

SVA REMOTE SERVICES

Mit hoher Schlagzahl gemeinsam ans Ziel





SVA REMOTE SERVICES MIT HOHER SCHLAGZAHL GEMEINSAM ANS ZIEL

Maßgeschneiderte Service-Pakete von SVA Remote Services bieten hochqualifiziertes Know-how je nach Bedarf – im Team mit unseren Experten zu erhöhter Systemverfügbarkeit bei reduzierten Kosten.

HERAUSFORDERUNGEN

In dem sich dynamisch entwickelnden Umfeld von heute müssen sich Unternehmen auf stets ändernde Anforderungen einstellen und dabei schnell reagieren. Es bleibt für die IT-Abteilung kaum Zeit das Wachstum der IT-Infrastruktur sorgfältig zu planen und umzusetzen.

Oftmals erfordern unterschiedlichste, aber drängende Anforderungen sofort verfügbare IT-Lösungen; es entstehen heterogene und komplexe IT-Landschaften. Diese benötigen jedoch beim Betrieb ein besonderes Augenmerk, da die Administration kostenintensiv und zeitraubend ist.

SVA REMOTE SERVICES

SVA schafft durch die Remote Services die Möglichkeit eines selektiven Outtasking der IT-Infrastruktur. Während konventionelle Lösungen für Managed Services oft die Einführung neuer IT-Standards erfordern, muss eine remote-unterstützte Infrastruktur nicht verändert werden.

Mit maßgeschneiderten und ausgereiften Service-Paketen bieten die SVA Remote Services bedarfsorientierte Lösungen an, die Reisekosten, Wartezeiten und Servicekosten reduzieren und gleichzeitig die Systemverfügbarkeit erhöhen. Das Leistungs-Portfolio deckt individuelle Anforderungen optimal ab und macht den Blick frei auf die zentralen Unternehmensaktivitäten.

Vor allem für mittelständische Unternehmen mit einer geringen Anzahl von IT-Spezialisten, Ressourcen und begrenztem Budget bieten die SVA Remote Services umfassende und professionelle Unterstützung sowie Fehlerbeseitigung bei geringen Kosten.

IT SERVICE MANAGEMENT

SVA orientiert sich an den *ITIL Good Practices* und stellt dadurch sicher, dass sich die SVA Dienstleistung nahtlos in die Kundenprozesse einklinken kann. Der SVA Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle (SPOC – Single Point of Contact) für die gesamten Betreuungsleistungen innerhalb des SVA Portfolios – zugleich ist der First Level Support in den Service Desk integriert. Der SVA Service Manager stellt die eindeutige Verantwortung und eine strukturierte Abwicklung basierend auf den vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) sicher.

Hochqualifizierte Support Mitarbeiter bearbeiten Anfragen (Service Requests) professionell und den Kundenvorgaben entsprechend. Im Falle einer Störung (Incident) loggen sich die Mitarbeiter per Fernwartung auf die Systeme ein und führen eine schnelle Störungsbeseitigung herbei. Über ein professionelles Support-Ticket-System werden Anfragen bzw. Störungen dokumentiert und das lückenlose Reporting dargestellt.

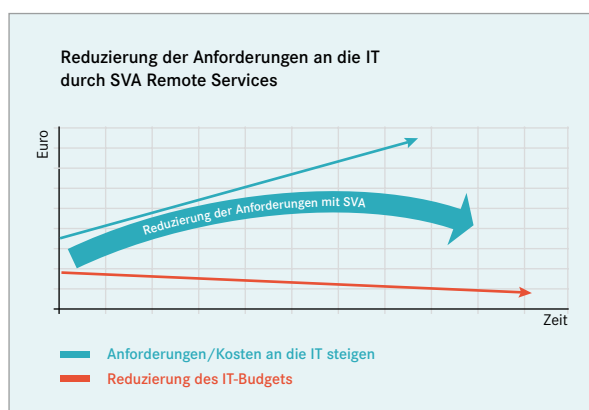


Abb. Spannungsfeld IT-Budget versus IT-Anforderungen

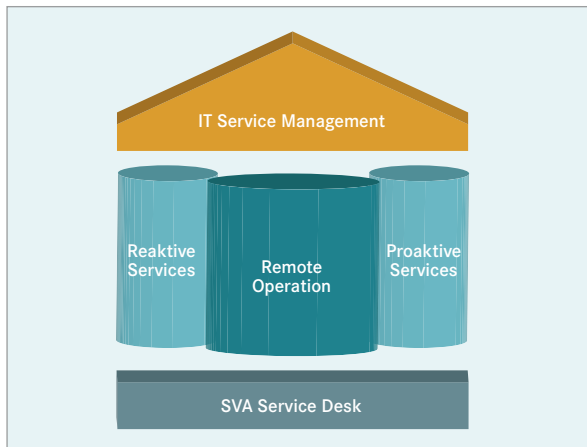


Abb. Drei Säulen im Remote Service

DREI SÄULEN IM REMOTE SERVICE

Reaktive Services

Die Reaktiven Services (Technical Support) stellen auf Basis von definierten SLAs Mehrwertdienstleistungen dar. SVA ist der primäre Ansprechpartner für die Beratung und Unterstützung bei Support-Themen, jedoch ist eine Mindestabsicherung durch den Hersteller erforderlich. Auftretende Probleme oder Fehler in der installierten Umgebung können somit zuerst an den SVA Service Desk gemeldet werden.

SVA übernimmt dann die komplette Call-Abwicklung gegenüber dem Hersteller. Darüber hinaus berät und unterstützt SVA telefonisch bei allgemeinen Fragen zu den installierten Systemen oder bestimmten Applikationen.

Proaktive Services

Die Proaktiven Services bieten eine optionale Dienstleistung mit der Sie die Stabilität und Verfügbarkeit Ihrer IT-Landschaft deutlich verbessern können. Wo das reaktive Servicekonzept von SVA die schnelle Problembehebung vorsieht, geht der proaktive Ansatz darüber hinaus und hat die weitgehende Problemvermeidung nach dem bewährten Motto: „Vorbeugen ist erste Pflicht“ zum Ziel.

Die Proaktiven Services ergänzen die SVA Reaktiven Services und stellen damit eine hohe Systemverfügbarkeit sicher. Beispielhaft sind dies die Systemüberwachung (Monitoring), das Patch-Management oder das Performance- und Optimization-Management.

Remote Operation

Die Aufgaben von SVA Remote Operation liegen typischerweise in der Administration der Systeme, dem Betriebs- und Servicemanagement sowie der Systemüberwachung bzw. Monitoring. Die Leistungen basieren auf im Vorfeld definierten Service Level Agreements. Diese werden laufend überprüft und können darüber hinaus bei Bedarf den wechselnden Anforderungen angepasst werden.

Durch den Remote Operation Service lässt sich eine erhebliche Effizienzsteigerung in der Systembetreuung erzielen. Es muss folglich weniger Spezialistenwissen im Unternehmen vorgehalten werden und dadurch können ebenfalls Kosten reduziert werden.

VORTEILE

- Schonung der IT-Ressourcen und Konzentration auf Projektthemen sowie Entlastung bei Support- bzw. Wartungsarbeiten.
- Höhere Systemverfügbarkeit und Endanwenderzufriedenheit.
- Flexible Kombination von einzelnen Service-Modulen und dadurch gewonnenen Kostenvorteile.
- Reduzierung von kostenintensiven Supporteinsätzen vor Ort, da die wesentlichen Tätigkeiten von Remote erfolgen können.

DIE SVA GMBH ist einer der führenden System-Integratoren Deutschlands im Bereich Datacenter-Infrastruktur und beschäftigt mehr als 140 Mitarbeiter an 10 Standorten. Das unternehmerische Ziel der SVA ist es, hochwertige IT Produkte der jeweiligen Hersteller mit dem Projekt-Know-how, den Dienstleistungen und der Flexibilität von SVA zu verknüpfen, um so optimale Lösungen für die Kunden zu erzielen. Kernthemen des Unternehmens sind:

- Hochverfügbarkeits-Architekturen
- High Performance Computing
- Datensicherung und Disaster Recovery
- Storage Area Networks
- Virtualisierungs-Lösungen im Server und SAN-Umfeld
- Consulting und Outtasking

SVA ist Premier Business Partner der IBM in Deutschland und TrueNorth Platinum Solutions Partner von HDS.

Das zertifizierte „System Storage Solution Center“ der SVA in Wiesbaden bietet SVA Experten und Kunden umfassende Demonstrations-, Entwicklungs- und Schulungsszenarien mit allen aktuellen Hardware- und Software-Lösungen der Hersteller.

KONTAKT

Jochen Guther
SVA Remote Services
Tel 0711-93312-218
remote@sva.de

