

Remote Services Remote Alerting & Management

Betriebsmöglichkeiten für mehr Vorsorge, Stabilität und einfache Administration

On-Premise Eigenbetrieb	Komplette Betreuung der Lösung durch eigenes Personal des Kunden
Software, Wartung und Support	
Option 1 (On-Premise)	SEEBURGER überwacht die Lösung, Kunde behebt nach Alarmierung die Probleme
Remote Alerting Services	
Option 2 (On-Premise)	SEEBURGER überwacht die Lösung und behebt selbst die Probleme
Remote Management Services	
Option 3 (SEEBURGER-RZ)	Betrieb und Betreuung der Lösung im SEEBURGER-Rechenzentrum (RZ)
Cloud Services	

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 Alerting ist ein 24 x 7 Cloud Service, der regelmäßige und proaktive Systemchecks für B2B-Applikationen vereinfacht. Remote Alerting stellt durchgehendes Monitoring, Alarmierung, Status-Reporting und eine Verwaltungsoberfläche 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 der Remote Management Service (RMS) eine gute Ergänzung.

Was bieten die Remote Services

- 24 x 7-Überwachung für Ihr SEEBURGER-System
- 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

Welchen Nutzen haben 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	On-Premise Eigenbetrieb	Option 1 On-Premise	Option 2 On-Premise
SEEBURGER-LEISTUNGEN	Software, Wartung und Support	Remote Alerting	Remote Management
SLAs			
Option			Änderung & Erweiterung
System	Support Agent Proaktiver Health Check	Monitoring & Benachrichtigung	Administration
Einschließlich	Technischer Support	Sammeln von Informationen	Betrieb
Software	Wartung: Zugang zu Software-Updates, SEEBURGER Service Desk und Knowledgebase		

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.

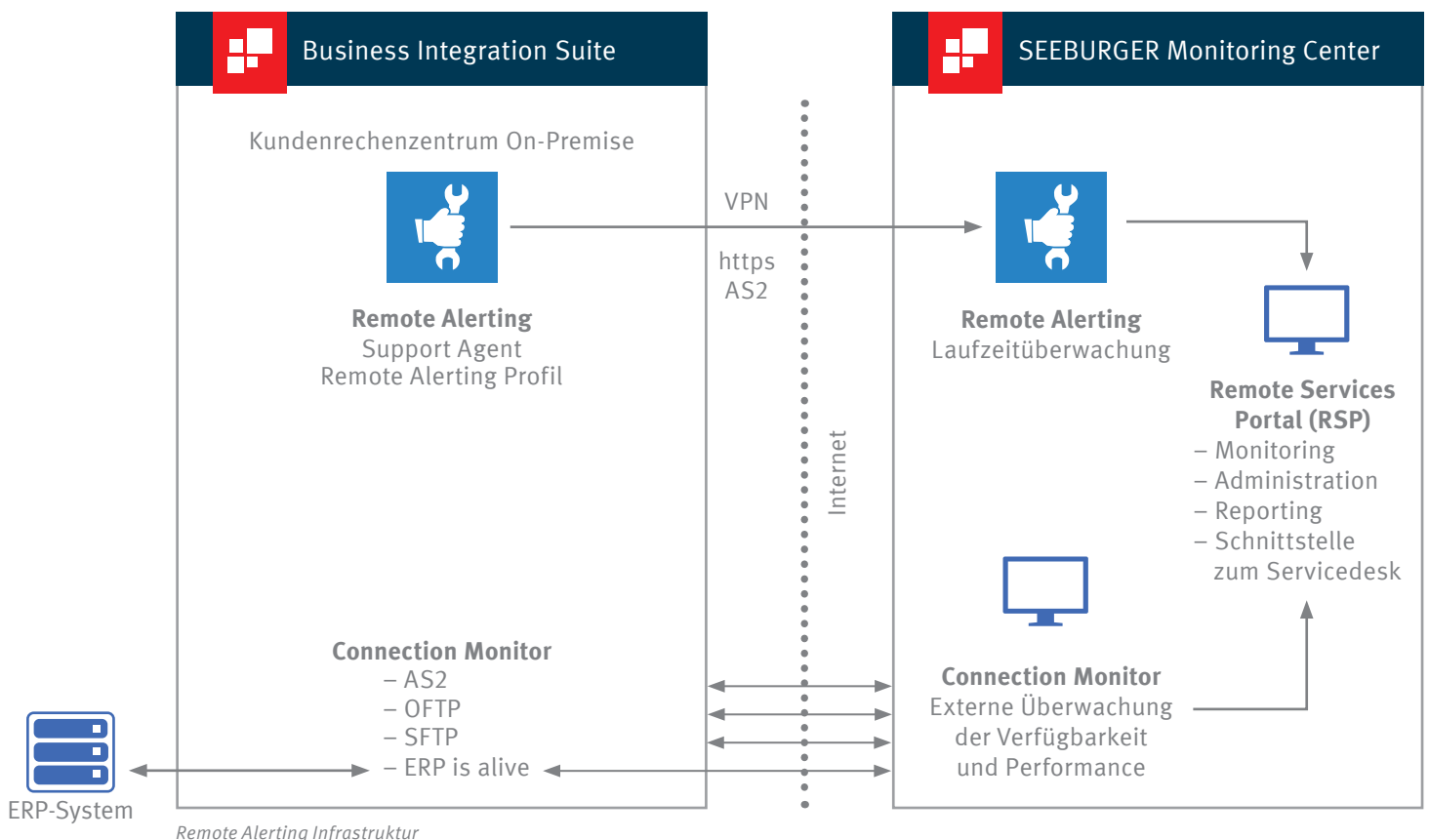
Remote Alerting basiert, wie unten grafisch dargestellt, auf einer Standard-Infrastruktur. Der SEEBURGER Support Agent liefert alle relevanten Informationen an das SEEBURGER Monitoring Center. Connection Monitore ermöglichen die externe Überwachung der gesamten Geschäftsprozesse und der Leistungsfähigkeit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

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

Cloud Services von SEEBURGER bietet eine noch umfassendere Unterstützung beim Betrieb und Hosting des Systems im SEEBURGER-Rechenzentrum. Bitte entnehmen Sie Details der entsprechenden Servicebeschreibung.

Über SEEBURGER

Mit über 10.000 Kunden genießt SEEBURGER als zuverlässiger und vertrauenswürdiger Anbieter von Softwarelösungen einen herausragenden Ruf. Durch das Erweitern der bereits bestehenden BIS-Supportvereinbarung mit den SEEBURGER Remote Services, wird die Kontinuität der B2B-Integration erhöht und minimiert somit das Risiko von Ausfallzeiten. Kunden die SEEBURGER-Lösungen erstmalig einsetzen, können dieses Dienstleistungsportfolio ebenso flexibel nutzen wie langjährige SEEBURGER-Kunden.



VERGLEICH DES LEISTUNGSUMFANGS	On-Premise	Option 1	Option 2	Option 3
	Support	Remote Alerting	Remote Management	Cloud Services
Softwarewartung	•	•	•	•
SEEBURGER Service Desk Access	•	•	•	•
Knowledgebase	•	•	•	•
Produktsupport für die Software	•	•	•	•
Reaktionszeit SLA	•	•	•	•
Servicezeiten – SLA Basic (Mo.–Fr., 09:00–17:00) – SLA Advanced (Mo.–Fr., 07:00–20:00) – SLA Premium oder Mission Critical (24 x 7)	•	24 x 7	•	•
SEEBURGER Support Agent	•	•	•	•
Proaktiver Health Check	Abhängig vom SLA	•	•	•
Laufzeitüberwachung durch Monitoring Agenten – CPU, RAM, Plattenplatz und andere Hardware – Prozesse – Remote-Datenübertragungen – Verzeichnisse und BIS-Queues		•	•	•
Erkennen und melden von lokalen Workflow- und Prozessfehlern an das SEEBURGER Control Center, z. B. – Konvertierungsfehler – Fehler in Datenübertragungen		•	•	•
Aktiver Selbsttest wichtiger BIS-Komponenten und Kontrolle von wichtigen Kommunikationsmodulen		•	•	•
Kundensicht und Alarmierung des Kunden		•	•	•
Connection Monitor – Aktiver Selbsttest mit Testnachrichten (durch das gesamte System, inkl. des ERP-Systems)		Add-on	Add-on	Add-on
SEEBURGER-Sicht mit Alarmierung des Remote Management			•	•
Ergänzendes Reporting zu technischen Fragen und Betrieb			Abhängig vom SLA	Abhängig vom SLA
Änderungen, Aktualisierungen und Erweiterungen			Zeit & Aufwand	Zeit & Aufwand
Trading Partner Services			Add-on	Add-on
Rechenzentrum-Service – Infrastruktur – Betriebssystem – Datenbank – Sichern und Wiederherstellen				•
Durchsatz und Verfügbarkeit SLA				•