

Verlässlichkeit statt IT-Baustellen. Überblick über das Managed Service Portfolio

Unsere Kunden wünschen sich keine perfekte IT-Welt, sondern Verlässlichkeit. Ein stabiler IT-Betrieb sorgt dafür, dass Fachbereiche arbeiten können, ohne sich ständig mit technischen Fragen beschäftigen zu müssen. Er entlastet interne Teams, schafft klare Zuständigkeiten und gibt Sicherheit im laufenden Betrieb.

Dabei geht es nicht um einzelne Tickets oder kurzfristige Reaktionen, sondern um einen verlässlichen Rahmen: klare Service Levels, feste Reaktionszeiten und Modelle, die Planungssicherheit geben – ohne permanente Stundendiskussionen.



Ansprechpartner: Leonhard Hoffmann | Managed Service

pmOne | München | Wien | Winterthur



Trotz hoher Dynamik schnell zu konsistenten Ergebnissen

Je nach Bedarf unterstützen wir Dich unter anderem bei:

- Dem Betrieb Deiner IT-Infrastruktur
- Technischem Support über alle relevanten Bereiche hinweg
- Fachlichem Support für Finance-Lösungen, wie zum Beispiel Tagetik
- Klar definierten Service Levels mit verbindlichen Reaktionszeiten
- Pauschalen Modellen statt kleinteiliger Stundendiskussionen

Guter IT-Betrieb & Support zeigt sich nicht erst im Störfall. Wir arbeiten proaktiv, erkennen potentielle Probleme frühzeitig, sprechen Empfehlungen offen an und denken mit, statt nur Tickets abzuarbeiten.

Technologien und Produkte, die wir unterstützen



Deine Systeme in den besten Händen – sicher betrieben, kontinuierlich optimiert.

SUPPORT	ESSENTIAL	BASIC	PREMIUM
Single Point of Contact	✓	✓	✓
Service Level Agreement (SLA)	✓	✓	✓
1 st Level Support	T&M	✓	✓
2 nd Level Support	T&M	✓	✓
3 rd Level Manufacturers Support	T&M	✓	✓
Incident Management (INC)	T&M	✓	✓
Service Request Management (SR)	T&M	T&M	✓
Change Request Management (CR)	T&M	T&M	T&M
Faster Reaction Times	-	-	✓

MAINTENANCE	ESSENTIAL	BASIC	PREMIUM
IT-monitoring	✓	✓	✓
Maintenance Tasks	-	✓	✓
Log Analysis	T&M	✓	✓
Problem Management	T&M	✓	✓
Healthchecks	T&M	1x / year	✓
Backup- & Recovery Management	-	✓	✓
Manual Recovery Tests	-	T&M	1x / year
Customer Read-Only Access to IT Monitoring	-	-	✓

OPTIMIZATION	ESSENTIAL	BASIC	PREMIUM
Enhancements	T&M	✓	✓
Infrastructure Optimization Analysis	T&M	T&M	1x / year*
Release- & Patchmanagement	T&M	1x / year / stage	2x / year / stage
Capacity Management	T&M	1x / year	✓
Service Automatization	T&M	T&M	T&M
IT Documentation Provided to Customer	-	-	✓

SERVICE MANAGEMENT	ESSENTIAL	BASIC	PREMIUM
Continuous Service Quality Assurance	✓	✓	✓
Service Quality Reviews	4x / year	12x / year	24x / year
Dedicated Customer Service Manager	-	✓	✓
Managed Escalation Service	-	-	✓

REPORTING	ESSENTIAL	BASIC	PREMIUM
IT-Services Availability Reporting	-	4x / year	12x / year
Executive Reporting	✓	✓	✓

Diese Stufen entsprechen unserem Standardangebot und können geändert/individuell angepasst werden.

✓ = included in service fee
- = not included

T&M = time & material
X / period / unit = included in service fee X times per period per unit

CI = configuration item
*Analysis & summary included, change requests per time & material

Hast du Fragen?



Ansprechpartner: Leonhard Hoffmann | Managed Service
pmOne | München ○ Wien ○ Winterthur



REQUIREMENTS	ESSENTIAL	BASIC	PREMIUM
Customer Service Manager (approvals/decisions)	✓	✓	✓
Remote Monitoring & Management (RMM)	✓	✓	✓
Satellite installation in customer network		✓	✓
Initial Service Transition Project	-	✓	✓
Technical Documentation available	-	✓	✓

PRICING MODEL	ESSENTIAL	BASIC	PREMIUM
Initial Transition Project	-	T&M or fixed-price	T&M or fixed-price
Creation of initial documentation (if not available)	-	T&M or fixed-price	T&M or fixed-price
SLA-based Service Fee	On Request	On Request	On Request
+ Unit Price per Server Technology	On Request	On Request	On Request
+ Unit Price per Configuration Item	On Request	On Request	On Request
= Monthly Base Fee (excl. T&M)	On Request	On Request	On Request

SPECIAL OFFERINGS	
CCH Tagetik professional Support	CCH Tagetik Support for your End-Users
Microsoft Azure Cloud Hosting & Microsoft Licenses	Hosting, Maintenance and Support: Everything in one Contract
Managed Power BI Reports	We take care of your PowerBI Reports
Managed Copilot AI Agents 🤖	We take care of your AI Agents



Hast du Fragen?

IT wird oft erst dann zum Thema, wenn es irgendwo hakt. Wir finden: man sollte ruhig darüber sprechen, bevor es kritisch wird.

Gerne nehme ich mir Zeit für Deine Fragen, erkläre Optionen leicht verständlich und prüfe gemeinsam, welches Betriebs- und Support-Modell zu Deinem Unternehmen passt.

Ohne Fachchinesisch, ohne Sales-Talk.
Dafür mit viel Erfahrung aus dem Mittelstand.



Ansprechpartner: Leonhard Hoffmann | Managed Service
pmOne | München ○ Wien ○ Winterthur

