



## Managed Services: **Umfassende Unterstützung mit DextraData's Business Critical und Outtasking Support**

### AUF EINEN BLICK

#### **DextraData Business Critical Support**

- Verfügbarkeit: 9 x 5 oder 24 x 7
- DextraData Service Desk als zentraler Ansprechpartner für alle Anfragen inkl. Incidents
- Self Service-Portal als weitere Kontaktmöglichkeit und Übersicht des Status quo geöffneter Tickets
- keine Begrenzung des Ticketkontingents
- Kommunikation mit dem Hersteller inklusive Tickethandling
- reaktionsschnelle Annahme und Bearbeitung von Anfragen
- weiterführender Support durch einen zertifizierten Consultant im Infrastrukturmilieu
- flexible Erweiterung der ausgelagerten Dienstleistungen

#### **DextraData Outtasking Support**

- Verfügbarkeit: 9 x 5 oder 24 x 7
- Übergabe definierter Aufgaben oder des gesamten Betriebs
- regelmäßiges Monitoring und Reporting durch den DextraData Service Desk
- Service-Pakete basierend auf IT Service Management Best Practices (ITIL v3)
- definierte SLAs bzgl. der zu liefernden Services

IT-Technologien werden immer komplexer, Produktlebenszyklen kürzer, Personal- und Kostendruck in Unternehmen steigen. Zunehmend benötigen IT-Abteilungen nicht nur reaktionsschnelle, sondern auch langfristige Unterstützung für bestimmte Teilbereiche ihrer IT. Hier setzt DextraData's Business Critical Support an: Telefonisch oder online stehen Service Desk und zertifizierte Consultants bereit, um bei Anfragen schnelle und qualifizierte Hilfestellung zu leisten. Die FEV GmbH kann sich mit Managed Services von DextraData nun wieder auf ihre IT-Kernkompetenzen konzentrieren.

### UNTERNEHMEN

#### **Global agierender Entwicklungsdienstleister**

Die FEV Gruppe mit Hauptsitz in Aachen ist ein international anerkannter Entwicklungsdienstleister für Antriebs- und Fahrzeugtechnologie. Das Kompetenzspektrum der FEV Gruppe umfasst die Entwicklung, Konstruktion und das Prototyping innovativer Fahrzeugkonzepte, die elektronische Steuerung sowie Hybridantriebe. Die FEV Gruppe beschäftigt über 4.300 hochqualifizierte Spezialisten in modernen Entwicklungszentren auf vier Kontinenten.

### HERAUSFORDERUNG

#### **Einführung neuer Technologien und Entlastung der Mitarbeiter**

Die Einführung neuer Technologien, u. a. einer Storage-Lösung, bei gleichzeitig hoher Belastung des IT-Teams stellte FEV vor eine große Herausforderung. Die Stärkung der eigenen IT-Abteilung mit zusätzlichen Ressourcen oder dem für die neuen Aufgaben erforderlichen Fachwissen war kurzfristig nicht möglich. Benötigt wurde ►



eine reaktionsschnelle, externe Unterstützung über einen längeren Zeitraum sowie schnelle Hilfe im Falle von Störungen. Im Laufe der Zusammenarbeit ergab sich weiterer Bedarf bei FEV – dies betraf vorrangig die Abgabe von zeitintensiven und aufwändigen Backup-Aufgaben.

## LÖSUNG

### Schneller und umfassender Support

DextraData's Business Critical Support bot hier die geeignete Lösung. Mit dem DextraData Service Desk steht dem Klienten während der Kernarbeitszeiten (9 x 5) ein zentraler Ansprechpartner für alle Anfragen inklusive Incidents und Service Requests zur Verfügung. Die Anzahl der Anfragen spielt – im Gegensatz zum DextraData Basic Support – keine Rolle. Der Klient kann telefonisch, via E-Mail und über das Self Service-Portal Kontakt zum Service Desk aufnehmen oder einen Überblick über den Status seiner Anfragen erhalten. Darüber hinaus bildet der Support auch das Tickethandling mit den Herstellern ab. Der Business Critical Support fokussiert die reaktionsschnelle Annahme und Bearbeitung der Störung. Für spezielle Anfragen, die nach einer hohen technischen Expertise verlangen, steht ein zertifizierter DextraData Consultant im Infrastrukturfeld bereit. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit dem DextraData Service erweiterte FEV das Dienstleistungspaket um Outtasking im Backup-Bereich.

## UMSETZUNG

### Beratung, Integration, Betrieb

Vor dem eigentlichen Start der Managed Services führten die DextraData Spezialisten eine ausführliche Beratung durch und passten die Service-Leistungen an den konkreten Kundenbedarf an. In einer Integrationsphase wurden die kundenseitige IT-Infrastruktur erfasst, die Verantwortlichkeiten abgestimmt und die Kontaktdaten des DextraData Service Desks übergeben. Darauf folgte eine Übergangsphase, die insbesondere zur Anpassung der Services auf Basis der Klienten-Feedbacks genutzt wurde. In der Betriebsphase kann FEV die Managed Services vollumfänglich nutzen. Im Rahmen des Business Critical Supports findet ein regelmäßiger Informationsaustausch zu gemeldeten Störungen und Service Requests, sowie zur Qualität des DextraData Services statt. Zum Outtasking Service gehören unter anderem die Durchführung von Standard- und Wartungsarbeiten, Backup, Restore und die Übernahme der üblichen täglichen Betriebsaktivitäten (Troubleshooting, Prüfung des Monitorings, Rücksicherung, etc.). Ergänzt wird das Paket durch die Integration der DextraData Services in das Ticketsystem des Kunden.

## ERGEBNIS

### Entlastung und schneller Support

Mit dem Business Critical Support ist FEV in der Lage, Störfälle schnell, vollumfänglich und ohne Begrenzung zu adressieren, und den notwendigen Service an IT-Systemen direkt durchzuführen. Durch den Outtasking Service erhält DextraData einen noch besseren Einblick in die kundenspezifischen Anforderungen und kann die Beratung gezielt darauf abstimmen. Darüber hinaus können Spezialthemen mit dem notwendigen Know-how uneingeschränkt und langfristig behandelt werden. In jedem Fall entlasten die DextraData Experten die IT-Mitarbeiter der FEV GmbH, die sich den Kernkompetenzen widmen können.



## Vorteile

- reaktionsschneller Support bei Spezialthemen durch zertifizierte Consultants
- starke Entlastung der IT-Mitarbeiter des Klienten
- umfangreiche Integration des DextraData Service Desks in die Prozesse des Klienten sorgt für optimalen Support
- uneingeschränkte Verfügbarkeit auf langfristiger Basis
- Abgabe des Risikos und der Verantwortung für bestimmte IT-Services

## DEXTRADATA GMBH STANDORT ESSEN

Girardetstraße 4  
45131 Essen

Telefon +49 201 9 59 75 0  
info@dextradata.com  
www.dextradata.com

## STANDORT BERLIN

Am Treptower Park 75  
12435 Berlin

## STANDORT HAMBURG

Heidenkampsweg 99  
20097 Hamburg

## STANDORT MÜNCHEN

Oskar-Schlemmer-Straße 3  
80807 München