

# PlanB. M365 Modern Managed Service

– abgestimmt auf Ihre digitale Transformationsstrategie.

Unsere Mission ist es herausragende digitale Produkte für unsere Kunden bereitzustellen, die Anwender begeistern, inspirieren und sie ihren Zielen ein Stück näherbringen. Basierend darauf bedeutet Digitalisierung von Arbeitswelten für uns auch immer mehr als die erfolgreiche Einführung neuer Technologien. Genauso wichtig für den Gesamterfolg ist uns die Zufriedenheit und Produktivität Ihrer Mitarbeiter. Beides stellen wir sicher, indem wir Sie mit einem differenzierten, modernen und auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen M365 Modern Managed Service unterstützen.



Durch den Einsatz von PlanB. M365 Modern Managed Service profitieren Sie von mehr als nur Standard IT-Outsourcing und Operation-Support. Unsere M365-Experten empfehlen Ihnen auf der Grundlage Ihrer Anforderungen proaktiv Maßnahmen, damit Sie so schnell wie möglich die Vorteile neuer Microsoft-Dienste und -Funktionen nutzen können. Mit unserem User Centered Experience-Ansatz stellen wir zudem Ihre Mitarbeiter und deren Arbeitsprozesse in den Mittelpunkt. Auf der Basis von Experience Level Agreements (kurz XLAs) nehmen wir die Anwender mit auf die Reise und konzentrieren uns darauf, dass neue Technologien ganzheitlich verstanden, umfassend und nachhaltig genutzt werden.

## Kurz gesagt:

M365 Modern Managed Service mit einem Betrieb bis zu 24x7x365, ausgerichtet auf Ihre digitale Transformationsstrategie und zu 100% budgetierbaren Kosten.

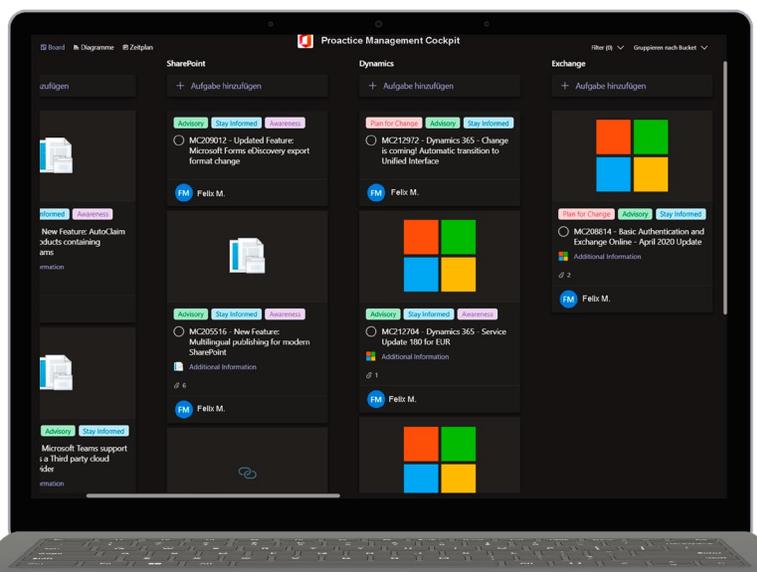
## Sie können sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.

PlanB. M365 Modern Managed Service bedeutet konkret:

### Proactive Management .

Gemäß unserem Selbstverständnis einer strategischen Partnerschaft ist PlanB. bestrebt, proaktive Empfehlungen für kontinuierliche Maßnahmen zur Verbesserung der Benutzerzufriedenheit zu geben, den laufenden Betrieb zu stabilisieren und so schnell wie möglich die Vorteile neuer Microsoft-Dienste und -Funktionen zu nutzen. Neben technisch notwendigen

Änderungen werden die Erkenntnisse auch zur Steuerung des User Adoptionsprozesses genutzt.



# PlanB. M365 Modern Managed Service

## Monitoring Management

PlanB. wird ein Monitoring Management innerhalb der M365-Umgebung bereitstellen und proaktiv 24/7 verschiedene Aspekte der beteiligten Systeme mittels verfügbarer Tools überwachen, um die negativen Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren. Dadurch wird sichergestellt, dass die bestmögliche Servicequalität und Verfügbarkeit aufrechterhalten wird. Sollte während der Überwachung eine Anomalie festgestellt werden, wird ein Incident an das Incident Management Team (mit entsprechender Priorität) zur Lösung weitergeleitet.

## Incident Management

PlanB. ist für den Lösungsprozess der vertraglich vereinbarten Incidents verantwortlich und gewährleistet dem Kunden Zugang zu Statusaktualisierungen über Mails/Telefon und das Customer Service Management Tool (welches vom Kunden bereitgestellt wird).

## Problem Management

PlanB. wird die Ursache von Vorfällen durch die Durchführung einer Ursachenanalyse ("Root Cause Analysis", RCA) untersuchen und die notwendigen Maßnahmen zur Verbesserung oder Korrektur der Situation einleiten.

Alle Lösungen oder Workarounds unterliegen dem Change Management Prozess und werden vom M365 Modern Managed Service Team umgesetzt. Das Problem-Ticket wird erst geschlossen, wenn das Problem vollständig gelöst und vom Kunden abgenommen ist.

## User Adoption & Change Management als forlaufender Prozess.

Benutzerakzeptanz bedeutet viel mehr als nur die

Bereitstellung von Endbenutzerschulungen, für uns ist es ein fortlaufender Prozess. Wir empfehlen deshalb mehrere Feedbackschleifen einzubauen, um immer wieder zu analysieren, ob die abgeleiteten Maßnahmen die unterschiedlichen Bedürfnisse und Anforderungen erfüllen. Dabei werden kontinuierlich Anpassungen an den "Scope" und die Inhalte vorgenommen und das verbundene Wissen effizient weitergegeben.

## Differenzierte M365 Modern Managed Services-Strategie, die auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist.

PlanB. M365 Modern Managed Service wird stets ganzheitlich mit Ihrer Wertschöpfungskette betrachtet. Mit unserem Ansatz sind wir an Ihrer Seite, um

- Innovationen voranzutreiben
- Ihre Anwender zu begeistern
- Bedürfnisse und Trends zu erkennen
- schnell auf Ihre Anforderungen zu reagieren
- unsere gemeinsamen Ziele zu erreichen

**Unser Modern Managed Service Ansatz unterstreicht die notwendige Flexibilität, die auch von unseren Kunden in Projekten als positiv geschätzt wird.**

**Ob persönlich oder virtuell, eine kurze Kontaktaufnahme genügt. Wir freuen uns!**

PlanB. GmbH | [info@plan-b-gmbh.com](mailto:info@plan-b-gmbh.com) | +49 7361 55 62 10

## Warum PlanB.

PlanB. ist ein strategischer Partner für die Digitalisierung und die damit verbundene digitale Transformation auf der Basis von Microsoft-Technologien. Dabei denken wir nicht nur an innovative Softwarelösungen, sondern immer auch an die Zukunft unserer Kunden als digitales Unternehmen.

Unser 100%iges Bekenntnis zu Microsoft-Technologien führt dazu, dass wir auf jahrzehntelange Produkterfahrung und Expertenwissen in allen Bereichen des Modern Workplace zurückgreifen können, kombiniert mit der Expertise, unsere Lösungen durch künstliche Intelligenz/Smart Assistance zu bereichern.

© 2020 PlanB. GmbH | [info@plan-b-gmbh.com](mailto:info@plan-b-gmbh.com) | +49 7361 55 62 10

Microsoft  
Partner



Gold Cloud Platform  
Gold Cloud Productivity  
Gold DevOps  
Gold Application Development  
Gold Windows and Devices