

IT-MANAGEMENT

Rundum-Service von der System-Überwachung über Anwender Support bis zur Administration



Das IT-Management ist ein auf die agree21 Cloud Plattform zugeschnittenes, standardisiertes Dienstleistungsangebot, das durch verschiedene Varianten auf die Bedarfe Ihres Hauses abgestimmt werden kann. Kern des Angebots ist ein nach ITIL-Standard arbeitender IT-Service Desk, der sich um die Sicherstellung des IT-Betriebs kümmert.

Dabei übernimmt er vielfältige Aufgaben: Von der System-Überwachung über Software-Aktualisierungen, einer direkten Mitarbeiter-Hotline mit Entstörung auf Software-Ebene bis hin zur System-Administration mit vollständigem Benutzerrechte-Management. Der Service Desk betreut alle Systeme, Anwendungen und Infrastrukturen, welche die Mitarbeitenden für Ihr Tagesgeschäft benötigen.

Unsere Leistungen

- ✓ Sicherstellung der Verfügbarkeit von Systemen, Anwendungen und Infrastrukturen
- ✓ Systemadministration und Rechteverwaltung auf Netz- und Anwendungsebene
- ✓ Erfassung von Kompetenzaufträgen in agree21 (Freigabe durch die Bank)
- ✓ Übernahme individueller bzw. manueller Prüfhandlungen zur Erfüllung von Auflagen der Revision
- ✓ Unterstützung bei Projekten
- ✓ Hilfestellung & Unterstützung für alle Bankmitarbeitenden im Umgang mit den Systemen und Anwendungen Ihres Arbeitsplatzumfelds, ohne dass eine Störung vorliegt

Ihre Vorteile

- ✓ Ganzjährige Verfügbarkeit Mo-Fr 07:30 - 18:00 Uhr
- ✓ Sicherstellung der Verfügbarkeit und Aktualität der Systeme und Anwendungen für alle Bankmitarbeiter
- ✓ Direkte Problemlösung durch hoch qualifizierte Mitarbeiter in mehr als 80 % der Fälle
- ✓ Effizienzsteigerung und Mitarbeiterzufriedenheit durch hohe Lösungskompetenz und Verfügbarkeit
- ✓ Know-how und Best-Practices eines Multimandanten-Dienstleisters

Service Modelle

- | | |
|-----------------------|--|
| Essential | ✓ Überwachung der Systeme |
| | ✓ Lösung von Problemen in der Softwareverteilung |
| | ✓ Behebung von Störungen (Incident Management) |
| Option Support | ✓ Unterstützung der Mitarbeitenden in allen Fragen der Bedienung des Arbeitsplatzes und der Software als Bestandteil der Pauschale |
| Option Administration | ✓ Systemadministration, Benutzerrechte-Administration, Erfassung von Kompetenzaufträgen in agree21 (Request Management) |

Zusätzlich können weitere IT-bezogene Leistungen, wie z. B. die Übernahme individueller bzw. manueller Prüfhandlungen oder Projektunterstützung durch den Service Desk übernommen werden.

Haben Sie Fragen oder Interesse am Produkt? Wir beraten Sie gerne telefonisch unter +49 251 20830-1666.