

**d.velop  
services**

**managed services**

Kümmern Sie sich um Ihr Business, d.velop kümmert sich um Ihre ECM-Lösung.



## Wartung. Beratung. Erfolg.

Ihr ECM-System von d.velop läuft einwandfrei. Kleinere Probleme erkennen Sie im Voraus. Sie haben ein dediziertes Team, das sich um den Betrieb des ECM-Systems kümmert. Haben Sie nicht? Dann sind Sie „Einer von Vielen“. Fachkräftemangel und immer breiter gefächerte Projekte innerhalb der IT machen es oftmals unmöglich, ein eigenständiges Team für den Betrieb eines ECM-Systems bereitzustellen.

Ein ganzes Team von d.velop ECM-Experten kann Ihnen zur Verfügung stehen, mit Ihrem ganz eigenen Ansprechpartner. Das Expertenteam stellt die Verfügbarkeit und Funktionalität Ihres Systems sicher, damit die d.velop Software effizient und zuverlässig in Ihrem Unternehmen eingesetzt werden kann.

Das Leistungsspektrum von d.velop managed services erstreckt sich dabei über drei Teilbereiche, die zusammen ein abgerundetes Leistungspaket bilden:

- › **Service Design**
- › **Service Transition**
- › **Service Operation**

Auf Basis des abgeschlossenen Wartungsvertrags bzw. des Service Level Agreements (SLA) treten diese Leistungen in Kraft. Sie fragen sich nun auch, was genau dahinter steckt?

**Mit managed services von d.velop können Sie sich auf das konzentrieren, was wirklich wichtig ist: Ihr Business.**

### d.velop managed services auf einen Blick

- ✓ Eliminieren Sie aufwendige Routineaufgaben im Betrieb Ihrer Software
- ✓ Ausgebildetes Expertenteam speziell für Sie und Ihr Unternehmen
- ✓ Neue Updates, neue Patches, neue Produkte - Setzen Sie diese direkt ein
- ✓ Automatisierte und vorausschauende Überwachung und Wartung
- ✓ Konzentrieren Sie sich auf Ihr Business und neue Themen, der Betrieb Ihrer ECM-Software ist unser Business
- ✓ Schnelle und kompetente Reaktion im Fehlerfall

**Vertrauen ist der  
Anfang von allem**

Kunden, die unter anderem auf managed services von d.velop setzen.



**PARADOR**

**nobilias**

**Marc O'Polo**



**EVANGELISCH-LUTHERISCHE  
LANDESKIRCHE HANNOVERS**

## Service Design

Während der Service Design-Phase stehen Sie und Ihr Unternehmen im Mittelpunkt: Haben Sie die nötigen Voraussetzungen, um eine ECM-Lösung optimal zu betreiben?

Wir prüfen mit Hilfe eines schnellen Systemchecks, welche Produkte installiert sind und welche Prozesse Sie im Unternehmen verwenden.

Danach wird mit Ihnen die Kritikalität und Komplexität der einzelnen Unternehmensprozesse besprochen. Auf Grundlage dieser Analyse können die d.velop Experten Sie hinsichtlich Ihrer IT-Infrastruktur und einem passenden Managed Service Paket beraten, sodass ein optimaler Betrieb Ihrer ECM-Lösung gewährleistet wird bis hin zu einer Hochverfügbarkeit von 99%.

## Service Transition

Die Service Transition-Phase schließt an die Service Design-Phase an. Ein ausgewähltes ECM-Expertenteam prüft und optimiert Ihre ECM-Lösung und versetzt Ihr System in einen gesunden Zustand. Dabei werden Fehler behoben und die Überwachung Ihrer ECM-Lösung vervollständigt. Dies schafft optimale Bedingungen für einen reibungslosen Betrieb in Ihrem Unternehmen.

Darüber hinaus wird ein Betriebsunterstützungshandbuch vom ECM-Expertenteam erstellt, welches zentrale Informationen zum Betrieb Ihrer ECM-Lösung beinhaltet.

Service Design



Service Transition

Service Operation

## Service Operation

Unter Service Operation versteht sich die Betreuung der ECM-Lösung auf Basis einer entsprechenden Leistungsvereinbarung. d.velop managed services ermöglichen eine Erweiterung des Standard Supports um zusätzliche Betreuungspakete.

Dieses Leistungsspektrum variiert innerhalb der Pakete. Verschiedene Optionen für weitere Services können in jedem Paket hinzugebucht werden.

### Standard Support

Der Standard Support wird meist direkt mit dem Kauf von d.velop Software mitvereinbart. Hier steht Ihnen ein Supportteam werktags zu den regulären Öffnungszeiten der d.velop AG zur Verfügung. Optional können in diesem Betreuungspaket erweiterte Leistungszeiten und eine Notruferreichbarkeit außerhalb der vereinbarten Leistungszeit hinzugebucht werden.

### Advanced Support

Der Advanced Support baut auf dem Angebot des Standard Supports auf, beinhaltet aber verkürzte Reaktionszeiten im Störfall und verringerte Mitwirkungspflichten während der Ticketbearbeitung. Zusätzlich steht Ihnen ein persönlicher Ansprechpartner im Support mit erweiterten Kenntnissen Ihrer ECM-Lösung und der umgesetzten Prozesse zur Seite. Bei der Ticketbearbeitung müssen Sie nicht mehr technische Informationen wie z.B. Log-Dateien, Versionsstände und Konfigurationsdateien zur Verfügung stellen. Diese werden von der d.velop selbstständig beschafft. Im Rahmen eines Housekeepings werden Logfiles analysiert, Verarbeitungsjobs und Verzeichnisse bereinigt und damit Stabilität sowie Performance Ihrer ECM-Lösung gesteigert.

Daraus resultierende Handlungsempfehlungen oder Aufgaben, die eine Unterstützung durch Ihr Unternehmen erforderlich machen, werden selbstverständlich an Sie weitergeleitet. Wird festgestellt, dass eine Störung auf einen Fehler in der d.velop Software zurückzuführen ist, installiert die d.velop im Rahmen des Hotfixmanagements nach Rücksprache mit Ihnen die notwendigen Hotfixes, um die Störung zu beseitigen.

Ergänzend zu den vorherigen optionalen Angeboten können Sie mit dem Advanced Support auch das Patchmanagement hinzubuchen. Beim Patchmanagement aktualisiert die d.velop Ihre ECM-Lösung hinsichtlich Major- und Minorupdates, so dass neue Updates keine größeren Aufwände auf Ihrer Seite verursachen und Sie immer die aktuellste Version einsetzen.

### Premium Support

Wie der Name bereits vermuten lässt, ist das Premium Support-Paket ein Rundum-Service für Ihr ECM-System. Neben der bereits erwähnten Leistungen, werden die Reaktionszeiten bei einem Fehlerfall ebenfalls weiter reduziert. Ergänzend dazu überwacht Ihr dediziertes Supportteam die auftretenden Events innerhalb der vereinbarten Leistungszeit. Dank des monatlichen Reportings und Service-Gesprächs behalten Sie stets den Überblick über Ihr ECM-System.

Um kritischen Störungen Ihres ECM-Systems vorzubeugen, kann das Supportteam zusätzlich im Rahmen des Eventmanagements 24x7 außerhalb der vereinbarten Leistungszeit diese überwachen. Mit dem Premium Support haben Sie die Option, eine 99%ige Verfügbarkeit Ihres ECM-Systems zu vereinbaren.



	d.velop managed services		
	Standard Support	Advanced Support	Premium Support
Erweiterte Leistungszeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reaktionszeit nach Priorität	Prio 1: 4 Stunden Prio 2: 8 Stunden Prio 3: 24 Stunden Prio 4: 48 Stunden	Prio 1: 2 Stunden Prio 2: 4 Stunden Prio 3: 12 Stunden Prio 4: 36 Stunden	Prio 1: 1 Stunden Prio 2: 2 Stunden Prio 3: 8 Stunden Prio 4: 24 Stunden
Notruftelefon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persönlicher Ansprechpartner	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Verringerte Mitwirkungspflichten	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Housekeeping	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Eventmanagement in der Leistungszeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Hotfixmanagement	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Patchmanagement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monatliches Reporting und Servicegespräch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Eventmanagement 24x7 für Prio 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zusicherung der 99% Systemverfügbarkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Leistung enthalten



Optional hinzubuchbar

## Das Unternehmen d.velop AG

Die 1992 gegründete d.velop AG mit Hauptsitz in Gescher entwickelt und vermarktet Software zur durchgängigen Digitalisierung von Geschäftsprozessen und branchenspezifischen Fachverfahren und berät Unternehmen in allen Fragen der Digitalisierung. Mit der Ausweitung des etablierten ECM-Portfolios rund um Dokumentenmanagement, Archivierung und Workflows auf mobile Apps sowie standardisierte und Custom-SaaS-Lösungen bietet der Software-Hersteller auch Managed Services an. Dabei sind die Rechtssicherheit und die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben dank eines ausgereiften Compliance Managements gewährleistet.

d.velop stellt digitale Dienste bereit, die Menschen miteinander verbinden sowie Abläufe und Vorgänge umfassend vereinfachen und neugestalten. So hilft der ECM-Spezialist Unternehmen und Organisationen dabei, ihr ganzes Potenzial zu entfalten.

Ein starkes, international agierendes Netzwerk aus rund 250 spezialisierten Partnern macht d.velop Enterprise Content Services weltweit verfügbar.

d.velop-Produkte – on Premises, in der Cloud oder im hybriden Betrieb – sind branchenübergreifend bislang bei mehr als 8.500 Kunden mit über 1,9 Millionen Anwendern im Einsatz; darunter Tupperware Deutschland, eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH, Parker Hannifin GmbH, Nobilia, Schmitz Cargobull, FingerHaus GmbH, die Stadt Wuppertal, die Basler Versicherung, DZ Bank AG, das Universitätsklinikum des Saarlands oder das Universitätsklinikum Greifswald.

### **d.velop AG**

Schildarpstraße 6–8  
48712 Gescher, Deutschland  
Fon +49 2542 9307-0

d-velop.de  
info@d-velop.de

