

B2B by Practice – Direct Support

→ *Dr. Stefan Klose*

sklose@next-level-integration.com

www.next-level-integration.com



Leistungen / Voraussetzungen

- X Direct Support Kunde hat Zugriff auf Lösungsdatenbank
- X Direct Support Kunde bekommt Enterprise Version der Software
 - X Qualitätsgesicherte Patches und Supportpackages auf Basis der Continuous Integration Infrastruktur von Next Level Integration
 - X Proaktive Information über Fehler
 - X Direct Support Kunde verpflichtet sich, alle Prio 1 Patches und Supportpackages zeitnah einzuspielen, um bekannte Prio 1 Fehler zu vermeiden
- X Dedizierter Ansprechpartner für alle Supportfälle
- X Meldungserfassung über spezielles Ticketsystem für Direct Support Kunden
 - X Erfassung über Meldungssystem + tel. Eskalationsmeldung bei Prio Sehr Hoch Meldungen
- X Voraussetzung für den Support ist ein (VPN-) Zugang zu den Kundensystemen, der Next Level Integration auch ein Remote Debugging ermöglicht. Hierzu kann ggfs auch Kundenhardware zur Verfügung gestellt werden
- X Servicezeiten sind alle „EDI@Energy Werktage“ von **8-18:00**. „EDI@Energy Werktage“ sind alle jene Tage, die weder Sonnabend, Sonntag oder gesetzliche Feiertag sind. Wenn in einem Bundesland ein Tag als Feiertag ausgewiesen ist, dann gilt dieser Feiertag bundesweit. Generell gelten der 24.12. und der 31.12. als Feiertage.



Reaktionszeiten für Prio Sehr Hoch Meldungen

- X Definition Prio Sehr Hoch Meldungen:**
Produktivstillstand der B2B by Practice Lösungen. Es werden keine Nachrichten mehr verarbeitet.

- X Reaktionszeit:**
Nach Erfassung der Meldung im Trackingsystem und zusätzlicher telefonischer Meldung an Ansprechpartner erfolgt die Besprechung des Fehlers und des weiteren Vorgehens innerhalb von **2** Stunden. An der Lösung- oder einem Workaround wird dann unverzüglich und ununterbrochen gearbeitet. Spätestens nach 24 Stunden wird der erste Korrekturstand oder Workaround eingespielt.

- X Lösung:**
Die Lösung / der Workaround wird in Form einer Handlungsanweisung und/oder eines Softwarepatches ausgeliefert. Soweit möglich erfolgt die Störungsbehebung durch Next Level Integration remote, vor Ort oder im Rahmen einer gemeinsamen Teamviewersitzung.

- X Nachbereitung**
Es erfolgt eine Nachbesprechung der Störung. Sollte die Störung aufgrund fehlerhaften Customizings, oder einer fehlerhaften Installation von B2B by Practice oder anderen Komponenten erfolgt sein, bietet die Next Level Integration GmbH eine Safeguarding Analyse an, um die Stabilität der Gesamtlösung zu erhöhen.



Reaktionszeiten für Prio Mittel Meldungen

- X Definition Prio Mittel Meldungen:**

Es treten Fehler auf, die aber nicht zu schwerwiegenden Problemen im Datenaustausch führen.

 - X** Beispiele für Prio Mittel Meldungen: Fehlerhafte Emailtexte, Fehlerhafte Nachrichten, die sich aber manuell wieder anstarten lassen, Restart von Nachrichten nicht möglich – aber Nachverarbeitung über Uploader / Forwarder möglich,..

- X Reaktionszeit:**

Besprechung der Fehler in der laufenden Woche. Der Korrekturstand oder Workaround wird nach Absprache - spätestens aber nach 20 Tagen - bereitgestellt.

- X Lösung:**

Korrekturen werden im Rahmen der regelmäßigen Patches und Supportpackages ausgeliefert



Reaktionszeiten für Prio Niedrig Meldungen

- X Definition Prio Niedrig Meldungen:**
Es treten Schönheitsfehler auf, oder das Verhalten der Lösung wird als fehlerhaft empfunden.
 - X** Beispiele für Prio Niedrig Meldungen: z.B: Sortierreihenfolgen

- X Reaktionszeit:**
regelmäßige Besprechung der Fehler und gemeinsame Qualifizierung.

- X Lösung:**
Korrekturen –soweit nötig – werden im Rahmen der regelmäßigen Patches und Supportpackages ausgeliefert



Pricing – Modell 1: Bereitstellung + Aufwand ohne Abnahmepflicht

- ✘ jährliche Bereitstellungskosten / Softwarewartung:
 - ✘ bis 240.000 Zählpunkte: 6.000 €
 - ✘ ab 240.000 Zählpunkte: 2,5 Cent pro Zählpunkt
- ✘ zuzüglich der erbrachten Leistung:
 - ✘ Abrechnung nach Aufwand: 150€ / h (kleinste Einheit 0,25 h)



Pricing – Modell 2: Support-Festpreis

- ✘ jährliche Bereitstellungskosten / Softwarewartung:
 - ✘ bis 240.000 Zählpunkte: 12.000 €
 - ✘ ab 240.000 Zählpunkte: 5 Cent pro Zählpunkt



Pricing – Modell 3: nach Aufwand mit Abnahmepflicht

- ✘ jährliche Abnahmeverpflichtung von Leistungen im B2B by Practice Umfeld:
 - ✘ bis 240.000 Zählpunkte: 12.000 €
 - ✘ ab 240.000 Zählpunkte: 5 Cent pro Zählpunkt

- ✘ Die Leistung kann nach Absprache z.B. für folgende Aufgaben genutzt werden
 - ✘ Support, Training, Entwicklung neuer Funktionalitäten, Kundenentwicklungen (incl. Mappings), B2B by Practice Projekte / Ausbau der Plattform, proaktiver Support (tägliche Systemkontrolle), Unterstützung im Bereich technisches Clearing, Anbindung von Marktpartnern und Softwareperipherie (z.B. Signatur, Archiv)
 - ✘ Abrechnung auf Stundenbasis (150€ / h) zzgl. Reisekosten



Vergleich der Modelle

- ✘ Modell 1 - kostenoptimiert
 - ✘ Für Kunden, die keine oder kaum Änderungen an der Plattform durchführen (und somit keine Beratungs- und Entwicklungsleistung benötigen) und wenig Meldungsaufkommen haben.

- ✘ Modell 2: - sicherheitsoptimiert:
 - ✘ Für Kunden, die einen Festpreis benötigen für Support

- ✘ Modell 3: - qualitätsoptimiert
 - ✘ Für Kunden, die Ihre Lösung kontinuierlich verbessern und erweitern und dies mit Next Level Integration zusammen durchführen.



Zusatzpakete

X Erweiterung der Servicezeiten

- X z.B. auf 7*10h oder 7*24h → nach Absprache gegen Aufpreis

X Jährliches Content ABO: *EDI@Energy for SAP* → 6.000€

- X Mappingcontent (auf Basis des Next Level Converters) für die Standard SAP IDOCs

- X Derzeit UTILMD, MSCONS, INVOIC, REMADV
- X verfügbar 5-10 Tage nach der Freigabe durch SAP
- X kontinuierliche Verbesserung und Dokumentation der Änderungen
- X ideal auch als Basis für eigene Erweiterungen

X Bereitstellung des EDI Analyzer für neue Formate

- X verfügbar 10-20 Tage nach Erstveröffentlichung durch den BDEW
- X kontinuierliche Verbesserung und Dokumentation der Änderungen
- X Es werden alle wichtigen Formate abgebildet
 - X derzeit: UTILMD, MSCONS, INVOIC, REMADV, ALOCAT, REQDOC



Zusatzpakete

- X Proaktiver Support** (kundenindividuell)
 - X regelmäßige Kontrolle des Datenaustauschs (z.B. täglich)
 - X Unterstützung bei Clearingtätigkeiten
 - X Reporting, Kapazitäts-, Performanceanalysen
 - X Ansprechpartner für technische Fragen
 - X ...



Kontakt



Dr. Stefan Klose

sklose@next-level-integration.com

