

# SER Group élargit son portefeuille de managed services

Le groupe SER élargit son portefeuille de Managed Services. De plus en plus de clients du groupe choisissent des services packagés pour l'exploitation de leur solution de gestion de contenu Doxis4, que ce soit sur site, dans le cloud ou une combinaison des deux. Le nouveau catalogue SERvices aide les utilisateurs à sélectionner les services, prestations de support et de tutorat dont ils ont besoin.

Infrastructures informatiques complexes, demande croissante d'espaces de stockage, de sécurité et ressources informatiques limitées: cette combinaison de facteurs entraîne une augmentation sans précédent de l'utilisation d'offres de Managed Services. Les clients de SER ont rapidement identifié les avantages. Un nombre croissant d'utilisateurs confient l'installation, la maintenance et l'administration de leur solution de gestion de contenu d'entreprise Doxis4. Désormais, le groupe SER a ajouté des services mais aussi des prestations de support et de tutorat à son portefeuille de Managed Services. Les services proposés par SER offrent aux clients une assistance complète dans l'exploitation de leur solution Doxis4 libérant ainsi des ressources internes pour d'autres tâches informatiques.

« Alors que nos clients se concentrent sur leur cœur de métier, nous nous assurons que leur plateforme Doxis4 fonctionne 24 heures sur 24. En cette période de Covid-19, tous les regards sont tournés vers le travail à distance pour assurer la continuité des activités. Nous aidons les administrateurs système de nos clients : de la surveillance du système entièrement personnalisée pour Doxis4 à un ensemble de services complets qui comprend le support et l'hébergement de leur environnement. Cela signifie que nos clients peuvent se concentrer davantage sur la gestion de leurs défis Métier », déclare Philipp Gunzer, Vice President of Managed & Customer Services du groupe SER.

Les clients de SER peuvent personnaliser en toute flexibilité les services du nouveau catalogue SERvices. Par exemple, SER peut prendre en charge l'administration des solutions Doxis4, effectuer des vérifications, installer des mises à jour et faire un rapport au client.

« Nous savons à quel point il est important pour nos clients internationaux qui opèrent dans plusieurs fuseaux horaires d'avoir une assistance 24 heures sur 24. Les clients SER sont en mesure de décider en fonction de leurs besoins à quelle vitesse leurs demandes doivent être traitées : un temps de réponse de huit heures est garanti pour chaque client. Cela peut être réduit à deux heures ou même moins », explique Henning Grobe, le nouveau Product Service Manager du groupe SER.

Les experts Doxis4 du groupe SER continueront de fournir des services de formation spécifiques aux administrateurs afin qu'ils gèrent leurs systèmes Doxis4 de manière indépendante.