

# TCG III

ENABLE THE DIGITAL ENTERPRISE

## Rundum sorglos mit unseren Support und Serviceleistungen



# Ihr heutiger Referent



Marcus Kern

Sales Manager der TCG Process GmbH

Tel. +49 751 568 4989 15

Mobil: +49 175 226 3323

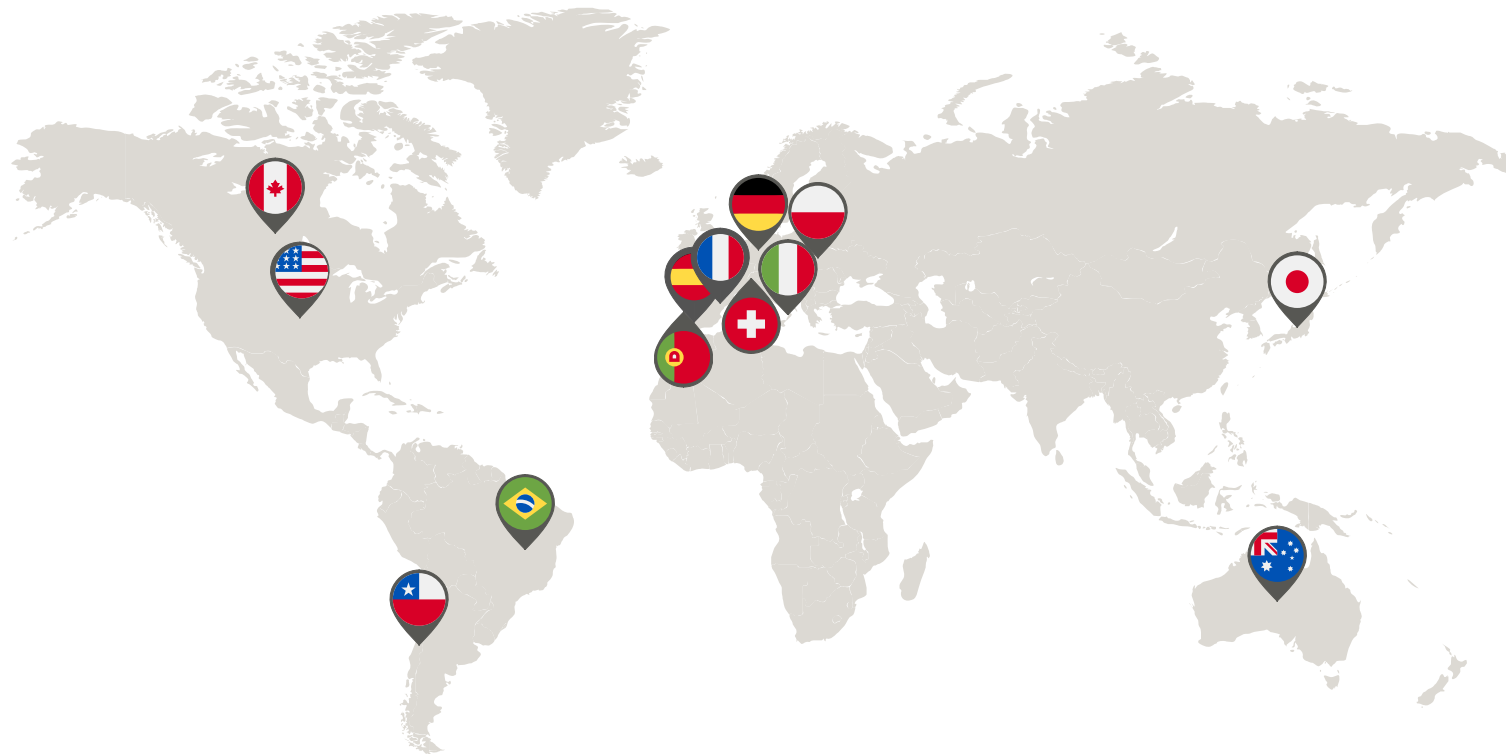
E-Mail: [marcus.kern@tcgprocess.de](mailto:marcus.kern@tcgprocess.de)

LinkedIn: [Marcus Kern | LinkedIn](#)

**TCG Process GmbH**

# TCG Process Gruppe

Seit 2006 am Markt mit 13 Standorten weltweit



Eigene Niederlassungen

- Schweiz (Zentrale)
- Deutschland
- Chile
- Brasilien
- Polen
- Kanada
- USA
- Australien
- Italien
- Portugal
- Japan
- Spanien
- Frankreich

>300 DocProStar Installationen weltweit

# TCG Process GmbH in Deutschland

## WIR DIGITALISIEREN GESCHÄFTSPROZESSE.



Hauptsitz: Baienfurt bei Ravensburg (nahe des Bodensees)  
Weitere Büros in Hamburg und Kaiserslautern



25 Mitarbeiter bilden unser Team in Deutschland inklusive  
Consulting, Support und Entwicklung

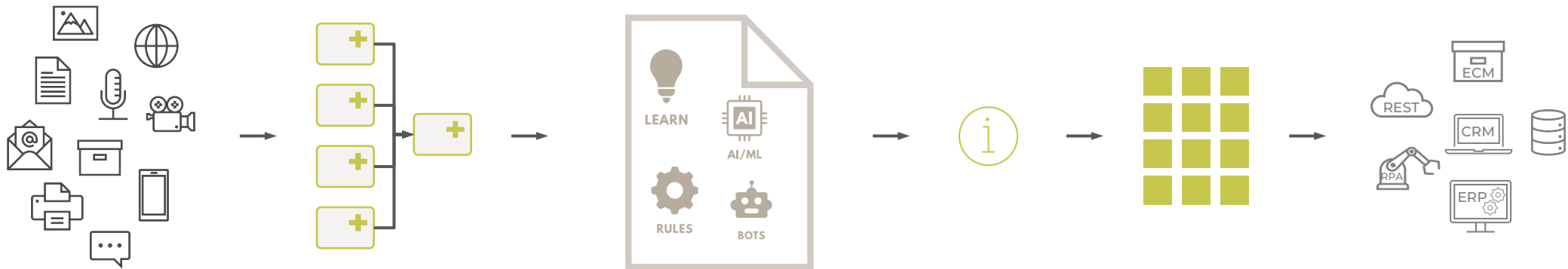


Lösungen für Prozessautomatisierung von Unternehmen  
für Versicherungen, Banken, öffentliche Verwaltungen, Energieversorger, Gesundheit sowie  
Industrie und Handel  
mit über 160 Kundenlösungen in Deutschland und Österreich

# Das machen wir

... für verschiedene Anwendungsbereiche

## DocPro\*



## Unsere Standardlösungen:

DocPro\*  
**INVOICE**

DocPro\*  
**ORDER**

DocPro\*  
**ORDER RESPONSE**

DocPro\*  
**MAILROOM**

DocPro\*  
**DELIVERY NOTE**



**Service- und Supportangebot**



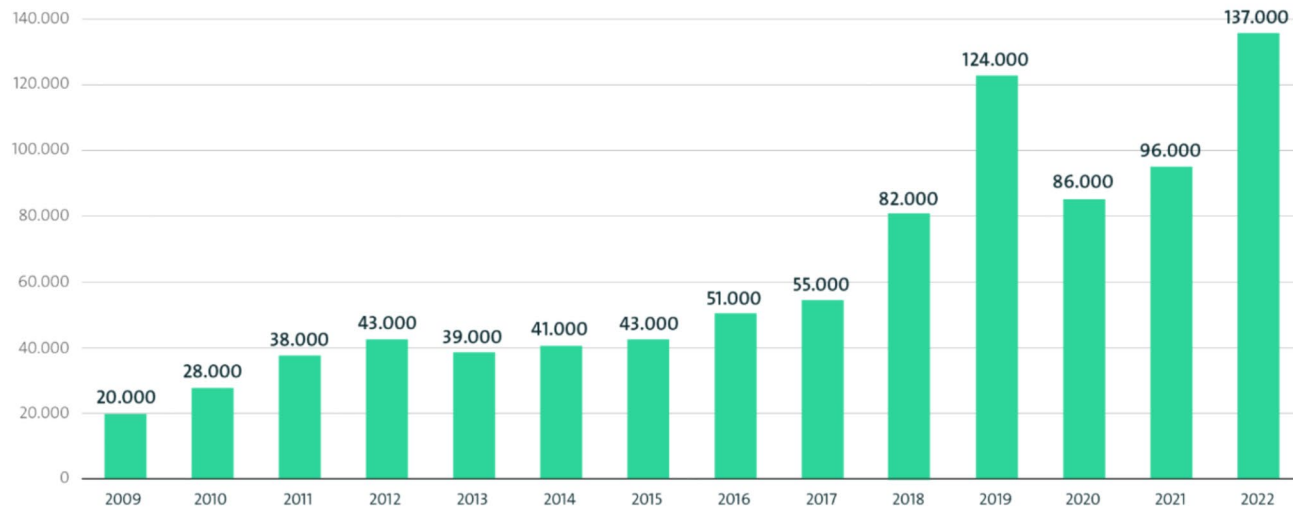
# Die Herausforderung

# Anwendungen managen

## IT-Fachkräftemangel und steigende Komplexität

### Trotz Krieg und Krisen: IT-Fachkräftebedarf zieht an

Anzahl zu besetzender IT-Stellen in der Gesamtwirtschaft

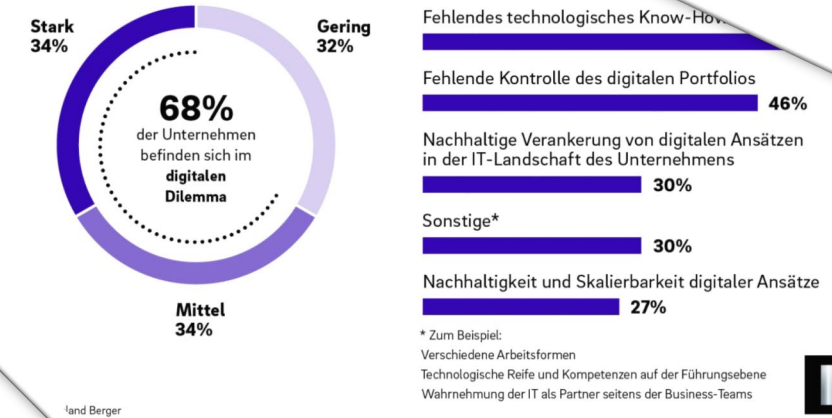


\*men ab 3 Beschäftigten in Deutschland (n=854) | Datenerhebung: jeweils im September | Quelle: Bitkom Research 2022



### Das digitale Dilemma

Grad der Auswirkung auf Unternehmen und



bitkom



**DocPro\***<sup>®</sup>

**Service- und  
Supportleistungen**

# Rundum Sorglos

## Unser Angebot an Service- und Supportleistungen





# **Die Basis: Softwarepflege**



# Softwarepflege

## Die Basis für Ihre DocProStar Softwarelösung

### Leistungsumfang



- Bereitstellen von Updates, Patches, neue Versionen und Bug Fixes
- Anpassung an gesetzliche Regelungen
- Hotline – Zugang zu technischem First-Level Support

### Responsezeiten



- 4 Stunden bei Priorität 1
- 8 Stunden bei Priorität 2
- 24 Stunden bei Priorität 3
- 40 Stunden bei Priorität 4

# Incident Management / Tickets

- Erreichbarkeit TCG Support in Baienfurt per Telefon oder eMail
- Erfassung von Incidents im TCG Ticketsystem
- Annahme und Bearbeitung während der vereinbarten Servicezeiten
- Logging und Analyse per Remote Zugriff (permanenter Remote Zugang erforderlich)
- Qualifizierung der Situation
- Weiterleitung an
  - TCG Consulting,
  - TCG Entwicklung
  - Partner– je nach Zuständigkeit





# Systembetrieb



# Systembetrieb

## Die tägliche Überwachung Ihrer DocProStar Lösung

### Leistungsumfang

- Remote Verbindung zum DPS Server
- Analyse und Qualifizierung der Fehlersituationen
- Laufende Überwachung des System
- Installation Hotfixes und Patches für das aktuell installierte Service Pack

### Überprüfung

- Dienste
- Stammdatenimport
- Prozess auf Fehler und Staus
- Windows Event-Log





# Dienstleistungskontingent

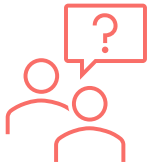
Flexibilität gewährleistet

## Zweck

Dienstleistungskontingente decken Anforderungen wie Change Requests etc ab.

## Vorteil

Zugriff auf die Fachexperten der TCG, die Hilfestellung rund um DocProStar Lösung geben:



- CR's bewerten
- konkrete Anpassungen, Prozessoptimierungen vornehmen
- Schulungen/ Einweisungen durchführen.



# Kundenstimmen

## E.V.A.

Energieversorgungs- und  
Verkehrsgesellschaft Aachen

Anwendungsbetreuung durch die Factor (IT und  
Prozessdienstleister

- Monitoring des Systemes,
- Regelmäßige Überwachung, aktives Eingreifen, wenn nötig.
- Stabilität ist gewährleistet
- Kommunikation läuft
- Funktionale Verantwortung bei TCG
- Flexible Handhabung des DL-Kontingentes



**eva...**  
Stark verbunden, eng vernetzt.



# Kundenstimmen

## Krankenhauskonzern

Netzwerk mit 9 Krankenhäusern,  
18 Pflegeheimen, etc..

Herausforderung:

Digitale Transformation in der Gesundheitsbranche

Unser Partner im Healthcare Umfeld: nexus / marabu

- Keine Unterbrechung im Systembetrieb
- System läuft ruhig, auf dem aktuellen Stand
- Updates eingespielt
- Rechtzeitige Erkennung von potentiellen Problemen
- Deutschsprachiger Support



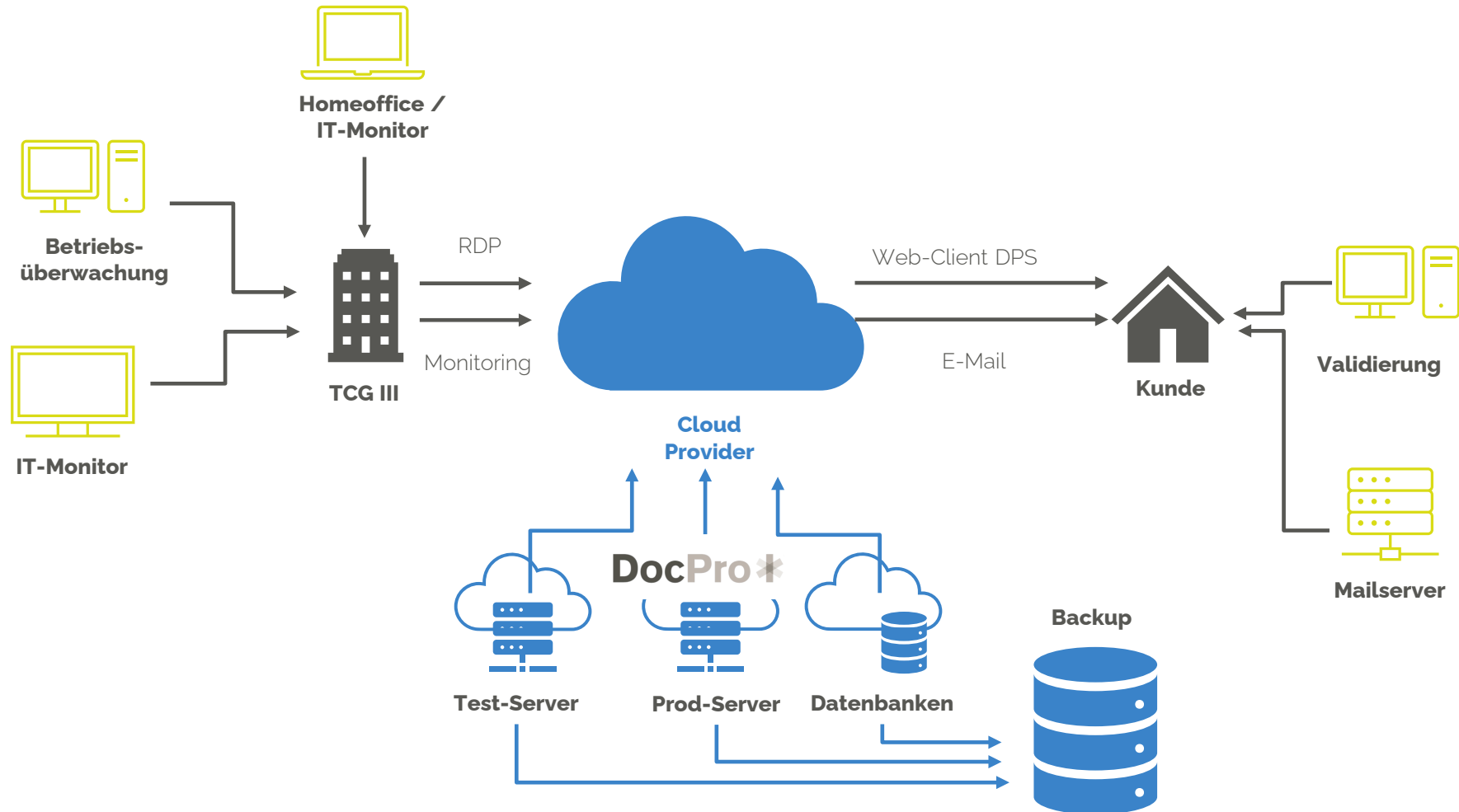


# Full Managed Service SaaS

# Aufbau der Cloud Infrastruktur



Am Beispiel der gehosteten DocProStar Lösung in der Private Cloud



# SaaS Modell

Enthält Lizenzen, Softwarepflege & Überwachung des Systems in der Cloud

## Leistungsumfang

- Betrieb DPS und Cloud
- Updates
- First-Level Support
- Analyse von Fehlersituationen
- Backup
- Datenschutz
- IT-Sicherheit



Hosting in der **Public Cloud**:

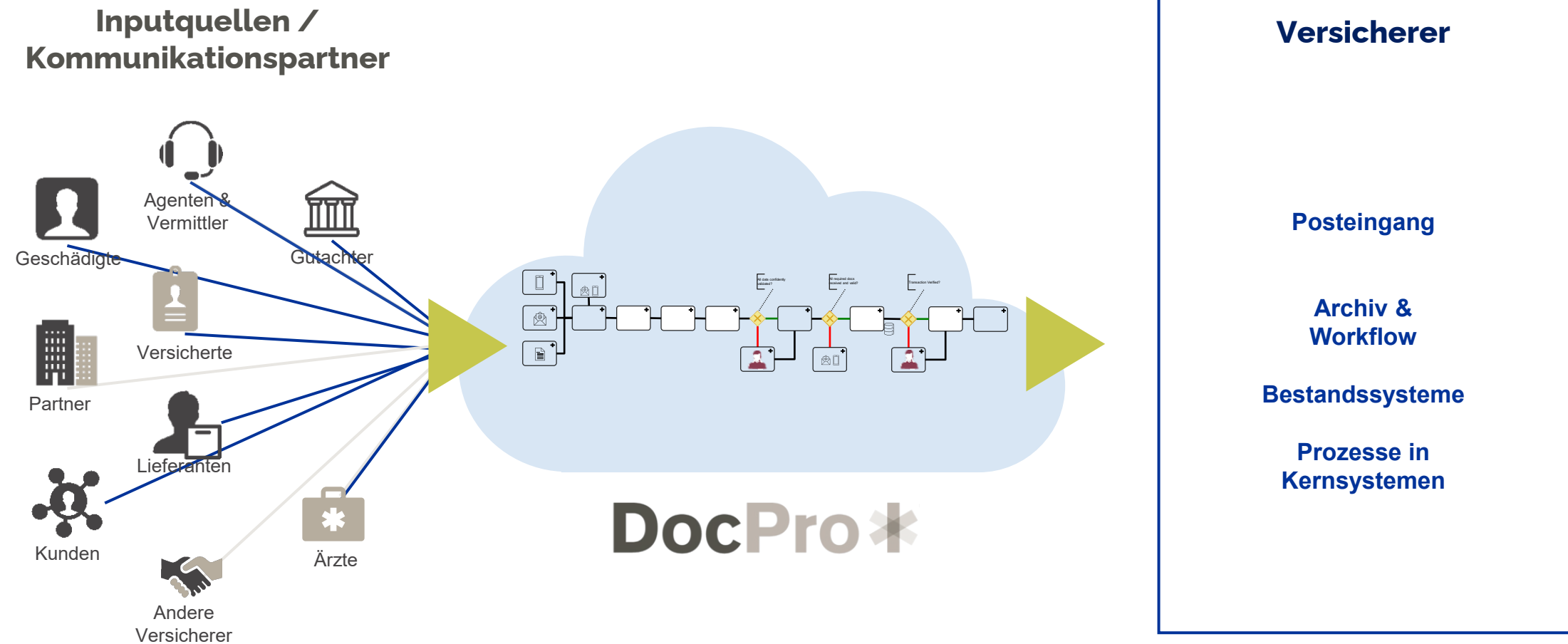
DPS Cloud Invoice, weitere Standardlösungen sind geplant



Hosting in der **Private Cloud** für alle Lösungen unseres Produktportfolios

# Kundenstimmen

## Input-Prozessautomatisierung in der Private Cloud

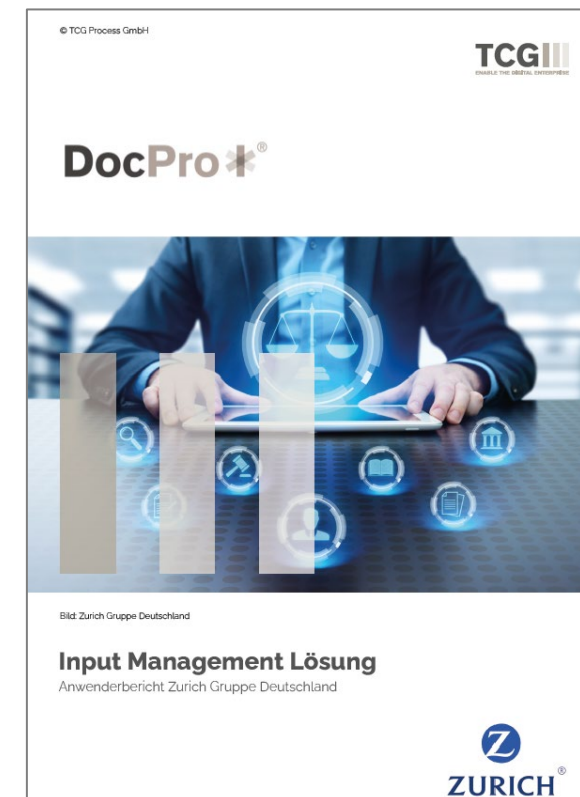


# Kundenstimmen

## Input Management als SaaS in der Versicherung

-  **Managed Service:** SaaS, Betrieb und Hosting durch TCG in einer privaten Cloud
-  **Datensicherheit** durch Verschlüsselungsmechanismen und Zugriffskontrolle via Zurich VPN-Verbindung
-  **Einbindung externer Partner** in den Prozess (Vertrieb, Gutachter) zur systemmäßigen Automatisierung
-  Versenden **automatischer interner und externer Infomails** direkt aus dem Prozess
-  **Single-Sign-on** dank AD-Trust Anbindung und benutzerspezifische Berechtigungen





### [Download](#)



# Zusammenfassung

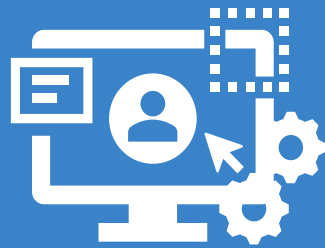


# Serviceleistungen im Überblick

Leistungen	 Softwarepflege	 Systembetrieb	 Full Managed Service	 DL-Kontingent
Bereitstellung von Patches und Bug Fixes	✓			
Bereitstellung neuer Softwareversionen	✓			
Zugang zu technischen First-Level Support mit qualifizierten Anfragen für lizenzierte Softwaremodule	✓			
Analyse und Qualifizierung von Fehlersituationen inklusive Weiterleitung an TCG bzw. Vertragspartner je nach Zuständigkeit		✓		
Laufende Überwachung des Kundensystems bezüglich Fehlermeldungen, Dienstverfügbarkeit, Stammdatenimporte, Dokumentenstati und -Verarbeitungsstände		✓		
Installation neuer Softwareversionen und Patches für das aktuell installierte Service Pack		✓		
Übernahme von Hosting in der Private oder Public Cloud in Zusammenarbeit mit einem Cloud-Provider			✓	
Bereitstellung und Überwachung der Infrastruktur			✓	
Backup der Lösung			✓	
Installation von Major Releases und Servicepacks				✓
Hilfestellung bei Anwenderfragen				✓
Anpassungen des Prozesses gemäß Wunsch des Vertragspartners, Erweiterungen von Konfigurationen und Change Requests				✓
Durchführung von Tests				✓
Schulungen				✓

# Nächste Schritte

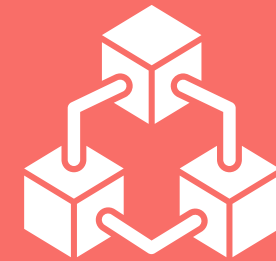
Welches Paket passt für Sie am besten?



**Systembetrieb**



**Full Managed Service**



**Dienstleistungs-  
kontingent**

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Bleiben Sie auf dem Laufenden und folgen uns auf [LinkedIn](#)

