



Ganzheitlicher Betrieb der FNT Softwareprodukte

Garantierte Systemverfügbarkeit

Modularer Aufbau passgenau für individuelle Anforderungen

Optionale Übernahme der gesamten Systemumgebung

## FNT ValuePack Managed Application

Die professionelle Bereitstellung Ihrer FNT Software-Lösungen sichert einen zuverlässigen Betrieb und höchste Systemverfügbarkeit

Die Verwaltung und Dokumentation von einer Vielzahl parallel ablaufender IT-Prozesse ist ohne die Unterstützung eines professionellen Tools fast nicht mehr zu realisieren. Die FNT Software-Lösung stellt mit ihrem Funktionsumfang die Grundlage für die Erbringung von IT-Services dar. Daraus ergeben sich hohe Anforderungen an den zuverlässigen Betrieb der Softwareumgebung, um die notwendige Verfügbarkeit und somit einen störungsfreien Betrieb sicherzustellen.

Mit dem FNT ValuePack Managed Application wird der reibungslose und effiziente Betrieb der FNT Softwareprodukte sichergestellt und mit einer Systemverfügbarkeit nach Ihrem individuellen Bedarf garantiert. Das FNT ValuePack kann mit optionalen Service-Bausteinen und zusätzlichen Leistungsausprägungen an unterschiedlichste Betriebsszenarien und Anforderungen angepasst

werden. Diese Flexibilität in der Leistungsauswahl gewährleistet eine passgenaue Lösung in Bezug auf Verfügbarkeit, Reaktions- und Betriebszeit sowie der Fertigungstiefe. So ist sichergestellt, dass der Service-Umfang und die Qualität sich Ihren Anforderungen anpassen und mit dem Ausbau Ihrer Softwarelösung skalieren.

Mit dem Einsatz des FNT ValuePack Managed Application können zusätzliche Investitionen für den Betrieb der Software eingespart werden. Weiterhin können Ihre Ressourcen geschont und anderweitig gewinnbringend eingesetzt werden. Der frei wählbare, modulare Leistungsumfang für den Betrieb der Softwareumgebung ist grundlegend in drei Kategorien unterteilt:

- Der Betrieb Ihrer FNT Software mit garantierten Service Level Agreements (Platform Operation)

ANALYSE

SCOPE

DESIGN

PREPARE

IMPLEMENT

GO LIVE

OPERATE



- Der Betrieb der Datenbank- und Applikationsserver (Database/Application Server Operation)
- Die professionelle Bereitstellung und der Betrieb der gesamten Systemumgebung einschließlich der Hardware, dem Betriebssystem und Verwaltung der Lizenzen (Hosting)

In den jeweiligen Kategorien stehen Ihnen drei Ausprägungen zur Verfügung – Basic, Plus und Professional. Wählen Sie daraus nach Ihrem Bedarf an Verfügbarkeit, Reaktions- und Betriebszeit sowie Fertigungstiefe aus.

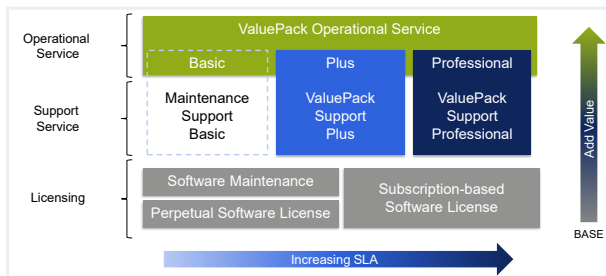


Abb. 2: Übersicht des Leistungsumfangs von „Managed Application“

## EFFIZIENTE BETRIEBSÜBERFÜHRUNG

Die Service Initialisierung schafft alle organisatorischen, prozessualen und technischen Voraussetzungen, die für eine Übernahme der Betriebsverantwortung eines gewählten Systems erforderlich sind. Das Ergebnis ist ein abgestimmtes, auf unseren Erfahrungen basierendes Betriebshandbuch. Um einen reibungslosen Übergang der Betriebsverantwortung und Service Erbringung sicherzustellen, erfolgt zunächst ein Testbetrieb unter produktiven Bedingungen. Diese ersten Projekterfahrungen werden analysiert und fließen als Best Practice für die Bereitstellung des Systems in die kundenindividuelle Dokumentation mit ein. So kann der Feinschliff an den Betriebsprozessen nach individuellen Anforderungen erfolgen und Verbesserungen direkt umgesetzt werden.

## APPLICATION OPERATION

Für den garantierten Betrieb der FNT Software-Lösungen sind alle erforderlichen Maßnahmen mit Service Level Agreements (SLA) definiert. Dank der Health Surveillance wird die Verfügbarkeit der Anwendung engmaschig überwacht. Weitere proaktive Leistungen wie das Patch Management, die Schnittstellenüberwachung und eine regelmäßiger Überprüfung der Vitalfunktionen der Anwendung stellen einen stabilen Betrieb sowie eine schnelle Reaktion im Störfall sicher.

## OPTION DATABASE OPERATION

Der optional wählbare Baustein „Database Operation“ stellt eine weitere Entlastung Ihrer Organisation dar. Unsere Experten übernehmen den aktiven Betrieb der für die FNT Softwarelösungen benötigten Datenbanken, wenn Sie für den professionellen Applikationsbetrieb im Unternehmen keine Ressourcen binden möchten.

In dieser Option ist das Patch Management inbegriffen. Die Überwachung der Vitalfunktionen der Datenbanken stellt einen stabilen Betrieb sicher.

## OPTION APPLICATION SERVER OPERATION

Vergleichbar mit dem Betrieb der Datenbanken kann die Betriebsverantwortung für den Applikationsserver basierend auf Apache Tomcat durch unsere Experten sichergestellt werden. Die Leistungskomponenten umfassen sowohl das Patch Management als auch die Health Surveillance, um Ihnen als Resultat aus allen drei Bausteinen den vollumfänglichen Anwendungsbetrieb inklusive der benötigten Middleware aus einer Hand zur Verfügung zu stellen.

## INTEGRIERTE SUPPORT SERVICES

Je nach gewählter Ausprägung Ihres FNT ValuePacks Managed Application sind umfangreiche Support Services bereits enthalten. Zusätzlich zur reinen Sicherstellung der Verfügbarkeit und der ordnungsgemäßen Funktion der Umgebung können Sie abhängig von Ihrem Bedarf aus unterschiedlichen Varianten der Service Level Agreements wählen.

## TRANSPARENTE LEISTUNGEN

Transparenz und kontinuierliche Verbesserungen sind die Schlüsselfaktoren einer qualitativen Dienstleistung. Aus diesem Grund erhalten Sie in regelmäßigen Abständen und für jede Leistungsperiode einen aussagekräftigen Bericht. Dieser beinhaltet neben einem Service Level Status zusätzliche Informationen zu allen getätigten Service Desk Aktivitäten, der erbrachten Service Qualität und besonderen Vorkommnissen. Die Ergebnisse werden mit Ihren Erwartungen in persönlichen Service Review Meetings besprochen und abgeglichen, um eventuelle Anpassungen für die zukünftige Leistungserbringung zu berücksichtigen.