



PROMATIS MANAGED SERVICES & SUPPORT.

SERVICE, DER ATMET.

Die Herausforderung

Komplexe Unternehmensapplikationen sind der Motor für die digitale Transformation in Unternehmen. Doch fordern diese hochwertigen Systeme ihren Tribut infolge eines hohen Bedarfs an IT- und Support-Ressourcen, um einen reibungslosen Betrieb und eine intelligente Weiterentwicklung der Systeme gewährleisten zu können. Gefordert sind eine hohe Verfügbarkeit, Servicequalität und Wirtschaftlichkeit. Die IT-Abteilung als interner Dienstleister für das Servicemanagement ist hierbei ganz oft überfordert. Dies vor allem dann, wenn der interne Kunde standardisierte Services und verbindliche Service Level Agreements fordert. Diesen Herausforderungen begegnen immer mehr Unternehmen durch das Outsourcing von Servicemanagement-Leistungen.

Die Lösung

PROMATIS Managed Services & Support (MS&S™) ist ein bedarfsgerechtes Outsourcing von IT-Services, in dem der Kunde nur so viel Verantwortung aus der Hand gibt, wie es seinen strategischen Zielen und Präferenzen entspricht. Er erschließt sich damit ein Reservoir von bestens qualifiziertem und motiviertem Servicepersonal. Zudem legt er den Grundstein für ein wirksames Innovationsmanagement, um dem immer schneller werdenden technologischen Wandel zu begegnen. Aus der Praxis für die Praxis – nach dieser Prämisse wurde diese Lösung konzipiert, die sich durch eine hohe Servicequalität und Wirtschaftlichkeit sowie ein transparentes und skalierbares (up + down) Servicemodell auf Basis von ITIL® auszeichnet. Hierzu tragen bewährte Vorgehensmodelle, faire Service Level Agreements und die Nutzung von Best Practice-Lösungen bei.

Warum PROMATIS?

PROMATIS steht für Business Process Excellence, die sich im synergetischen Zusammenwirken von Geschäftsprozessen und modernen Informationstechnologien zeigt. Dies eröffnet den Kunden völlig neue Wege, Prozessinnovationen im Unternehmen zu etablieren. So profitieren Kunden von der einzigartigen Kombination aus Oracle-Expertise, Digitalisierungs- und Geschäftsprozess-Knowhow, die sowohl ihren Betrieb als auch die Pflege und Evolution ihrer Oracle Unternehmenssoftware-Systeme in die Hände von PROMATIS legen. Technologie- und Applikations-Knowhow, kreatives Innovationsmanagement und die professionelle Erfahrung in Implementierung und Betrieb überzeugen seit über 25 Jahren internationale Kunden.





**PROMATIS und Oracle –
Partnerschaft auf Augenhöhe**

PROMATIS blickt auf mehr als 25 Jahre erfolgreiche Tätigkeit als Service- und Implementierungspartner des Weltmarktführers Oracle zurück. Von der einzigartigen Kombination aus Oracle-Expertise, Digitalisierungs- und Geschäftsprozess-Knowhow profitieren Kunden, die Betrieb, Pflege und Evolution ihrer Oracle Unternehmenssoftware-Systeme in die Hände von PROMATIS legen.

**Passgenau, skalierbar und
wirtschaftlich**

PROMATIS MS&S ist die ideale Ergänzung der Oracle Applikations- und Technologie.

- Oracle E-Business Suite
- Oracle Cloud Applications (SaaS)
- Oracle NetSuite ERP (SaaS)
- Oracle Technologie- und Infrastrukturlösungen (on premises, PaaS, IaaS, OCI)

© 2021 PROMATIS Group

Atmende Servicelösung

PROMATIS MS&S ist eine „atmende“ Servicelösung – das bedeutet keine langfristige Festschreibung des Serviceumfangs, sondern eine dynamische Anpassung auf den aktuellen Bedarf. Kennzeichen von PROMATIS MS&S sind die hohe Servicequalität und Wirtschaftlichkeit sowie ein transparentes und skalierbares (up + down) Servicemodell auf Basis von ITIL®, ergänzt um bewährte Vorgehensmodelle, faire Service Level Agreements und die Nutzung der etablierten Best Practice-Lösungen.

PROMATIS MS&S konzentriert sich auf Oracle Applikations- und Technologielösungen, ggf. ergänzt um kundenspezifische Systemkomponenten. Die Systeme können on premises, in der Cloud oder hybrid deployed sein.

Servicemodelle

PROMATIS MS&S passt sich flexibel an die Bedürfnisse des Kunden an. Dies zeigt sich in den angebotenen Servicemodellen (Bronze, Silber, Gold) und der Skalierbarkeit (up + down) des Leistungsumfangs.

Die Servicepakete setzen sich kundenspezifisch aus folgenden Leistungskategorien zusammen:

- » Ad Hoc Support – Experten auf Abruf
- » Basic Support – Alles für einen reibungslosen Betrieb
- » Advanced Support – Testing und Change Management inklusive
- » Managed Services – Rund-umsorglos Paket

Die modulare Struktur des Konzepts mit aufeinander abgestimmten Servicemodulen sorgt für maximale Flexibilität der Serviceleistungen.

Ihre Vorteile

Hohe Servicequalität und Wirtschaftlichkeit sowie ein transparentes und skalierbares Servicemodell, das sind die Kennzeichen von PROMATIS MS&S.

- » Effiziente Vorgehensmodelle, Methoden, Prozesse und Tools
- » Etablierte Best Practice-Lösungen
- » Faire Service Level Agreements
- » Zielführende Kundenkommunikation
- » Passgenaues, „atmendes“ Servicemodell
- » Optimales Sourcing mit qualitäts-sensitiver Berücksichtigung von Shoring-Potenzialen
- » Sachgerechte, verlässliche, wirtschaftliche und qualitativ hochwertige Servicequalität
- » Maximale Flexibilität durch modulare Strukturen und Individualisierung
- » Experten für spezifische Aufgaben