

A decorative graphic consisting of a blue halftone pattern of dots, arranged in a curved, wave-like shape that tapers towards the right side of the page.

Applikationsmanagement

Vorteile

Professionelles Applikationsmanagement mit Planung und Systematik

24/7x365-Support

ITIL®-konforme Lösungen

Kundendefinierte Service Level Agreements (SLAs)

Stärkere Konzentration auf Ihr Kerngeschäft



Überblick

Kunden von NTT Europe Online verlassen sich darauf, dass wir für sie verschiedene Softwarelösungen professionell, reibungslos und permanent (24/7) verwalten und überwachen, darunter Betriebssysteme, Datenbanken, Middleware, Webserver-Software, Content-Management-Systeme (CMS) und auch kundenspezifische Anwendungen. Auf der Grundlage leistungsstarker Partnerschaften bietet NTT Europe Online ITIL®-konforme und an Best Practices orientierte Management-Services für Applikationen an, die unsere Kunden von der Last komplexer oder repetitiver Verwaltungsaufgaben befreien. Sie wissen, dass diese Arbeitsprozesse bei uns professionell erledigt werden, und können sich so besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.



Unternehmenskritische Applikationen heißen nicht umsonst unternehmenskritisch – mit ihnen steht und fällt der geschäftliche Erfolg.

Daher müssen Sie stets und ständig verfügbar sein und umgehend reagieren. Um dies zu erreichen, bedarf es einer fortwährenden Feinabstimmung und Anpassung der Applikationsinfrastruktur sowie einer periodischen Analyse, die eine korrekte Entwicklung der Infrastruktur sicherstellt. Im Fall eines Systemausfalls ist neben einer aktiven Kommunikation eine schnelle Problembeseitigung erforderlich. Diese Aufgaben setzen eine gute Planung und Organisation und ein hohes Maß an Aufmerksamkeit für Details voraus. Dennoch kann es insbesondere in Umgebungen, die sich rasant wandeln, dazu kommen, dass Infrastrukturelemente unbeachtet und Probleme unerkannt bleiben. Derartige Aufgaben bedürfen erstklassig ausgebildeter Mitarbeiter mit Erfahrungen beim Management verschiedener sich schnell verändernder Technologien.

All dies kann eine zeitraubende Herausforderung sein, die ein Unternehmen schnell von seinem Kerngeschäft ablenkt. Dies gilt vor allem für Unternehmen in Branchen mit hohen Anforderungen an die eingesetzten Technologien, die jedoch nicht zwangsläufig von zentraler geschäftlicher Bedeutung für das Unternehmen sein müssen.

Vor diesem Hintergrund bietet NTT Europe Online hochverfügbare, skalierbare Systeme und ein qualitativ hochwertiges Systemmanagement. Durch ein Outsourcing dieser Tätigkeiten an NTT Europe Online lassen sich die Ausgaben für Software und Personal reduzieren und ein Infrastrukturausbau mit vorhersehbaren monatlichen Kosten erreichen.

Dadurch, dass Sie das Applikationsmanagement Ihres Unternehmens den eigens dafür zuständigen Systemmanagement-Experten von NTT Europe Online anvertrauen, ergeben sich für Sie eine Reihe von Vorteilen, wie beispielsweise:

- Verlass darauf, dass das Applikationsmanagement mit Planung und Systematik und in Übereinstimmung mit dem ITIL®-Framework und einer entsprechenden Methodik erfolgt
- Wissen, dass Ihnen ein 24/7x365-Support verlässlich zur Seite steht, der sich um einzelne Applikationen ebenso kümmert wie um die globale Infrastruktur
- Verfügbarkeit einer sofort nutzbaren Web-Hosting-Komplettlösung, die das Management der Applikationen über den ganzen Lebenszyklus und der gesamten Webinfrastruktur des Unternehmens durch erfahrene und qualifizierte Experten einschließt
- kundendefinierte Service Level Agreements (SLAs)
- Zahlungsmodell mit vorhersehbaren Gebühren ohne versteckte Kosten
- umfassendes Service-Angebot, das von unseren verschiedenen Geschäftsbereichen in Europa bereitgestellt wird
- stärkere Konzentration auf Ihr Kerngeschäft

NTT Europe Online managt ein breites Spektrum an Applikationen – von Betriebssystemen und Datenbanken über Middleware ...

bis hin zu Webserver-Software und Content Management Systemen (CMS). Bei Bedarf und entsprechend den Anwendungserfordernissen schließt unser Management aber auch kundenspezifische Applikationen ein.

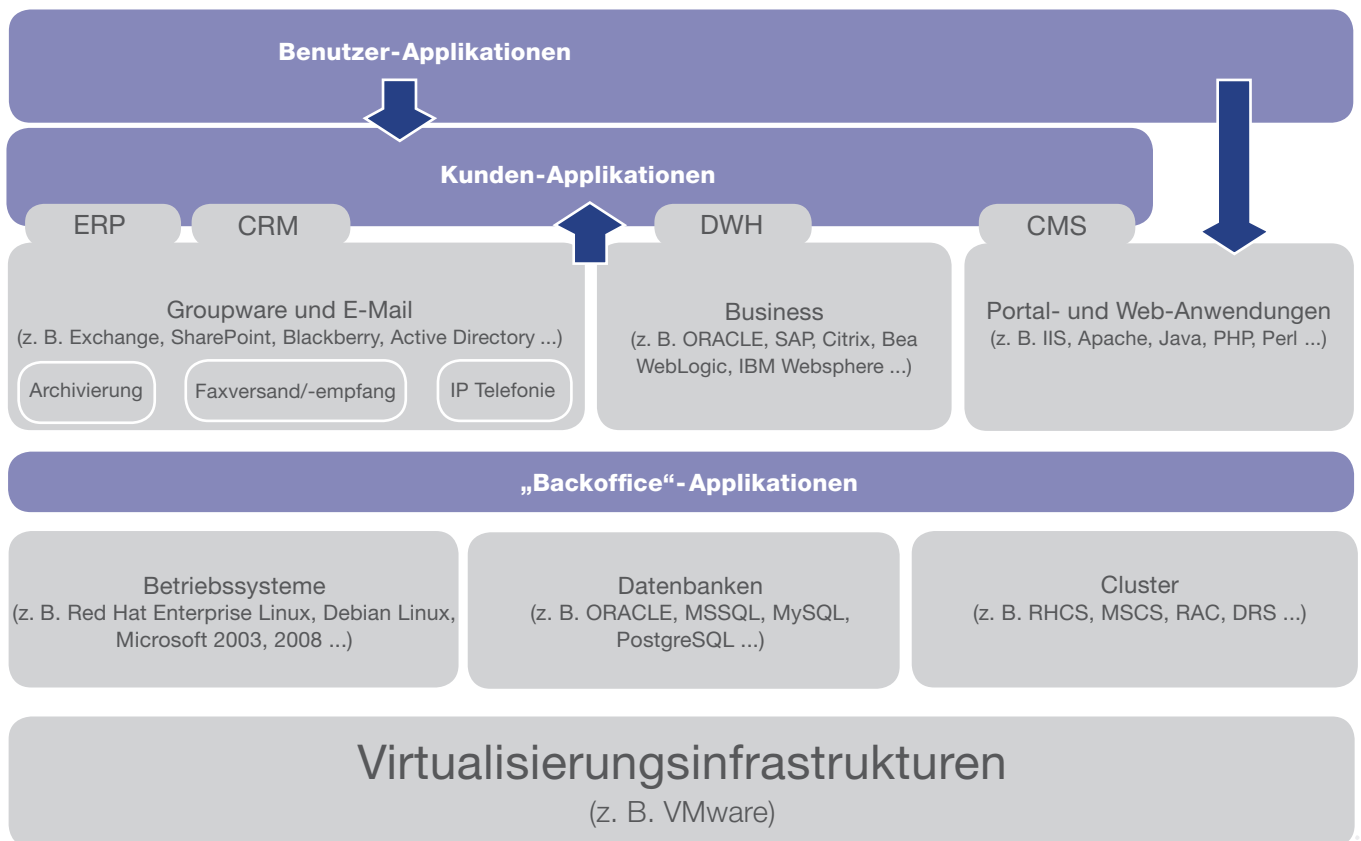
Zu den zahlreichen von NTT Europe Online angebotenen Services zählen:

- Installation, Konfiguration und Applikationsintegration
- versions- und Hosting-Provider-übergreifende Migration der Applikation
- Berücksichtigung von Kundenvorgaben und -anforderungen hinsichtlich der Infrastrukturkonfiguration (Benutzererstellung, Servicekonfiguration usw.)
- Applikationsüberwachung und Problembeseitigung rund um die Uhr (24/7x365)
- Applikationspflege, einschließlich Patch-Management, Systemoptimierung und Feineinstellung
- Applikationsentwicklung und Roll-back
- Planung des Infrastrukturausbaus
- Kauf, Bereitstellung und Lizenzierung von Software
- Infrastruktur für Software-as-a-Service (SaaS)

Applikationsmanagement in einer Managed Hosting-Umgebung

Kunden von NTT Europe Online verlassen sich darauf, dass wir für sie verschiedene Applikationen professionell, reibungslos und permanent (24/7x365) verwalten und überwachen, darunter Backoffice-Applikationen wie Betriebssysteme, Datenbanken und Cluster. Aber auch ERP, CRM, Data-Warehouse-Systeme (DWH) und Content Management Systeme betreut NTT Europe Online rund um die Uhr für seine Kunden.

Unsere Kunden wissen, dass Aufgaben und Prozesse von uns verantwortungsvoll und ITIL®-konform umgesetzt werden, und können sich so besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.



NTT Europe Online verfügt über ein engagiertes Experten-Team, das eigens für das Systemmanagement zuständig ist ...

und sicherstellt, dass Ihre Applikationen rund um die Uhr überwacht und gemanagt werden und eventuell auftretende Probleme und Störungen umgehend und professionell behoben werden. Durch ein Outsourcing der Überwachung und des Managements Ihrer Applikationen an NTT Europe Online geben Sie die Verantwortung für diese Aufgaben in die vertrauensvollen Hände unserer erfahrenen Kundenservice-Spezialisten, die sich gewissenhaft um Ihre Belange kümmern.

Überwachung und Incident-Management

Eine zentrale Säule des von NTT Europe Online bereitgestellten Service ist das 24/7x365-Serviceausfallmanagement. Wann immer eine neue Applikation installiert wird, bestimmt und konfiguriert NTT Europe Online eine Reihe von Kontrollmechanismen, die einen ordnungsgemäßen Service sicherstellen. Wenn einer dieser Mechanismen eine Störung meldet, wird ein Systemexperte von NTT Europe Online davon in Kenntnis gesetzt, damit er sich mit dem Server verbindet und sich um die Lösung des Problems kümmert.

Für Unternehmen, die ihr Applikationsmanagement an NTT Europe Online übergeben, können wir bis zu 100 Prozent aller anfallenden Administrationsaufgaben erledigen. Wenn Sie also Informationen oder Daten benötigen oder eine Konfigurationsänderung wünschen, senden Sie einfach eine Anforderung per intelligentem Change-Request-Portal an das technische Personal von NTT Europe Online, das sich dann in Ihrem Auftrag darum kümmert.

Gelegentlich führen Software-Bugs, Inkompatibilitäten oder das

zugrunde liegende Betriebssystem zu einem Serviceausfall. In einem solchen Fall kontaktiert NTT Europe Online für eine geeignete Lösung des Problems den Softwareanbieter oder direkt die Open-Source-Community.

NTT Europe Online weiß um die Bedeutung von Service-Levels, auf die sich die Kunden verlassen können. Genau aus diesem Grund kooperieren wir eng mit unseren Kunden bei der Erarbeitung eines den Kundenerfordernissen entsprechenden Service Level Agreement (SLA) und bei der Festlegung des gewünschten Managementumfangs, um eine ausreichende Protokollierung und einen bedarfsgerechten interaktiven Kundensupport sicherzustellen.

Überblick über das Unternehmen

NTT Europe Online ist ein weltweiter Anbieter von Managed Hosting-Services sowie Sicherheits- und Applikationsmanagementlösungen für dynamische Unternehmen. Die Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit, Sicherheit und Skalierbarkeit der Online-Angebote sind Eckpfeiler für den geschäftlichen Erfolg unserer Unternehmenskunden.

NTT Europe Online ist nach ISO 27001 für das Informationssicherheitsmanagement zertifiziert und verfügt als Tochterunternehmen von NTT Communications über die globale Reichweite und das Know-how, um Unternehmen jeder Größe ein passendes Lösungsangebot machen zu können. NTT Communications ist der Daten-dienste- und IP-Dienste-Geschäftsbereich des in der Fortune Global 500-Liste geführten Telekommunikationsanbieters Nippon Telegraph & Telephone Corporation (NTT).

Weitere Informationen finden Sie unter www.ntteuropeonline.de

