

Ein flexibles Service- Portfolio für Unified Communication und Collaboration- Lösungen



Eine simple und umfangreiche Palette von Services

Atos Unify Operate und Support Services bieten einen flexiblen Ansatz für Ihre Supportbedürfnisse, von der einfachen Serviceunterstützung bis hin zu umfassenden Betriebsleistungen, die es Ihnen ermöglichen, sich auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren.

Der Betrieb der aktuellen Kommunikationsinfrastruktur birgt Herausforderungen

Eine Vielzahl an Plattformen, Herstellern und Partnern bedeutet unterschiedliche Service Levels und Vorgehensweisen für den Betrieb einer globalen Infrastruktur.

Größe, Komplexität und Risiko führen zu einem kostspieligen, zeitaufwändigen und innovationsbehindernden Umfeld.

Unsere Operate und Support Services können Ihnen helfen, Sie im operativen Betrieb zu entlasten und gleichzeitig das Beste aus Ihrer Investition herauszuholen.

Darüber hinaus sind wir Experten auf dem Gebiet der digitalen Transformation. Wir können einen Transformationsplan für Sie erarbeiten und umsetzen, der Ihren digitalen Arbeitsplatz Wirklichkeit werden lässt.

Von einfachem Support bis hin zu Full Managed Services - unsere Services sind auf Ihr bevorzugtes Betriebsmodell abgestimmt



Wartungsunterstützung für unser Atos Unify OpenScope Portfolio erhalten Sie über die Atos Unify OpenScope Solution Maintenance.

Darüber hinaus können wir auch Lösungen von Drittherstellern unterstützen, um eine komplexe Multi-Vendor-Strategie als Ausgangspunkt für eine digitale Transformation zu bedienen.

Die Atos Unify Operate Services setzen auf diesen Unterstützungsangeboten auf und sind so konzipiert, dass sie Sie von den alltäglichen Aufgaben des Betriebs Ihrer Unified Communication and Collaboration (UCC) Lösung entlasten.



Managed Service Desk



Service Level Management



Proactive Fault Monitoring



Backup and Recovery



Performance Management



Change Management



Proactive Patch Management



Firewall Patching Services

OpenScope Solution Maintenance - Basisabsicherung

Soft- und Hardwarewartung für Ihre Komponenten, einschließlich einer flexiblen Auswahl an Service Level Vereinbarungen, die sowohl Remote Support als auch Vor-Ort-Support-Optionen und Ersatzteilversorgung umfassen. Zum Leistungsumfang gehören ein 24/7 Call Desk und ein Service Portal, fachkundige technische Unterstützung, Systemwiederherstellung und flexible Service Level Vereinbarungen, die je Standort individuell ausgewählt werden können.

Ergänzende ‚Software Assurance‘ wird unter einem gemeinsamen Vertrag angeboten, um Ihnen Zugang zu den neuesten Software-Versionen zu ermöglichen

Operate Services

Unsere Auswahl an Operate Services bietet die Grundlage für ein Service Management Modell im ‚Managed‘ bzw. ‚Outtasking‘-Ansatz. Sie umfasst die grundlegenden Module ‚Managed Service Desk‘ und ‚Service Level Management‘, sowie eine Reihe zusätzlicher Services für die Bereitstellung erweiterter Service Level Anforderungen (z.B. Hochverfügbarkeit), die über die standardmäßigen im Rahmen der Solution Maintenance angebotenen Reaktions- und Wiederherstellungsleistungen hinausgehen.



Managed Service Desk

Ein 24x7 Single Point of Contact, der rund um die Uhr den vollen Überblick über alle laufenden Service Aktivitäten in Bezug auf die UCC Lösung hat, um zu gewährleisten, dass Incidents innerhalb der vereinbarten Service Levels bearbeitet werden.



Service Level Management

Das Service Level Management stellt die Lieferung aller vertraglich vereinbarten Services in Übereinstimmung mit den vereinbarten Service Levels und Prozessen sicher. Der benannte Service Level Manager fungiert als Kundenkontakt auf Managementebene und ist für das Eskalationsmanagement, das Überwachen der Serviceleistung und für Vorschläge bezüglich einer kontinuierlichen Serviceverbesserung zuständig.



Proactive Fault Monitoring

Vollautomatische, sichere Remote-Überwachung nach dem neuesten Stand der Technik. Überwacht Ihre UCC Infrastruktur rund um die Uhr (24x7), identifiziert und analysiert kritische Fehler und Fehlfunktionen während des Betriebs. Sie werden umgehend benachrichtigt (innerhalb von 15 Minuten) und ein Ticket wird automatisiert erstellt. Kontinuierliche Produktzertifizierung.



Backup and Recovery

Backup und Recovery Services bieten die automatisierte Erstellung und lokale Speicherung von Backup-Daten des Betriebssystems, der Anwendung und der Benutzerdaten für unterstützte Infrastrukturelemente. Die produktspezifischen Datenwiederherstellungsverfahren unterstützen Wartungsspezialisten und decken ein weites Spektrum an Ausfallszenarien ab. Lokale Speicherung in Ihrem Rechenzentrum, zentralisierte Verwaltung von Backup- und Recovery-Verfahren, die von unseren UCC Spezialisten über eine sichere Verbindung durchgeführt werden.



Change Management

Change Management sorgt für eine koordinierte Umsetzung geplanter Änderungen. Regelmäßige Meetings mit dem Kunden in einem Change Advisory Board (CAB) helfen, basierend auf einer detaillierten Risikoanalyse unserer UCC Experten, unerwünschte Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu vermeiden/verringern. Es wird sichergestellt, dass alle Änderungen erfasst, ausgewertet, autorisiert, priorisiert, geplant, getestet, implementiert, dokumentiert und überprüft werden.



Performance Management

Rund um die Uhr (24x7) Überwachung der Performance von UCC Anwendungen, Erkennen von Performance-Einbrüchen und Trends während des Betriebs bevor es zu einem Störfall kommt. Bietet sowohl Echtzeit-Alarmierung als auch portalbasierendes Reporting. Performance-Trend-Berichte helfen bei der Identifizierung potenzieller Performance-Probleme und unterstützen Sie bei Ihrer Kapazitätsplanung und dem damit verbundenen Investitionsbedarf.



Proactive Patch Management

Proactive Patch Management erkennt die ständig wachsenden Risiken, die mit Sicherheitslücken in Netzwerken und anderen Softwarefehlern einhergehen. Proactive Patch Management gewährleistet, dass Sprach-, UC- und Collaborationslösungen einschließlich der zugrundeliegenden Betriebssysteme auf dem neuesten Patch-Stand gehalten werden, um damit verbundene Risiken minimieren zu können und ein hohe Verfügbarkeit aufrechtzuerhalten.

Vermeidet Risiken, die mit komplexen Update-Szenarien und veralteten Software-Release-Ständen verbunden sind.



Firewall Patching Services

Security Komponenten wie UCC-bezogene Firewalls oder Antivirenlösungen für die Absicherung von Sprach- und UCC-Lösungen werden auf dem jeweils aktuellsten Softwarestand bzw. Patch-Level gehalten.

Firewall Patching Services bieten automatische Pattern-Updates und die Implementierung von nicht-automatisierten Patch-Updates für Security Komponenten. Es überwacht zusätzlich die Ausführung von automatisierten Pattern-Updates.

Unser Wert

Wir können Sie entweder beim Betrieb Ihrer bestehenden UCC Infrastruktur unterstützen oder sie in Ihrem Namen betreiben, unsere Erfahrung und unser Fachwissen einbringen, um Ihren Bestand zu optimieren und einen Transformationsplan hin zu einem geschäftsfördernden, digitalen Arbeitsplatzmodell erstellen - in Ihrem Tempo und mit klar definierten Ergebnissen.

- Sie profitieren von einem Single Point of Contact für Ihr gesamtes Fehlerbehebungs-Management.
- Probleme werden schnell und mit minimaler Unterbrechung Ihres Betriebs behoben.
- Ihr Service Manager ist für die Einhaltung der Service Levels und die Empfehlung individueller Verbesserungen verantwortlich.
- Eine global zertifizierte Partner Community in Verbindung mit unserem Expertenwissen und unserer Erfahrung ermöglicht es, dass sich die involvierten Teams besser einbringen, kommunizieren und zusammenarbeiten können.
- Die Services sind auf Ihre lokalen, branchenspezifischen und geschäftlichen Bedürfnisse abgestimmt und nutzen global definierte Technologien und Methoden.
- Wir ebnen den Weg zu einem vereinfachten und optimierten Servicemodell, welches auf Ihre Geschäftsanforderungen abgestimmt ist.



Unser serviceorientierter Weg

Unsere Services unterstützen alle Phasen des Lebenszykluses der eingesetzten UCC Lösungen - von der Einführung und dem Kennenlernen, über Design und Integration, Installation und Wartung bis hin zum Betrieb von Kommunikationsumgebungen. Mit umfassenden, flexiblen Angeboten sind wir in der Lage Serviceoptionen zu definieren, die Ihre Geschäftsziele am besten unterstützen.

	Discover & Evaluate	Design & Implement	Operate & Enhance
Consulting, Design and Integration			
Discovery & Success Workshops	o		
Assessment & Readiness Checks	o		
Solution Design & Deployment		o	
Solution Implementation		o	
Customization & Integration		o	
Transition & Connectivity		o	
Support Services			
Solution Maintenance			o
Operate Services			
Managed Service Desk			o
Service Level Management			o
Proactive Fault Monitoring			o
Backup and Recovery			o
Performance Management			o
Change Management			o
Proactive Patch Management			o
Firewall Patching Services			o
Adoption and Enabling			
Adoption Planning		o	
Education Services		o	
Adoption Monitoring			o
Adoption Analytics			o
Best Practice Consulting	o	o	o
Business Process Optimization			o

Über Atos

Atos ist ein weltweit führender Anbieter für die digitale Transformation mit über 110.000 Mitarbeitern in 73 Ländern und einem Jahresumsatz von mehr als 11 Milliarden Euro.

Als europäischer Marktführer für Cloud, Cybersecurity und High Performance Computing bietet die Atos Gruppe ganzheitliche Lösungen für Orchestrated Hybrid Cloud, Big Data, Business-Anwendungen und Digital Workplace. Der Konzern ist der weltweite IT-Partner der Olympischen und Paralympischen Spiele und firmiert unter den Marken Atos, Atos Syntel und Unify. Atos ist eine SE (Societas Europaea) und an der Pariser Börse als eine der 40 führenden französischen Aktiengesellschaften (CAC40) notiert.

Das Ziel von Atos ist es, die Zukunft der Informationstechnologie mitzugestalten. Fachwissen und Services von Atos fördern Wissensentwicklung, Bildung sowie multikulturelle und pluralistische Forschungsansätze, die zur wissenschaftlichen und technologischen Exzellenz beitragen. Weltweit ermöglicht die Atos Gruppe ihren Kunden, Mitarbeitern und Partnern sowie der Gesellschaft insgesamt, in der Welt der Informationstechnologie nachhaltig und zuversichtlich zu leben, zu arbeiten und sich zu entwickeln.

Weitere Informationen finden Sie unter

atos.net

atos.net/career

Beginnen wir gemeinsam eine Diskussion



Für weitere Informationen: [unify.com](https://www.unify.com)

Atos, the Atos logo, and Atos|Syntel are registered trademarks of the Atos group. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.