

## Ihre Vorteile

- Regelmäßige Service Reviews
- Standardreports zum Servicestatus
- Transparenz und Qualitätsoptimierung
- Zentraler Ansprechpartner



## Über die indevis GmbH

Die ISO 27001 zertifizierte indevis GmbH bietet seit 1999 IT-Sicherheits-, Datacenter- und Netzwerklösungen, flankiert von professionellen Consulting-, Management- und Support-Dienstleistungen. Dabei erfüllt indevis sowohl die Anforderungen der Wirtschaft als auch die von öffentlichen Behörden und Hochschulen.

Als einer von Deutschlands führenden Managed Security Service Providern ist indevis der Partner für IT-Sicherheit und Netzwerktechnik für Unternehmen jeder Größe und Branche – denn IT Sicherheit passiert nicht von alleine, sondern muss strategisch geplant werden.

indevis betreibt zwei Niederlassungen: in München und Hamburg. Weitere Mitarbeiter agieren von mehreren Standorten über Deutschland verteilt aus.

indevis GmbH

Koppstraße 14 | 81379 München

Tel. +49 (89) 45 24 24-100

Fax: +49 (89) 45 24 24-199

sales@indevis.de | www.indevis.de

# INDEVIS SERVICE DELIVERY MANAGEMENT TRANSPARENZ UND OPTIMIERUNG IHRES MANAGED SECURITY SERVICES

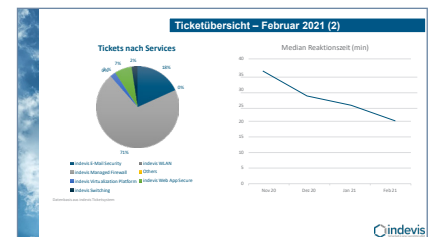
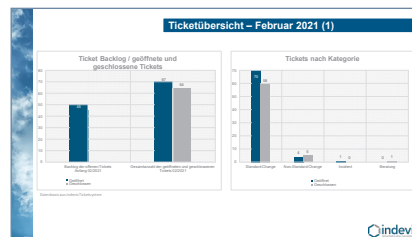
Managed Security Services erhöhen nicht nur das Sicherheitslevel, sondern mildern auch die Auswirkungen des Fachkräftemangels und entlasten die IT-Abteilung Ihres Unternehmens. Das indevis Service Delivery Management hilft bei der Optimierung der eingesetzten Services und führt zu Effizienzgewinnen.

## PERSÖNLICHER KONTAKT UND ESKALATIONSMANAGEMENT

Durch einen Service Delivery Manager erhalten Sie bei indevis einen zentralen Ansprechpartner, der sich um Ihre Belange kümmert. Insbesondere als Multi-Service Kunde profitieren Sie dadurch von einer zentralen Anlaufstelle rund um Ihre Services.

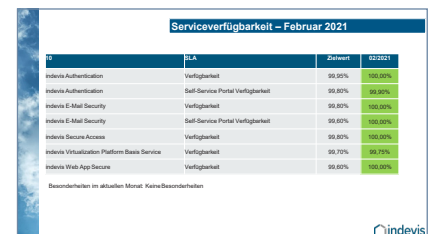
## VORTEILE INDEVIS SERVICE DELIVERY MANAGEMENT

Durch detaillierte Reports und regelmäßige Service Meetings erzeugt das Service Delivery Management für Sie eine hohe Transparenz der Serviceprozesse und sorgt für eine kontinuierliche Verbesserung der Serviceerbringung durch die indevis für Sie.




**Ticketübersicht – Februar 2021 (3)**

Service-Bezeichnung	Umsatzwert	Bestehende/Erwartete Tickets	Neu gemeldete Tickets (24h)	Tickets pro Mitarbeiter (24h)	SLA
indeviS Mail Protection	10	1,24	1,53	1	1st Support Place
indeviS Mail Security	14	1,24	1,53	1	1st Support Place
indeviS Mail App Security	9	1,09	1,46	1	1st
indeviS Firewall	24	1,39	1,52	1	1st
indeviS Network Watch	5	1,09	0,45	1	1st Support Place



**Serviceverfügbarkeit – Februar 2021**

SL	SLA	Zielwert	02/2021
indeviS Authentikation	Verfügbarkeit	99,99%	100,00%
indeviS Authentikation	Self-Service Portal Verfügbarkeit	99,99%	100,00%
indeviS E-Mail Security	Verfügbarkeit	99,99%	100,00%
indeviS E-Mail Security	Self-Service Portal Verfügbarkeit	99,99%	100,00%
indeviS Secure Access	Verfügbarkeit	99,99%	100,00%
indeviS Virtualization Platform Basis Service	Verfügbarkeit	99,70%	99,70%
indeviS Web App Secure	Verfügbarkeit	99,99%	100,00%

Besonderheiten im aktuellen Monat: Keine Besonderheiten

## INDEVIS SERVICE DELIVERY MANAGEMENT STANDARD LEISTUNGEN

- Zwei Service Reviews pro Jahr
- Regelmäßige Standardreports zum Status Ihrer gebuchten Services
- Ansprechpartner für Eskalationen und Fragen rund um Ihren Service



## INDEVIS SERVICE DELIVERY MANAGEMENT OPTIONALE LEISTUNGEN

- Service Meetings in kürzeren Intervallen
- Individuelle Servicereports nach Kundenwunsch
- Weitere Tätigkeiten nach individueller Absprache

## INTERESSE AM INDEVIS SERVICE DELIVERY MANAGEMENT?

Sie wollen *indevis Service Delivery Management* kennenlernen? Auf Wunsch erläutern wir Ihnen gerne die Vorteile dieses Services in einem persönlichen Gespräch.