



Der SEAL Gold Service



Der SEAL Gold Service

Für Kunden, die Software als Service beziehen möchten, für die aber eine Cloud-Lösung aufgrund von Infrastruktur- oder internen Sicherheitsaspekten nicht in Frage kommt, bieten wir den Gold Service an. SEAL Systems übernimmt dabei nicht nur die Installation und Konfiguration der bewährten Konvertierungs- und Ausgabedienste, sondern auch deren Betrieb. Dies erfolgt durch unser Support-Team, den Spezialisten für alle Servicefragen rund um unsere Produkte.

SEAL Gold Service bedeutet: Sie stellen die Plattform zur Verfügung – wir kümmern uns um die Einrichtung und den Betrieb unserer Lösungen. Umfang und Inhalt des Gold Service werden dabei individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst.

In enger Zusammenarbeit mit dem User Helpdesk des Kunden analysieren und lösen wir Verarbeitungsprobleme. Unsere Supportingenieure überwachen dabei pro-aktiv die Systeme. Unterstützt wird diese Systempflege durch automatische Heartbeat-Funktionen, die in regelmäßigen Abständen den Systemzustand überprüfen und im Fehlerfall automatisch das Serviceteam von SEAL Systems informieren.

Müssen Systemanpassungen vorgenommen, Softwareupdates installiert, neue Queues eingerichtet oder Konvertierungsparameter angepasst werden, übernimmt dies unser Team.

Diensteinrichtung

- + Implementierung eines Remotezugangs zu allen Konvertierungs- und Ausgabeservern des Kunden
- + Update aller SEAL Systems Server auf den neuesten Softwarestand
- + Genaue Spezifikation und Abstimmung des Gold Service
- + Erstellung einer installationsspezifischen Dokumentation mit Troubleshooting Anleitung für User Help Desk und SEAL Systems Support Team
- + Training und Einweisung des SEAL Systems Support Teams auf die kundenspezifischen Anteile
- + Einrichtung eines JIRA Zugangs für den Gold Service
- + Vorbereitung eines Online-Trainings für den 1st Level Support des Kunden
- + Online-Training für den 1st Level Support des Kunden

Die oben beschriebenen Service-Dienstleistungen werden nach Personentagen abgerechnet. Hierbei handelt es sich um Einmalkosten.



Das neue Rundum- Sorglos-Paket

Gold Service



+ Pro-aktiver Check der zu überwachenden Server (2x pro Woche)

- Überprüfung aller Dienste, Services, Queues und Konverter
- Analyse von aufgetretenen und ermittelten Fehlern
- Fehlerbehebung (falls möglich)
- Information des zentralen Kundenansprechpartners über aufgetretene Fehler, deren Ursache und deren Status. Falls unterstützende Arbeiten/Anpassungen des Kunden benötigt werden, wird der zentrale Ansprechpartner ebenfalls informiert.



+ Implementierung und Aktivierung einer Heartbeat-Funktion

- Diese sendet regelmäßig Aufträge an die Ausgabe- und Konvertierungsdienste und überwacht deren korrekte Abarbeitung.
- Automatische Erzeugung eines JIRA-Tickets für SEAL Systems via E-Mail, falls ein Dummyjob nicht erfolgreich bearbeitet werden kann.
- System Check durch SEAL Systems, falls ein Dummyjob nicht erfolgreich bearbeitet werden kann.



+ Installation von System-Updates nach Absprache mit dem Kunden

- Koordination eines Zeitslots für das Update mit dem Kunden
- Installation und Aktivierung der Updates



+ Unterstützung des User Helpdesk

- Systemcheck, wenn Fehler durch den 1st Level Support des Kunden reportet werden.



+ PLOSSYS und DPF Verwaltung

- Erzeugung von Queues in PLOSSYS und angeschlossenen Systemen (z.B. SAP) auf Nachfrage
- Löschen von Queues auf Nachfrage
- Änderung von Queues auf Nachfrage
- Job-Wiederholung auf Nachfrage (sofern sich der Auftrag noch im System befindet)
- Fehlerüberprüfung auf Nachfrage



+ Reporting

- Berichte an den zentralen Ansprechpartner des Kunden nach Analyse und Behebung von Fehlern.
- Monatliche Berichte über die durchgeführten Arbeiten und den erforderlichen Arbeitsaufwand.



+ Serviceverfügbarkeit montags bis freitags, von 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr

- Die angebotenen Dienste führen wir von 08:30 bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag durch.
- 24/5 und 24/7 Verfügbarkeiten können auf Wunsch in Anspruch genommen werden.

**Schnell,
einfach,
sicher!**

Voraussetzungen für die Einrichtung und Durchführung des Gold Service

- ⊕ Alle Kundenserver mit SEAL Systems Software sind von außerhalb für Mitarbeiter des SEAL Systems Supportteams direkt zugreifbar.
- ⊕ Sie stellen uns einen zentralen Ansprechpartner für alle aufkommenden Fragestellungen von SEAL Systems zur Verfügung.
- ⊕ Das kundenseitige 1st Level Supportteam ist für die oben genannten Online-Trainings verfügbar.
- ⊕ Alle Tickets werden über Jira abgewickelt.
- ⊕ Der User Helpdesk führt Basis-Systemchecks durch, falls Fehler bei ihm eingehen.

**Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot!
Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate.**



„Wir haben unser Supportteam bei SEAL Systems in den letzten Jahren konsequent auf- und ausgebaut, um das Serviceangebot für unsere Kunden den gestiegenen Bedürfnissen anzupassen. Hierzu gehört unser 24/5 und 24/7 Service, der von vielen unserer globalen Kunden wahrgenommen wird. Alle unsere Supportingenieure haben langjährige Erfahrung in der Betreuung unserer Lösungen. Das garantiert höchste Effizienz und Effektivität, die wir im Rahmen des Gold Service gerne auch Ihnen zur Verfügung stellen.“

Thorsten Zwicker, Supportleiter



**HABEN SIE INTERESSE?
WIR HELFEN IHNEN GERNE WEITER!**

+49 9195 926 0
info@sealsystems.de
www.sealsystems.de

SEAL Systems AG | Lohmühlweg 4 | 91341 Röttenbach