



Komunikat prasowy

30 lipca 2020 r.

Grupa SER rozszerza swoje portfolio customer i managed SERvices

Zapotrzebowanie na wsparcie w operacjach IT stale rośnie

Coraz więcej klientów wybiera rozszerzone usługi lub pełną obsługę korporacyjnej platformy Doxis4 do zarządzania treścią — w chmurze, w środowisku lokalnym lub w ramach połączenia obu tych środowisk. W odpowiedzi na potrzeby klientów, grupa SER rozszerzyła swoją ofertę managed SERvices. Nowa oferta pomaga użytkownikom wybrać usługi dotyczące systemu, wsparcia i mentoringu.

Złożone infrastruktury informatyczne, rosnące oczekiwania dotyczące przestrzeni, funkcjonalności, bezpieczeństwa i wydajności pamięci masowej oraz ograniczone zasoby IT będące pod coraz większą presją — wpływają na to, że managed services cieszą się bezprecedensowym wzrostem popularności.

Ten trend da się również zauważyć wśród klientów firmy SER. Coraz więcej z nich zleca SER Group dostarczenie, utrzymywanie i administrację swojego korporacyjnego rozwiązania Doxis4 do zarządzania treścią. Klienci korzystają z jej wieloletniego doświadczenia w tym zakresie.

Niedawno Grupa SER znacznie rozszerzyła swoją ofertę managed SERvices, wprowadzając do niej elastyczne usługi w zakresie systemu, wsparcia i mentoringu. Usługi te zapewniają klientom kompleksową pomoc w obsłudze rozwiązania Doxis4, która pozwala ich pracownikom skupić się na innych zadaniach informatycznych.

– Nasi klienci mogą się skoncentrować na swojej podstawowej działalności i zmniejszyć obciążenie wewnętrznego działu IT, a my dbamy o to, by platforma Doxis4 prawidłowo działała przez całą dobę. Jesteśmy z naszymi klientami na dobre i na złe, zwłaszcza teraz, podczas kryzysu COVID-19, kiedy wszyscy chcą wprowadzać pracę zdalną i utrzymać ciągłość biznesową — mówi Philipp Gunzer, wiceprezes działu usług zarządzanych i usług dla klientów. – Pomagamy administratorom systemów naszych klientów we wszystkim — od monitoringu Doxis4 dopasowanego do potrzeb klienta aż do pełnej obsługi, która obejmuje wsparcie i hosting dla ich środowiska. Dzięki temu nasi klienci mogą się skupić na zarządzaniu swoimi strategicznymi wyzwaniami — dodaje Gunzer, który pracował nad rozszerzeniem oferty SER od początku tego roku.

Klienci firmy SER mogą w sposób indywidualny i elastyczny wybierać usługi z nowego katalogu managed SERvices

Firma SER oferuje klientom obsługę „all-inclusive”, obejmującą zarządzanie rozwiązaniami Doxis4, przeprowadzanie kontroli, instalację aktualizacji i raportowanie do klienta. Oferta wsparcia SER może obejmować wszystko, od indywidualnie zdefiniowanych regularnych kontroli kondycji systemu poprzez rozszerzone godziny wsparcia (np. w weekendy), aż do wsparcia 24 godziny na dobę.

SER Solutions Deutschland GmbH

Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D-53227 Bonn
Managing Directors: Sven Oliver Behrendt • Johannes Breuers
Jair Godschalk • Philipp Gunzer • Kurt-Werner Sikora
Registry court: AG Bonn • HRB Nr. 20410

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



– Zdajemy sobie sprawę z tego, jak ważne dla naszych międzynarodowych klientów pracujących w różnych strefach czasowych jest całodobowe wsparcie. Czas reakcji jest równie elastyczny jak czasy obsługi. Klienci firmy SER mogą w zależności od potrzeb decydować, jak szybko dostaną odpowiedź na swoje zgłoszenie. Każdy nasz klient ma gwarantowany czas reakcji wynoszący nie więcej niż osiem godzin. Może on być skrócony do dwóch godzin lub nawet mniej — wyjaśnia Henning Grobe, nowy menedżer ds. obsługi produktów.

Eksperci ds. Doxis4 z Grupy SER będą nadal świadczyć również usługi mentoringu, aby przekazywać administratorom klientów wiedzę potrzebną do samodzielnego zarządzania tymi systemami.

Umowa zawierana przez klientów z firmą obejmuje szczegółowe informacje o zakresie wybranych usług dotyczących systemu, wsparcia i mentoringu. Model wyceny managed SERvices jest elastyczny i przejrzysty — zarówno usługi, jak i ceny są w nim jasno zdefiniowane. Planowanie kosztów jest więc niezwykle proste.

Więcej informacji o usługach zarządzanych dotyczących ECM i inteligentnego zarządzania informacją można znaleźć [tutaj](#).

Informacje o Grupie SER

SER jest czołowym dostawcą oprogramowania na międzynarodowym rynku usług zarządzania treścią w przedsiębiorstwie (ECM) i rynku usług dotyczących treści. Z platformy ECM Doxis4 Grupy SER codziennie korzysta ponad pięć milionów użytkowników. Za pomocą ujednoczonych usług ECM i BPM oraz usług współpracy i usług kognitywnych duże firmy, korporacje, instytucje publiczne i organizacje opracowują rozwiązania cyfrowe do inteligentnego zarządzania informacjami i procesami. Grupa SER ma 35 lat doświadczenia i zatrudnia 550 pracowników w 22 lokalizacjach na całym świecie. www.sergroup.com/en

Kontakt

Dagmara Rode
Monday – agencja komunikacji
Tel.: +48 532 796 898
dagmara.rode@mondaypr.pl

SER Solutions Deutschland GmbH

Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D-53227 Bonn
Managing Directors: Sven Oliver Behrendt • Johannes Breuers
Jair Godschalk • Philipp Gunzer • Kurt-Werner Sikora
Registry court: AG Bonn • HRB Nr. 20410

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