

Remote & Managed Services

Unterstützung auf Zeit via Fernwartungszugriff

Laut Wikipedia-Definition ist der Remote Service ein Verfahren, über das technische Dienstleistungen mit Hilfe von Telekommunikationsnetzwerken an einem entfernten Ort erbracht werden. Bei Managed Services werden Leistungen, die dem Informations- oder Kommunikationsbereich zugeordnet sind, für einen fest definierten Zeitraum von einem spezialisierten Anbieter bereitgestellt. Die Kombination aus beidem sind IT-Leistungen, die Unternehmen für ihren individuellen Service Level brauchen, und heißt FRITZ & MACZIOL Remote & Managed Services.

Bei diesem Angebot übernehmen FRITZ & MACZIOL-Experten die Verantwortung für gemeinsam definierte Betriebsaufgaben rund um die Kunden-IT – ob als Urlaubsvertretung oder zur dauerhaften Betriebsunterstützung. Die Services werden via Fernwartungszugriff durchgeführt und bei Bedarf durch Vor-Ort-Einsätze unterstützt. Monitor-Werkzeuge ermöglichen eine schnelle Reaktion auf Fehlermeldungen. Alle Leistungen basieren auf individuell vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) und sind modular aufgebaut. Sie gelten für Infrastruktur (Server, Storage), Betriebssysteme (IBM, Microsoft, Linux, VMware, Citrix), Datenbanken (DB2, Oracle, MS-SQL, SAP-DB/Max-DB) und Applikationen/Anwendungsadministration (IBM, Microsoft, SAP, FuM CRM, PDA Lösungen).

Mit den FRITZ & MACZIOL Remote & Managed Services profitieren Unternehmen von zahlreichen Vorteilen. Sie verfügen über stabile, performante Systeme zu planbaren, transparenten Kosten und erhalten entsprechend der festgelegten SLAs eine vorbildliche und beste Betreuung der Systemlandschaft. Per Hotline und E-Mail stehen Experten als direkte Ansprechpartner bereit. Und die schnelle Verfügbarkeit von Mitarbeitern erlaubt sofortige Reaktionen bei kurzfristigen Anfragen.

Mehr als 100 Kunden, darunter die Firma Berker GmbH (Schalksmühle), Biotest AG (Dreieich), der Ruhrverband Essen, haben sich bereits durch die Remote & Managed Services von FRITZ & MACZIOL unterstützen lassen und ziehen ein positives Fazit.

Information:

Stephan Langenberg

slangenberg@fum.de

Tel. 0211 15 76 73 12