Premium Support bietet weltweiten Support. Rund um die Uhr 365 Tage im Jahr in englischer Sprache und Mo – Fr 7:00 – 20:00 Uhr in deutscher Sprache. Die Reaktionszeiten richten sich nach der Priorität.

Mission Critical Support (MCS)

Mission Critical Support verkürzt die maximale Reaktionszeit für Incidents mit Priorität 1 auf weniger als 30 Minuten. MCS bietet den Zugriff auf die Gruppe der Designated Service Engineers und schliesst Service Management durch einen Technical Account Manager mit ein.

Der Mehrwert für Unternehmen

- Support für geschäftskritische Lösungen
- Absicherung für den Notfall
- Vermeidung von Systemausfällen
- Hilfe bei Schwierigkeiten im betrieblichen Alltag
- Kompetente Ansprechpartner in der Betriebsphase
- Flexible Auswahl an SLA-Paketen von Basic bis Premium je nach Bedarf
- Direkt vom Hersteller – alles aus einer Hand

“ Wir haben nur gute Erfahrungen mit dem SEEBURGER-Support machen können. Die Ansprechpartner hatten für jede Situation die richtige Lösung und wir konnten schnell wieder zum Alltagsgeschäft zurückkehren. ”

Peter Kleinert, IT-Leiter,
Unternehmen im Bereich Energiewirtschaft

Softwarepflege (Wartung & Support)				
Premium Mehrwert			Preferred Counterpart	Designated Service Engineer Technical Account Manager
Kontakt	Service Desk		Service Desk	Priorisierter Zugang zum Service Desk
max. Reaktionszeit nach Priorität	4h / 8h / 2Tage / 4Tage	2h / 4h / 8h / 2Tage	1h / 2h / 8h / 1Tag	30 Minuten / 2h / 8h / 1 Tag
Service Zeit	Mo-Fr, 9:00-17:00	Mo-Fr, 7:00-20:00	24/7	24/7
Name	Basic	Advanced	Premium	Mission Critical Support
Support: Zugriff auf Wissensdatenbank und »Single Point of Contact« (SPOC)				
Wartung: Zugriff Software Updates				