

# Global End-to-End- Support

# Global End-to-End-Support

ERP- und CRM-Plattformen sind das digitale Rückgrat eines jeden Unternehmens. Daher können bereits wenige Stunden Ausfall erhebliche Auswirkungen auf den Gesamtbetrieb eines Unternehmens haben.

Verringern Sie teure Ausfallzeiten und setzen Sie Ihre Ressourcen für höherwertige Aufgaben ein.

Ein Managed Service ist mehr als nur ein Basis-Support, der auch als Break-Fix-Support bezeichnet wird und sich lediglich auf die Behebung eines bereits aufgetretenen Problems bezieht.

Unser Managed Services sieht eine mögliche Störung voraus und ergreift proaktiv Maßnahmen, um diese Störung präventiv zu verhindern.

Stimmen Sie Ihre Service-Level-Agreements individuell und skalierbar auf Ihre Anforderungen ab.

## Anforderungen und Services

Um welche Anforderungen und Services geht es ?

 <b>Supportzeiten</b> z.B.: MO-FR, 8:00-17:00	 <b>Systemlandschaft</b> z.B.: Dynamics, Power BI, Printer	 <b>Service-Level-Agreement</b> A / B / C
 <b>Geographie</b> z.B.: DE, AT, CH, ES, UK, ...	 <b>Fähigkeiten</b> z.B.: Know How in Dynamics	 <b>Ticketsystem</b> z.B.: COSMO System
 <b>Sprachen</b> z.B.: DE, EN, ES	 <b>Services</b> z.B.: Tasks, Portal, Reports, ...	 <b>Eskalationsstufen</b> Instances and roles



Die drei Supportmodelle „Digital, Basic und Premium“ werden nahezu jedem Kundenbedürfnis gerecht. Die Modelle garantieren einen strukturierten Ablauf in der Abarbeitung Ihrer Ereignisse (Incidents) und stellen sicher, dass die Service-Level-Agreements definiert und eingehalten werden. Sämtliche Prozesse sind standardisiert und ITIL-konform. Je nach Modell können Sie die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Leistungen nutzen.

Service-Level-Agreements	DIGITAL	BASIC	PREMIUM
24*7 Kundenportal	⊕	⊕	⊕
Remote Support und Wartung	⊕	⊕	⊕
COSMA BOT und Zugriff auf die Knowledge-Base	⊕	⊕	⊕
Zugriff auf den digitalen Consultant	⊕	⊕	⊕
SLA Supportzeiten	⊖	⊕	⊕
SLA Reaktionszeiten	⊖	⊕	⊕
Aktives SLA Reporting über das Kundenportal	⊖	⊕	⊕
Anzahl der Key-User im Portal	⊖	⊕	⊕
Service delivery manager	⊖	⊕	⊕
Support tickets /Incidents	⊕	⊕	⊕
Jährliches Strategiemeeting	⊕	⊕	⊕
Digitaler Maturity Workshop	⊕	⊕	⊕

### „Single Point of Contact“

Unser zentralisierter Global End-to-End-Support stellt zudem sicher, dass für Sie nur ein Ansprechpartner unabhängig vom eingesetzten Produkt zuständig ist. Dabei decken wir die komplette Microsoft-Palette, alle Ihre VAR-Lösungen, Schnittstellen und auf Wunsch auch Drittprodukte ab.

## Global End-to-End-Support

Sollten die Standardmodelle „Digital, Basic und Premium“ für Sie nicht ausreichend sein, gibt es immer noch die Möglichkeit, zusätzliche Service-Level-Agreements auszuwählen. Seien es schnellere Reaktionszeiten, ein verbesserter First-Level-Support oder erweiterte Servicezeiten. All diese Services können wie bei einer Ausstattungsliste individuell hinzugefügt werden.

Wählen Sie Ihre benötigten Services aus und überlassen Sie periodisch ausgeführte Tätigkeiten den Spezialisten. Ihre Mitarbeiter kümmern sich nur noch um die Ergebnisse. Teure Stundenlöhne außerhalb der Geschäftszeiten können vermieden werden,

All diese Leistungen stehen Ihnen über einen Single-Point-of-Contact und einen Single-Point-of-Service zur Verfügung.

Zusätzliche Service-Level-Agreements	DIGITAL	BASIC	PREMIUM
Saas Update Service	+	+	+
Automatisiertes Testen	+	+	+
Cosmo College	+	+	+
Digital Consulting packages	+	+	+
24*5 extended support time	-	+	+
24*7 extended support time	-	+	+
1st Level Support	-	+	+
Proaktive Überwachung der Batchjobs	-	+	+
Proaktive Überwachung Performance	-	+	+
Proaktives Database Monitoring	-	+	+
Perioden Ende Arbeiten	-	+	+
Und viele mehr...		+	+



Profitieren Sie von unserer jahrelangen Erfahrung und nehmen Sie noch heute Kontakt für ein unverbindliches Beratungsgespräch mit uns auf. Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören.

Austria • Chile • China • Columbia • Ecuador • France • Germany • Hungary  
Mexico • Panama • Peru • Romania • Spain • Sweden • Switzerland

[www.cosmoconsult.com](http://www.cosmoconsult.com)

 COSMOCONSULT