

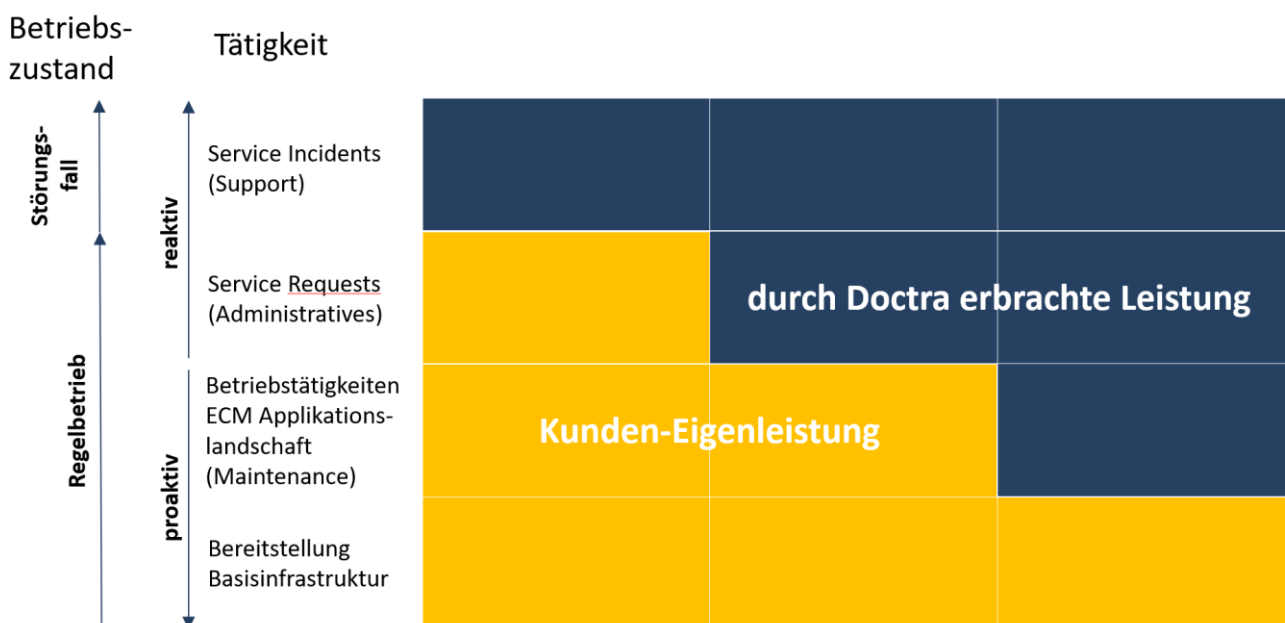
DOCTRA ECM Managed Services: Expertenwissen für einen reibungslosen Systembetrieb

Der Betrieb eines komplexen ECM Systems kann ein Unternehmen vor vielfältige Herausforderungen stellen. Es beginnt bei der Bereitstellung der Infrastruktur, die aus vielen einzelnen Servern bestehen kann und beschafft, installiert, betrieben und gewartet werden will.

Und im Weiteren wollen geplante Wartungsarbeiten, wie Updates und Upgrades, Änderungen an der Infrastruktur und Konfigurationsänderungen am System umgesetzt werden. Hinzu kommen dann noch ungeplante Problemstellungen wie Systemausfälle und Performance-Probleme, die den laufenden Geschäftsbetrieb beeinträchtigen können und behoben werden müssen.

Wir bei Doctra helfen Ihnen neben der Projektarbeit auch beim Systembetrieb gerne mit unserem Expertenwissen – wir bieten Ihnen sowohl Unterstützung im Bedarfsfall mit unserem Support Service und wir übernehmen auf Wunsch auch Betriebsausgaben für den ECM Systembetrieb als Managed Service.

Durch den Doctra Managed Service erhalten Sie eine professionell betriebene ECM Infrastruktur zu klar kalkulierbaren monatlichen Kosten ohne Überraschungen!



Doctra Incident Support Services

Doctra Incident+Admin Support Services

Doctra Maintenance Support Services

Managed Service

In Zeiten von zunehmender Cloud Service Nutzung stellt sich vielen Unternehmen die Frage, ob man nicht auch Betriebstätigkeiten für die ECM Infrastruktur auslagern könnte und damit Betriebskosten und internen Aufwand sparen kann. Man kann!

Doctra bietet Betriebsunterstützung für die ECM Infrastruktur in folgenden Ausprägungen an:

Incident / Incident+Admin Support Service

Falls Sie Ihre ECM Systemlandschaft und auch die Applikationen selbst betreiben oder diese von Ihrem Hosting Partner bereits heute erfolgreich betrieben wird, können Sie mittels einer Support Service Vereinbarung dennoch auf die Doctra ECM Expertise zurückgreifen.

Mittels der Doctra Incident Support Services kann Doctra Ihnen bei Störungsfällen wie z.B. Systemausfällen oder Performance-Problemen helfen, Ihr ECM System wieder lauffähig zu machen und damit ungeplante Unterbrechungen zu minimieren.

Auf Wunsch bieten wir Ihnen ergänzend im Rahmen des erweiterten Incident+Admin Support Service auch reaktive administrative Unterstützung im System-Regelbetrieb.

Wir übernehmen dabei zusätzlich zum Incident Support auch im Rahmen des normalen Betriebsablaufs die notwendige administrationsseitige Unterstützung zur Umsetzung von Service Requests für geplante Tätigkeiten wie beispielsweise Konfigurationsänderungen oder Benutzer- und Berechtigungsverwaltung.

Für beide Varianten stellen wir Ihnen eine Support-Hotline zur Verfügung, die zweisprachig per Web-basiertem Supportportal sowie auch über eMail und Telefon erreichbar ist.

Maintenance ECM Services

Ergänzend zu den reaktiven Leistungen der Incident+Admin Support Services können wir über die Maintenance Support Services auch proaktive Tätigkeiten übernehmen, um die mittel- und langfristige Systemverfügbarkeit zu unterstützen.

Damit können wir als OpenText Spezialisten den Applikationsbetrieb Ihrer ECM Infrastruktur übernehmen und so Ihr IT-Team von den Spezialaufgaben der ECM-Betreuung wirkungsvoll entlasten. Damit liefern wir Ihnen Applikationsbetreuung aus einer Hand!

Lediglich der Systembetrieb und die Wartung der darunterliegenden Infrastruktur mit Server/Storage, Netzwerk, Virtualisierungsschicht und Betriebssystem verbleibt bei Ihnen als Kunden bzw. wird durch Ihren Hosting-Anbieter sichergestellt.

Doctra ECM Consulting

Die Doctra GmbH ist ein mittelständischer Dienstleister mit Sitz in München, Frankfurt/M., Wien und Salzburg, der Lösungen und Services im Bereich Enterprise Content Management für Unternehmen im Mittelstand und Großunternehmen anbietet. Dank langjähriger Erfahrung in den verschiedensten Projekten deckt die Doctra GmbH das gesamte Spektrum von der klassischen Beratung bis hin zur Implementierung und Betriebsunterstützung ab. Die Anforderungen des Kunden stehen dabei immer im Vordergrund. Das gemeinsame Ziel: eine wirtschaftliche und gewinnbringende Nutzung von ECM Technologie – um Unternehmensziele zu erreichen.

DOCTRA
ECM CONSULTING

www.doctra.de