



Pressemitteilung

23. Juli 2020

SER Group erweitert Angebot für Customer- & Managed Services

Nachfrage nach Unterstützung im IT-Betrieb steigt kontinuierlich

Bonn, den 23.07.2020. **Die SER Group baut ihr Managed Services-Angebot weiter aus. Immer mehr SER-Kunden setzen auf erweiterte Services bis hin zu einem Full Service-Paket für den Betrieb ihrer Enterprise Content-Management-Lösung Doxis4 – ob On-Premises, hybrid oder in der Cloud. Der neue „Managed Services-Katalog“ hilft bei der Auswahl der System-, Support- und Mentoring-Services.**

Mit der zunehmenden Komplexität von IT-Infrastrukturen, steigenden Anforderungen an Speicherplatz, Funktionalität, Sicherheit und Effizienz sowie begrenzten IT-Ressourcen, sind Managed Services-Lösungen so gefragt wie nie.

Auch SER-Kunden entscheiden sich immer häufiger, die Bereitstellung, Wartung und Administration ihrer Enterprise Content Management (ECM)-Lösung Doxis4 zu ihrer Entlastung auf SER zu übertragen und die Herstellerexpertise von SER zu nutzen.

Die SER Group hat daher ihr Managed Services-Angebot mit flexiblen System-, Support- und Mentoring- Services in den letzten Monaten nochmals deutlich erweitert. Die Services unterstützen Kunden beim Betrieb ihrer Doxis4-Lösung, und sie können Ressourcen für andere IT-Aufgaben einsetzen.

„Während unsere Kunden sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren und die IT-Last abgeben, sorgen wir dafür, dass ihre Doxis4-Plattform rund um die Uhr läuft. Dies gilt auch in Ausnahmesituationen, wie wir sie aktuell alle durch Corona erleben, und der Forderung nach „Business as usual“ im Homeoffice. Wir unterstützen die Systemadministratoren unserer Kunden durch eine auf den Bedarf zugeschnittene Systemüberwachung für Doxis4 bis hin zum Full Service mit Betreuung und Hosting ihrer Umgebung. Sie können sich durch diese Entlastung intensiver strategischen Herausforderungen stellen,“ erklärt Philipp Gunzer, der seit Anfang des Jahres als Vice President Managed & Customer Services das Angebot der SER weiter ausbaut.

SER-Kunden wählen individuell und flexibel aus dem neuen „Managed Services-Katalog“

SER übernimmt beispielsweise die Administration von Doxis4-Lösungen, überprüft sie, spielt Updates ein, reportet und liefert das Rundum-Sorglos-Paket. Das Support-Angebot von SER reicht von individuell vereinbarten regelmäßigen Health-Checks über erweiterte Supportzeiten, z.B. am Wochenende, bis hin zum 24/7-Support.

„Rund um die Uhr Unterstützung zu bekommen, ist vor allem für Kunden wichtig, die ihr Geschäft international in unterschiedlichen Zeitzonen betreiben. So flexibel wie die Servicezeiten kann auch die Reaktionszeit gewählt werden. SER-Kunden können ganz nach ihren Anforderungen wählen, wie schnell ihre Anfragen beantwortet werden: Eine Reaktionszeit von acht Stunden wird jedem SER-Kunden garantiert und kann auf Antwortzeiten von zwei Stunden oder sogar noch kürzer angepasst werden“, erläutert Henning Grobe, neuer Produktmanager Services der SER Solutions Deutschland.

SERgroup Holding International GmbH

Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D-53227 Bonn
Geschäftsführer: Sven Oliver Behrendt • Johannes Breuers
Dr. Gregor Joeris • Kurt-Werner Sikora • Stefan Zeitzen
Registergericht: AG Bonn • HRB Nr. 25126

Pressekontakt
Tel. +49 (0) 40 27891-443
E-Mail : Silvia.Kunze-Kirschner@ser.de



Natürlich werden auch weiterhin Kunden-Administratoren durch die Doxis4-Experten der SER Group mit den Mentoring Services individuell geschult, um, ihr Doxis4-System selbständig betreuen zu können.

Ein verbindliches Service Level Agreement bildet die Leistungen der System-, Support- und Mentoring-Services übersichtlich ab. Das Preismodell der SER Managed Services ist flexibel und transparent – definierte Leistung = definierter Preis. So sind die Kosten leicht kalkulierbar.

Mehr Informationen zu den Managed Services für ECM und intelligentes Informationsmanagement finden Sie [hier](#).

Über die SER-Gruppe

SER ist der größte europäische Software-Anbieter für Enterprise Content Management (ECM) und Content Services. Mehr als fünf Millionen Anwender arbeiten täglich mit der Doxis4 ECM-Plattform von SER – ob On-Premises, hybrid oder in der Cloud. Mit ihren einheitlichen ECM, BPM, Collaboration & Cognitive Services gestalten mittelständische Unternehmen, Konzerne, Verwaltungen und Organisationen digitale Lösungen für ihr intelligentes Informations- und Prozessmanagement. SER blickt auf 35 Jahre Erfahrung zurück und ist weltweit an 22 Standorten mit über 550 Mitarbeitern vertreten.

Weitere Informationen & Bildmaterial erhalten Sie bei:

SERgroup Holding International GmbH
Silvia Kunze-Kirschner
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D-53227 Bonn

Tel.: +49 40 27891-443
Fax: +49 40 27891-299
E-Mail: Silvia.Kunze-Kirschner@ser.de
www.sergroup.com