

# Solution Support Xionet AG

- Ihre Lösung in sicheren Händen -

Stellen Sie die Verfügbarkeit Ihrer Solutions sicher

Die heutigen IT-Lösungen müssen fehlerfrei funktionieren, um ihren Beitrag, gerade in geschäfts-kritischem Umfeld, zur Unternehmenswertschöpfung leisten zu können.

Der Solution Support der Xionet AG setzt exakt an dieser Stelle an, und konzentriert sich auf die kontinuierliche Einsatz-optimierung, die Fehlerbeseitigung und die Erweiterung der Lösung über Ihren gesamten Lebenszyklus hinweg.

Die Xionet AG bietet hierbei nicht nur den Support für eigene Entwicklungen an, sondern auch für Third Party Entwicklungen.



Abbildung: Solution Lebenszyklus (ITIL)

## Maßgeschneiderter Support für den Erfolg Ihrer Solution

Ein Spezialistenteam steht der Solution zur Seite und deckt die spezifischen Supportbedürfnisse mit Hilfe von ITIL konformen Serviceprozessen ab. Dabei wird der bedarfsgerechte Supportumfang mit dem Xionet Phasenmodell ermittelt und der Leistungsinhalt konfiguriert.



Abbildung: Xionet Phasenmodell

## Transparente Serviceleistungen und optimierte Ergebnisse

Der Vertrag beruht auf Basis von Service Level Agreements (SLA's), deren Einhaltung über konfektionierte Service Level Management (SLM) Berichte während der gesamten Vertragslaufzeit überwacht werden. Auf Grundlage dieser strukturierten Reports und den regelmäßigen Status-Updates haben Sie die Möglichkeit unsere Serviceleistungen nachzuverfolgen und die Servicelevel-Erfüllung laufend zu überprüfen.

# Solution Support Xionet AG

- Ihre Lösung in sicheren Händen -

Stellen Sie die Verfügbarkeit Ihrer Solutions sicher

## Dienstleistungsspektrum

Die Xionet AG bietet mit dem Solution Support Xionet (SSX) zentral organisierte und nach Kundenanforderung konfigurierbare Support- und Servicedienstleistungen. Die Prozesse der Xionet AG sind gemäß ITIL ausgerichtet und decken alle Abläufe des Service Support und des Service Delivery ab. Das Angebot umfasst:

- Service Level Agreements – professionelle SLA's, schnelle Reaktionszeiten und konfigurierbare Servicezeiten bis zu 7 mal 24h.
- Support Services – 2<sup>nd</sup> und 3<sup>rd</sup> Level Support und komplettes Incident und Problem Management
- System Services – Technische Beratung, Entwicklungsunterstützung, Change und Release Management
- Remote und On-Site-Services – Remote Support zur schnellen und fachgerechten Störungsbehebung, sowie vor Ort Einsätze unserer Mitarbeiter bei Bedarf
- Evolution-Lab – Abbildung Ihrer Solution in unserer Laborumgebung um den Support auch für komplexe Integrationslösungen sicherzustellen

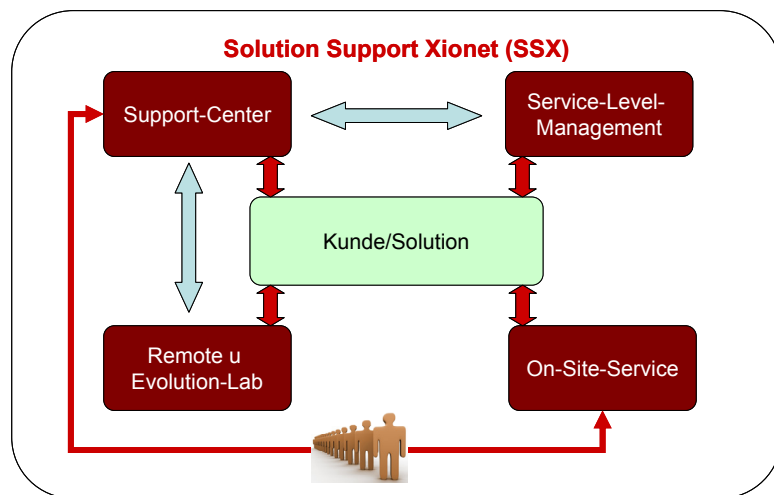


Abbildung: Der Kunde und seine Lösung im Mittelpunkt

## Technologie-Expertise

Die Xionet AG ist Strategischer Partner der Sun Microsystems GmbH für die Länderbereiche Europa, mittlerer Osten und Afrika (EMEA) im Bereich Solution Support. Xionet betreibt ein Support Center, in dem die Themengebiete Identity Management und Portal Technologie, sowie alle Java basierten Applikationen, die von Sun oder Dritten erstellt wurden, von Xionet gewartet und gepflegt werden.

Des Weiteren bietet Xionet Support für Systemkonfigurationen aus Open Source Produkten an.

Die Xionet AG übernimmt im Rahmen der Supportverträge die Gesamtverantwortung für die reibungslose Funktionsfähigkeit der gesamten Lösung, auch wenn diese nicht originär von der Xionet AG erstellt wurden.

Xionet empowering technologies AG

Massenbergstraße 15  
44787 Bochum

Telefon: +49-(0)2 34-3 24 86- 0  
Fax: +49-(0)2 34-3 24 86- 111  
E-Mail: [info@xionet.de](mailto:info@xionet.de)