

# d.velop managed services

5 gute Gründe, warum Sie auf  
Managed Services setzen sollten

Whitepaper



# Sie möchten erfahren, warum Sie auf Managed Services für Ihr ECM setzen sollten?

Mit Ihrer Entscheidung für ein Enterprise Content Management (ECM) gingen Sie einen großen Schritt in Richtung der Digitalisierung Ihrer Organisation. Und nach wie vor gilt: Ein ECM bietet Ihnen viele Vorteile. Gleichzeitig gehören reichlich Fachwissen und Zeit zur regelmäßigen Wartung, Administration und Pflege dazu. Somit hat Ihre IT-Abteilung weitaus mehr zu leisten. Dazu gehören mal mehr mal weniger wiederkehrende Aufgaben:

- ✓ Durchführung von präventiven Wartungen
- ✓ Monitoring Ihres ECM
- ✓ Abwicklung von Systemchecks
- ✓ Planung und Vorbereitung von Updates
- ✓ Installation im Testsystem
- ✓ Funktionstests

Warum nutzen Sie also nicht unsere d.velop managed services von der Betriebsunterstützung bis hin zur Übernahme des ECM Eigenbetriebes? Mithilfe unserer Leistungen geben Sie die Verantwortung für den einwandfreien Betrieb an uns Experten ab. Warum sich das lohnt? Wir stellen 5 gute Gründe vor:

## 1. Kein Outsourcing:

- ✓ Betreuung durch ein persönliches, zertifiziertes Expertenteam

## 2. Schluss mit Fachkräftemangel:

- ✓ Konzentration auf die eigentlichen Kernprozesse

## 3. Effizienzsteigerung:

- ✓ Eliminierung von zeitfressenden Routineaufgaben im Betrieb

## 4. Einsparung von Kosten:

- ✓ Einfache Möglichkeit der Unterstützung über Standard-Zeiten hinaus

## 5. Transparenz:

- ✓ Automatisierte Überwachung und schnelle Reaktion im Fehlerfall



## Was sind Managed Services?

Kurz zusammengefasst sind Managed Services **wiederkehrende IT-Leistungen**, deren Art, Umfang und Qualität vorher mittels vereinbarter Service Level Agreements (SLA) festgelegt sind.

In Bezug zu d.velop documents ist das Ziel, dass Sie Ihr ECM vollumfänglich nutzen ohne sich um technische Begebenheiten oder die Systempflege Gedanken machen zu müssen. Dabei entscheiden Sie anhand unseres abgestuften Betriebskonzepts selbst, wie tief unsere Betriebsunterstützung mittels der d.velop managed services greift.



## 1. Kein Outsourcing:

Beim klassischen Outsourcing geht es um die umfassende Auslagerung von IT-Tätigkeiten, häufig auch Ihres Personals an einen oder mehrere Dienstleister. Unsere d.velop managed services beziehen sich dagegen nur auf Teilbereiche Ihrer IT, die zuvor exakt definiert wurden. Somit bleibt Ihr Personal bestehen und gerade deshalb findet eine Entlastung statt. Denn Sie geben einen Teil der Aufgaben an uns ab. Ihre IT-Abteilung kann sich anderen Tätigkeiten widmen und sich auf Ihre Kernprozesse konzentrieren. Angepasst an Ihre Anforderungen entscheiden Sie selbst, inwieweit wir Ihren Betrieb um die Fachlichkeit ECM nachhaltig unterstützen dürfen.

## 2. Schluss mit Fachkräftemangel:

Beenden Sie Ihre Suche nach Fachkräften, die ohnehin schon schwierig genug ist. Gerade erfahrene sowie gut ausgebildete IT-Fachkräfte findet man auf dem Arbeitsmarkt nur mühsam. Zwar können Sie Ihre Mitarbeiter:innen mit Weiterbildungsmaßnahmen schulen, jedoch wird die Komplexität anstehender IT-Projekte und das dadurch benötigte Wissen inklusive Ressourceneinsatz deutlich höher.

Wirken Sie mit unserer Betriebsunterstützung entgegen und verhindern Sie die Überbelastung Ihrer IT-Organisation. Mit Ihrer Entscheidung für Managed Services tragen Sie aktiv dazu bei, zeitliche Freiräume zu schaffen. Dadurch können sich Ihre Kollegen:innen anderen strategischen Aufgaben widmen. Das Schöne: Sie machen keinen Halt auf Ihrem weiteren Weg zur digitalen Organisation, denn Sie erhalten Unterstützung bei der Fachlichkeit des ECM.

## 3. Effizienzsteigerung:

Studien belegen<sup>1</sup>, dass Organisationen mit Spezialisierung auf bestimmte Funktionen Aufgaben insgesamt effizienter lösen als jene mit multidisziplinärem Stammpersonal. Unser Expertenwissen hilft Ihnen, sich breiter aufzustellen und ECM Projekte noch präziser durchzuführen. Es liegt auf der Hand, dass Sie innerhalb Ihrer Organisation nicht die gleiche Anzahl an Beschäftigten nur zur Pflege sowie Wartung Ihres ECM einstellen können.

Die wesentlichen Faktoren für mehr Effizienz sind der Grad der Automatisierung und das Zeitmanagement. Dank unserer Managed Services wird Ihr System stets aktuell gehalten und teils automatisiert überwacht. Des Weiteren wird Ihr Personal durch unsere Expertenteams geschult. Mit Beauftragung einer Betriebsunterstützung dank d.velop managed services ist der Weg zur Verbesserung von Effizienz sowie Zuverlässigkeit geebnet.







## 4. Sparen Sie Kosten:

Es stimmt natürlich: Eine Betriebsunterstützung bedeutet zunächst Extra-Kosten, die je nach Ausprägung der gebuchten Leistungen anfallen. Daher stellt sich die Frage, wie viel in die IT-Abteilung investiert werden soll. Ist genügend Fachpersonal vorhanden, welches auch qualitativ ähnliche Leistungen erbringen kann? Mit einem großen Personalstand sowie hohen Kosten können Sie sich sicherlich auch zukünftig um alle IT-Belange selbst kümmern. Dennoch behaupten wir, dass eine Betriebsunterstützung sowohl kurz- aber vor allem langfristig zu einer Kostensenkung führt.

Vergleicht man die Gesamtkosten eines Full-Services Angebots im Bereich d.velop managed services im Gegensatz zu den Personalkosten von zwei IT-Administratoren - beispielhaft aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung (bezahlt nach Entgeltabelle von TÖVD12) - können im ersten Jahr direkt 2/3 an Kosten gespart werden. Bei dieser Betrachtung sind die notwendigen Schulungen noch nicht weiter berücksichtigt. Schlussfolgernd sparen Sie bereits ab dem ersten Jahr. Doch damit nicht genug: Die nun zwei verfügbaren IT-Administratoren können sich anderen internen IT-Aufgaben widmen.

## 5. Jederzeit vollständige Transparenz:

Anhand unserer klar definierten Pakete sowie Komponenten innerhalb unseres Angebots und der zuvor vereinbarten Service Level Agreements entscheiden Sie sich für die Unterstützung, die Sie auch wirklich brauchen. Wissen Sie genau, was die Wartung und Pflege Ihres ECM kostet? Dank unserer Dienstleistungen erhalten Sie monatlich eine Abrechnung mit einer Auflistung an erbrachten Leistungen. Sie wissen, wofür Sie zahlen und können die Kosten kontrollieren. Sollten sich monetäre oder personelle Ressourcen-Engpässe ergeben, kann der Leistungsgrad in Absprache reguliert werden. Damit Sie besser einschätzen können, welchen Umfang Sie überhaupt benötigen, stellen wir Ihnen unser Betriebskonzept für eine ideale Unterstützung vor.



Beispielhafte Übersicht eines Monitoring unserer d.velop managed services.





## 5 gute Gründe für die Betriebsunterstützung Ihres ECM!

Profitieren Sie durch unser Expertenwissen und optimieren Sie Ihr ECM. Die direkte Pflege durch den Software-Hersteller und durch die Schnittstellen-Betreuung ermöglicht es Ihnen gezielt Downtimes und Ausfälle zu vermeiden. Denn der Support oder Ihre Administratoren:innen werden erst bei einem Fehlerauftreten aufmerksam und können danach den Fehler aktiv beheben. Doch eine Betriebsunterstützung bedeutet, dass präventiv vorgegangen wird und es so im besten Fall gar nicht erst zu Fehlern kommt.

Die Systempflege aus Produkt- und Herstellerhand unterstützt Sie, je nach gewünschter Tiefe, Ihr System zu optimieren und Ihre IT-Kollegen:innen um die Fachlichkeit ECM zu entlasten. Wir bieten Ihnen drei Pakete mit unterschiedlichen Komponenten an, die aufeinander aufbauen. So können Sie am besten aussuchen, was zu Ihnen passt.



Beispielhafte Übersicht eines Monitoring unserer d.velop managed services.



# Ihre Mehrwerte im Überblick bei der Nutzung von d.velop managed services:



Konzentration auf wertschöpfende  
Prozesse und innovative Ideen.



Kein zeit- und kostenintensiver  
Knowhow-Aufbau notwendig.



Direkte Nutzung von neuen Updates und  
Features.



Schnelle und kompetente  
Reaktion im Fehlerfall.

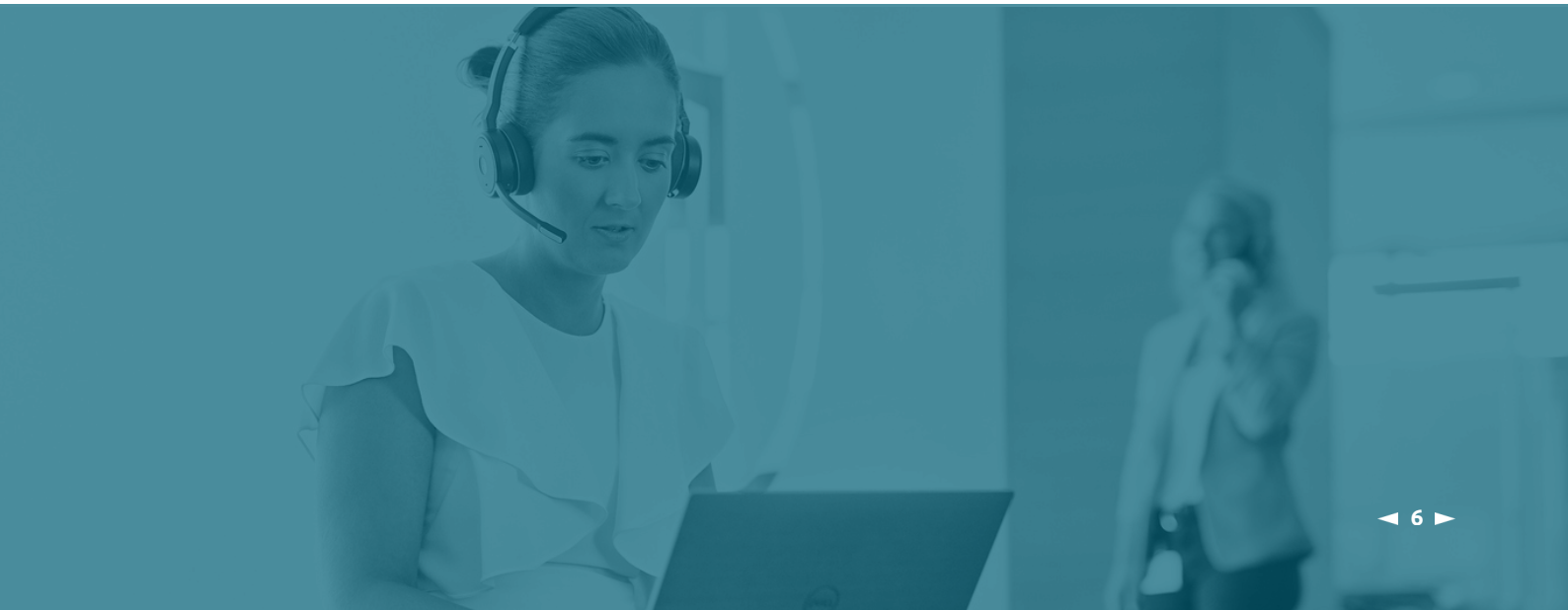
Eliminierung von zeitfressenden  
Routineaufgaben im Betrieb



Betreuung durch ein persönliches,  
zertifiziertes Expertenteam.



Automatisierte und vorausschauende  
Überwachung





## Wählen Sie Ihr Service-Paket beim d.velop managed services

Sie entscheiden selbst, welches Service-Paket am besten zu Ihnen passt und wie tief unsere ECM Betriebsunterstützung greifen darf. Damit Sie den Überblick nicht verlieren, informieren wir Sie in einem unverbindlichen Beratungsgespräch gern dazu.



### Basic Service

Mit dem Basic Service sichern Sie sich die Grundkomponenten: Starten Sie mit der Überwachung Ihres ECM auf Lauffähigkeit oder der Verringerung Ihrer Mitwirkungspflicht bei der Störungsbearbeitung.

- ✓ Incident Management
- ✓ Events Management Vitalwerte (Monitoring)
- ✓ Critical Security Patches



### Regular Service

Passend für etwas mehr Unterstützungsbedarf: unser Regular Service. Neben den verkürzten Reaktionszeiten für Support und Pflege analysieren wir die auftretenden Störungen und sorgen für präventive Fehlerbehebung.

- ✓ Events Management für Geschäftsprozesse
- ✓ Problem Management
- ✓ Servicegespräch
- ✓ Erweiterte Service Level Agreements (SLA)



### Full Service

Mit dem Full Service erhalten Sie ein Rundumsorglos-Paket. Geben Sie den vollen Betrieb in die Hände unserer Experten und erhalten Sie eine persönliche Ansprechpartner:in von d.velop.

- ✓ Managed Services Hotline
- ✓ Service Delivery Manager
- ✓ Key-User Support





## Service-Pakete mit Komponenten im Überblick



**Basic**



**Regular**



**Full**



### Optionale Add Ons

Mit dem Basic Service sichern Sie sich die Grundkomponenten: Starten Sie mit der Überwachung Ihres ECM auf Lauffähigkeit oder der Verringerung Ihrer Mitwirkungspflicht bei der Störungsbearbeitung.

- ✓ Patchmanagement
- ✓ 24\*Notfalltelefon
- ✓ Erweiterte Servicezeiten
- ✓ Erweiterte Metriken

**MEHR ERFAHREN**



## Best Practices: d.velop managed services 5 gute Gründe warum Sie auf Managed Services setzen sollten

### Die Grenke AG setzt bei ihren IT-Prozessen auf d.velop managed services

Die Grenke AG hat ihr Dokumentenmanagementsystem erfolgreich in die Cloud migriert und dadurch ihre Geschäfts- und IT-Prozesse auf ein neues Level gehoben. In dieser entscheidenden Phase traten die d.velop managed services als Rettungsanker in den Vordergrund. Im Vorfeld musste Grenke jedes technische Problem über ein Ticket einreichen, was aufgrund wechselnder Ansprechpartner häufig langwierig war. Mit der Einführung der Managed Services von d.velop änderte sich dies jedoch grundlegend, wie das Projekt mit d.velop ablief, erfahren Sie in der gesamten Erfolgsgeschichte.

ZUR ERFOLGSSTORY

**GRENKE**



## Neugierig geworden zum d.velop managed services?

### **Beratungsgespräch**

Sprechen Sie uns ganz unverbindlich an und holen Sie sich erste Einblicke in die Welt von d.velop managed services. Nehmen Sie gerne Kontakt zu uns auf.

**GESPRÄCH VEREINBAREN**



## d.velop AG

Die d.velop-Gruppe mit Hauptsitz in Gescher entwickelt und vermarktet Software zur durchgängigen Digitalisierung von Geschäftsprozessen und branchenspezifischen Fachverfahren und berät Unternehmen gemeinsam mit einem Netzwerk aus Hunderten Partnern in allen Fragen der Digitalisierung. Sie beschäftigt über 1.100 Mitarbeitende an Standorten in Deutschland und dem europäischen Ausland. Kerngeschäft ist die Entwicklung von Software zur durchgehenden Digitalisierung von Dokumentenprozessen mit Lösungen für digitale Akten, Compliance-fähige Dokumenten-Repositorys bzw. Archive, interne Kommunikation sowie Kollaboration über Unternehmensgrenzen hinweg. Die d.velop Plattform zählt zu den größten Plattformen für Content Services in Europa – mit einem vielseitigen Portfolio von Standard- und Speziallösungen, auf der auch externe App-Builder ihre Lösungen anbieten können.

Zudem werden neue Technologien wie Künstliche Intelligenz in bestehende und neue Lösungen integriert, um Effizienz und Nutzerkomfort zu steigern. Mithilfe von Cloud-Lösungen unterstützt d.velop Unternehmen bei der Transformation. Insbesondere mit d.velop process studio hat der Anbieter eine Lösung geschaffen, die sogenannte Citizen Developer bei der No-/Low-Code-Entwicklung unterstützt und damit dem IT-Fachkräftemangel entgegenwirkt.

Dank eines internationalen Netzwerks mit mehr als 400 Partnern können Unternehmen weltweit von der d.velop Plattform profitieren. Die über 15.000 Kunden der d.velop stammen insbesondere aus den Branchen Financial Services, Public Sector, Health and Care sowie aus der Private Economy.

[www.d-velop.de](http://www.d-velop.de)

Schildarpstraße 6–8  
48712 Gescher  
Fon +49 2542 9307-0  
d-velop.de  
info@d-velop.de





d.velop AG  
Schildarpstraße 6–8  
48712 Gescher  
Fon +49 2542 9307-0  
d-velop.de  
info@d-velop.de

