



Enterprise Support Agreement 2.0

Unterstützung auf neuem Niveau

Schneller, umfassender, modularer: Die Open Telekom Cloud erweitert das Support-Angebot für ihre Kunden. Mit den kostenpflichtigen Leistungen profitieren Nutzer von verbesserten Reaktionszeiten, Consulting- und Administrationservice oder einem dedizierten Service Delivery Management.

Cloud-Services haben sich in der Wirtschaft durchgesetzt, Unternehmen und Organisationen haben die Vorteile der bedarfsgerechten IT-Leistungen erkannt. Immer mehr Betriebe setzen dabei aktuell auf Angebote aus der Public Cloud.

Die flexiblen Ressourcen zu gut kalkulierbaren Kosten stellen Provider ihren Kunden in der Regel zur Selbstadministration über Schnittstellen und Portale bereit.

Die Vorteile: Die Nutzer übernehmen Buchung und Orchestrierung der Services jederzeit unkompliziert in Eigenregie. Doch was für viele ein Plus an Einfachheit und Schnelligkeit bedeutet, hält andere von der Cloud-Nutzung ab.



Erleben,
was verbindet.

Umfassende Unterstützung bei der Cloud-Nutzung

Dem „Cloud Monitor 2020“ von Bitkom Research und KPMG zufolge nannten 43 Prozent der Nichtnutzer in Deutschland fehlende personelle Ressourcen als Grund, beim Einsatz von Public-Cloud-Lösungen zu zögern. Auch aufgrund unzureichender Kenntnisse von Cloud-Technologien sehen Unternehmen vom Einsatz der Ressourcen ab.

Für die Open Telekom Cloud schafft die Telekom mit ihrem erweiterten Support-Angebot hier Abhilfe. Das aktualisierte Enterprise Support Agreement 2.0 ist modularer aufgebaut als das bisherige Modell und speziell nach Wünschen und Rückmeldungen der Kunden gestaltet. Es setzt sich zusammen aus einem Basis-Angebot mit Enterprise Dashboard, verbesserten Reaktionszeiten sowie einem Consulting- und Administrationservice. Optionale Komponenten wie ein dediziertes Service Delivery Management können Kunden bei Bedarf hinzubuchen. Die Services der Basis-Variante haben eine Mindestlaufzeit von sechs Monaten. Werden sie nicht gekündigt, verlängert sich der Leistungszeitraum um weitere drei Monate. Die Zubuchung optionaler Komponenten ist während der Mindestvertragslaufzeit möglich.

Enterprise Support Agreement Basic

Im Paket enthalten ist das Enterprise Dashboard „Large“ mit API-Zugriff, Dashboard Self Service, Multi-Tenant und Organisation Management.

Weiterer Leistungsbaustein: Verbesserte Reaktionszeiten garantieren je nach Service-Restriktion Zeiteinsparungen zwischen 15 Minuten und vier Stunden. Meldet ein Kunde einen Incident, erhält er unmittelbar eine entsprechende Eingangsbestätigung. Die Telekom klassifiziert daraufhin die Kritikalitätsstufe und bearbeitet das Ereignis.

Außerdem gehört ein Consulting- und Administrationservice zum Angebotsspektrum. Experten von T-Systems unterstützen Kunden bei der Bedarfsanalyse und der Auswahl geeigneter Dienste. Fünf Service Requests pro Monat sind ebenfalls inklusive.

Enterprise Support Agreement – optionale Komponenten

Vier weitere Support-Dienste können Nutzer der Open Telekom Cloud kostenpflichtig hinzubuchen.

Über Service Credits erhalten Anwender Gutschriften über unterschiedliche Leistungen für den Fall, dass die Telekom vereinbarte Service Level nicht einhalten kann.

Ein dediziertes Service Delivery Management (SDM) bietet Nutzern eine proaktive und kundenspezifische Beratung. Ein persönlicher Ansprechpartner beantwortet alle Fragen rund um Nutzung und Services für die Open Telekom Cloud und dient als direkter Kontakt während der Bürozeiten. Der dedizierte SDM lädt außerdem zum monatlichen Service Review Gespräch ein.

Eine Störung wurde als „High“ oder „Critical“ eingestuft? Der Service Delivery Manager on Duty (SDMoD) koordiniert die rasche Fehleranalyse und -behebung. Und hält die Anwender regelmäßig über den aktuellen Lösungsstatus auf dem Laufenden.

Darüber hinaus können Nutzer der Open Telekom Cloud zusätzliche Vereinbarungen für verbesserte Lösungszeiten treffen. Angebote für diesen Service erstellt T-Systems individuell je nach Anfrage und Bedarf.

Kontakt:

Deutschland: 0800 33 04477
International: + 800 33 044770
Kontaktformular: open-telekom-cloud.com/de/kontakt
Internet: open-telekom-cloud.de

Herausgeber:

T-System International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland



Erleben,
was verbindet.