

Managed Services unterstützen Sie bei Ressourcenengpässen in der IT

SAP PI/PO Servicepakete





Falls Sie aufgrund der aktuellen Situation Unterstützung bei der laufenden Systembetreuung Ihrer SAP PI/PO Systeme benötigen, können wir Sie kurzfristig unterstützen.

Managed Services unterstützen Sie bei Ressourcenengpässen in der IT

SAP PI/PO Servicepakete

Service-Paket PI/PO Monitoring

Tägliche Leistungen:

- Kontrolle der Verfügbarkeiten
- Aktive Kontrolle der Nachrichtenverarbeitung Database/Message Overview
- Benachrichtigung bei fehlerhaften oder unzustellbaren Nachrichten
- Überwachung der Nachrichtenverarbeitung
- Kontrolle der einzelnen Kommunikationskanäle und adapterspezifischer Logs

Service-Paket PI/PO Housekeeping

Wöchentliche Leistungen:

- Kontrolle der Verfügbarkeiten der technischen Systemkomponenten
 - Überprüfung von Cache Updates (SLD Cache, Mapping Runtime Cache, CPA Cache ...)
 - Sicherstellung der reibungslosen Verarbeitung von zurückliegenden Nachrichten
 - Sicherstellung der reibungslosen Abarbeitung der Eingang- und Ausgangs-Queues
 - Kontrolle der einzelnen Kommunikationskanäle und adapterspezifischer Logs
 - Überprüfung der Systemverbindungen zu SAP-Back-End-Systemen
 - Kontrolle der Jobverarbeitung
 - Überprüfung der periodischen Löschung/ Archivierung der Nachrichten
 - Kontrolle von Zertifikaten, Datenbackwachstum, Filesystem und System-Shortdumps
 - Erstellung einer monatlichen Statistik zu Nachrichtenverarbeitung
-

Wenn Fehler auftreten, bekommen Sie eine Information zu den aufgetretenen Fehlern. Die weitere Analyse und die Behebung von Fehlern können Sie per Ticket veranlassen. Zu diesem Zweck bekommen Sie einen Zugang zum Ticketsystem von itelligence. Die nachfolgenden Schritte sollen Ihnen bei einer schnellen und sicheren Umsetzung helfen:

Unsere Vorgehensweise:

Schritt 1: Anfrage und Vertragsgestaltung

- Als Bestandskunde mit einem AMS Vertrag können Sie ein Ticket im Ticketsystem eröffnen (Stichwort: „PI/PO“)
- Als Nicht-Bestandskunden kontaktieren Sie uns per Mail unter: ams-sales@itelligence.de
- Stichwort: „PI/PO“. Nach dem Erhalt des Mail lassen wir Ihnen innerhalb eines Werktages ein Bestellschein zukommen:
- Sie erhalten einen AMS Vertrag mit fest definierter Laufzeit (3 Monate) und garantierten Reaktionszeiten. Sie haben die Möglichkeit, diesen Vertrag einmalig um weitere drei Monate zu verlängern.
- Die Kommunikation erfolgt in deutscher oder englischer Sprache

Schritt 2: OnBoarding

Nach erfolgter Beauftragung wird unser OnBoarding-Team alle notwendigen Schritte einleiten (u.a. Systemzugang einrichten), um Sie in unseren Systemen bekannt zu machen. Innerhalb von 5 Werktagen können wir Sie produktiv unterstützen.

Schritt 3: Lieferung des Supports

Die Supportleistungen (1st Level und 2nd Level) werden grundsätzlich remote erbracht. Diese können neben der Bereitstellung einer Lösung oder Workarounds ebenfalls als telefonische oder elektronische Handlungsanweisungen erfolgen.

Schritt 4: Vertragsende

Nach Vertragsbeendigung können Sie eine geordnete Übergabe der Betriebsführung an Ihr IT Team durch itelligence durchführen lassen.

Welcher Aufwand erwartet Sie für die Realisierung?

- Wir stimmen in Zusammenarbeit mit Ihnen Ihren Bedarf an Unterstützung ab
- Die benötigten Kommunikationswege müssen definiert werden
- Der Einsatz kann flexibel erfolgen, auch einzelne Wochentage oder Urlaubs- bzw. Krankheits- Kompensation sind möglich.
- Service-Paket PI/PO Monitoring: 990,- Euro/Monat*
- Service-Paket PI/PO Housekeeping: 590,- Euro/Monat*
- Abrechnung zusätzlicher Aktivitäten erfolgt nach tatsächlich geleistetem Aufwand

*Anwendung finden die AGB's der itelligence AG



Kontaktieren Sie uns noch heute!

- » 0800 4808007
- » www.itelligencegroup.com
- » ams-sales@itelligence.de

