



SB-Service-Inside (SBSI)

Standards nutzen, Flexibilität behalten und technische Risiken vermeiden

Themenbereich: Managed Services

Messe-Stand: MS14

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Mit »SB-Service-Inside« bietet die Finanz Informatik den ganzheitlichen Betrieb von SB-Geräten an. Mit dieser Dienstleistung wird der Betrieb von SB-Geräten sichergestellt. Dabei verbleibt die Entscheidungshoheit zur Geräteauswahl und Leistungstiefe bei gleichzeitig konstanten Kosten in den Händen unserer Kunden. Das Produkt umfasst den kompletten Lebenszyklus der SB-Geräte von A (wie Ankauf) über R (wie Reparatur) bis W (wie Wartung) und ist integraler Bestandteil der Strategie »ITServicesComfort«.

SB-Service-Inside setzt sich aus drei Leistungsmodulen zusammen

- Service-Management
- Technik-Service
- Asset-Management

Service-Management

Im Rahmen des Service-Managements überwacht die Finanz Informatik aktiv die SB-Systeme, analysiert Probleme und behebt Störungen. Die Störungsbehebung erfolgt entweder remote oder mit Einbindung eines Partners. Die Wiederherstellung der Lauffähigkeit nach einer Störung wird innerhalb des definierten Service Level garantiert. Die Finanz Informatik stellt jedem Kunden eine sparkassenindividuelle telefonische Hotline und einen fest definierten SBSI-Servicemanager zur Verfügung.

Technik-Service

Der Technik-Service erfolgt bei Störungssituationen, die nur durch einen Vor-Ort-Einsatz gelöst werden können. Die Einhaltung der definierten Wiederherstellungszeiten wird von der Finanz Informatik überwacht. Dabei haben unsere Kunden mehrere Partner zur Auswahl.

Asset-Management

Im Asset-Management wird der Hardware- und Software-Bestand der SB-Systeme inklusive der notwendigen Lizenzen durch die Finanz Informatik übernommen. Zu Beginn

Bitte umdrehen >>



Seite 02

der Vertragslaufzeit wird das Asset zum Buchwert von der Finanz Informatik aufgekauft. Innerhalb der Vertragslaufzeit werden alle notwendigen Software-Updates und ein Gerätetausch in Abstimmung mit den Instituten durchgeführt. Der Austausch orientiert sich am Alter und der Störanfälligkeit der Geräte und der strategischen Planung der Institute.

Gemeinsam mit unseren Kunden wird das Produkt ständig weiterentwickelt und aktuelle Fragestellungen werden aufgegriffen. Wir bieten Ihnen unter anderem die herstellernerneutrale Beratung zu präventiven Maßnahmen gegen Sprengungen. Auf Wunsch stehen Partner zur Verfügung, damit Umzüge mit einem all-inclusive-Paket unterstützt werden. Auch bei Veränderungen des Gesamtportfolios stehen wir Ihnen gerne zur Seite.

Der gesamte Leistungsumfang basiert auf einem Festpreismodell mit genau definierten Basispreisen pro SB-Gerätetyp. Der Basispreis beinhaltet bei der Nutzung des Komplettangebots alle Hard- und Software-Kosten sowie Wartungs- und Wiederherstellungskosten. Weitere ergänzende Leistungen sind individuell gestaltbar und werden gesondert bepreist.

Vorteile auf einen Blick

- alle Dienstleistungen aus einer Hand
- Entscheidungshoheit über Gerät und Service Level verbleibt beim Kunden
- Mehrherstellerbetrieb ist möglich
- Auswahl des Servicepartner im Technik-Service
- planbare, gleichbleibende Kostenbelastung
- Individualität durch optionale Leistungsangebote bei Service-Leveln und Hardware-Ausstattung
- Minimierung der operationalen Risiken
- hohe SB-System-Verfügbarkeit
- Entlastung bei Release-Wechsel
- Berücksichtigung gesetzlicher und aufsichtsrechtlicher Anforderungen

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung.