

Wir sorgen für einen reibungslosen Betrieb: Managed Services und Betreuung durch TCG

TCG Insights Kunden- und Partnerevent am 25. September 2025

Reinhard Wahl



A white Pepper robot is shown from the chest up, holding a tablet. It has large, expressive blue eyes and a small black dot for a nose. A name tag on its chest reads 'pepper'. The background is a warm, wooden interior.

Wer braucht noch Managed Services?

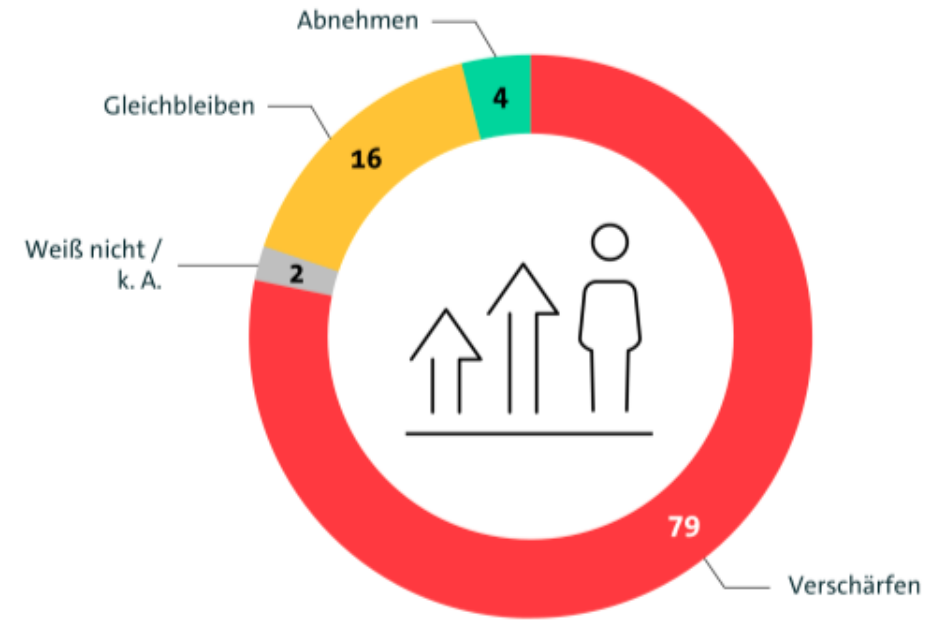
In Zeiten von neuen AI Technologien und Bots



IT-Fachkräftemangel und
steigende Komplexität

Wer braucht noch Managed Services?

Wie wird sich der IT-Fachkräftemangel
in Deutschland in Zukunft entwickeln?



Arch 2025

bitkom

Hosted in Germany

**Sicherheits-
aspekte spielen
eine immer
größere Rolle
für unsere
Kunden**

Fehlende digitale Autonomie!

Die Universität Bonn hat 2022 eine Studie herausgegeben und einen Index entwickelt, der die digitale Autonomie einzelner Staaten misst. Null ist unabhängig, Eins ist absolut abhängig. Die USA lagen im Jahr 2019 bei 0,47. Deutschland bei 0,82.

264 Milliarden Euro

zahlen EU-Firmen jedes Jahr für US-amerikanische Cloud- und Software-Dienste. Das sind geschätzt mehr als 80 Prozent aller Ausgaben von Großunternehmen aus der EU für solche Services.

A person with long dark hair, wearing a black headset with a microphone, is looking intently at a computer monitor. The background is a dimly lit room filled with numerous computer monitors displaying various data visualizations, including line graphs, bar charts, and a prominent graphic of a brain with the letters 'AI' inside it. The overall color scheme is dark with blue and white highlights from the screens.

Softwarepflege bis Managed Services

In Zeiten von neuen AI Technologien und Bots



Unsere Servicelevels

Softwarepflege

Wir halten das System aktuell und kümmern uns um Problemfälle bei Kontaktaufnahme

Betriebssupport

Wir überwachen das System live und beseitigen Probleme.

Managed Service

Wir gewährleisten den reibungslosen Lauf des Systems – inklusive benötigter Infrastruktur.

Unsere Servicelevels



Softwarepflege

Wir halten das System aktuell und kümmern uns um Problemfälle bei Kontaktaufnahme.

Betriebssupport

Wir überwachen das System live und beseitigen Probleme.

Managed Service

Wir gewährleisten den reibungslosen Lauf des Systems – inklusive benötigter Infrastruktur.

Wir halten das System aktuell und kümmern uns um Problemfälle bei Kontaktaufnahme.



Leistungsumfang

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

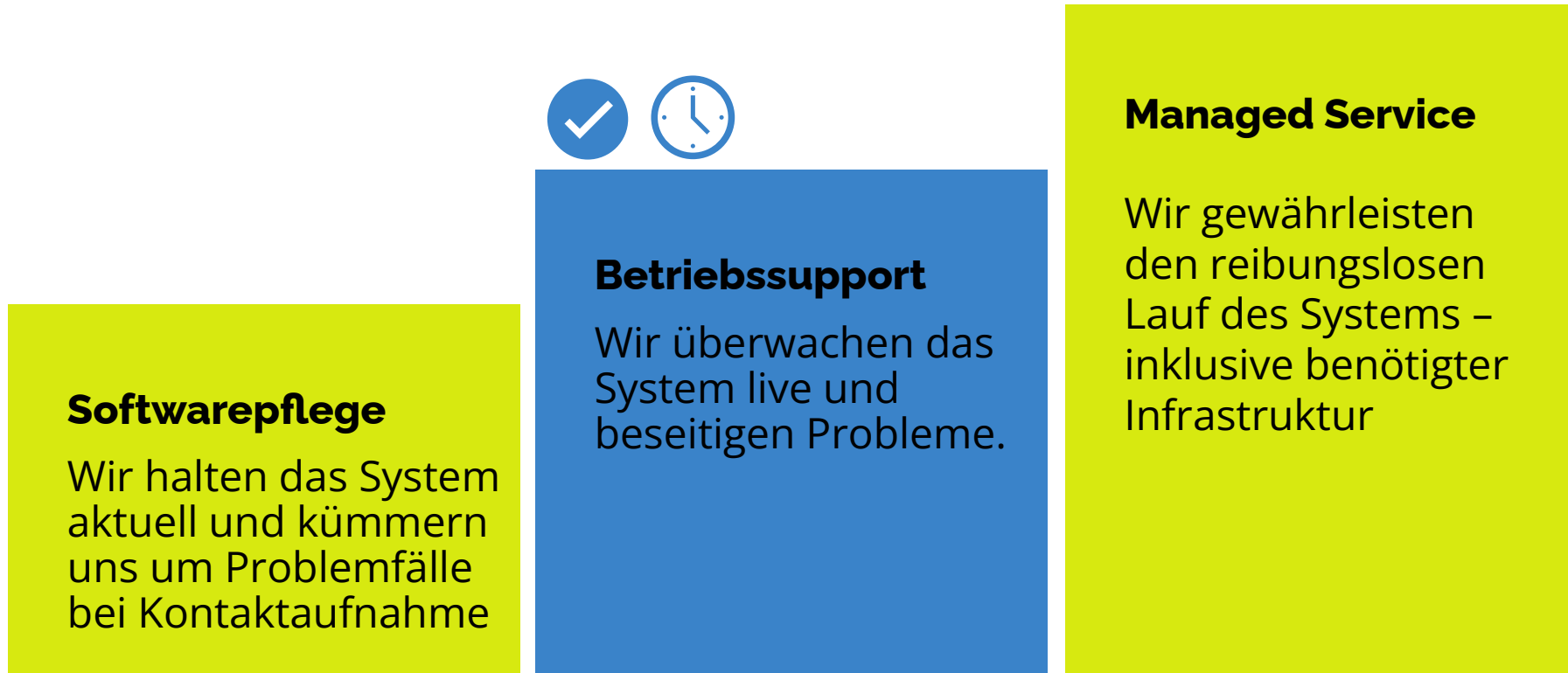


Response-Zeiten

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

*nach vertraglicher Vereinbarung direkt oder über den Partner

Unsere Servicelevels



Wir überwachen das System live und beseitigen Probleme.



Leistungsumfang

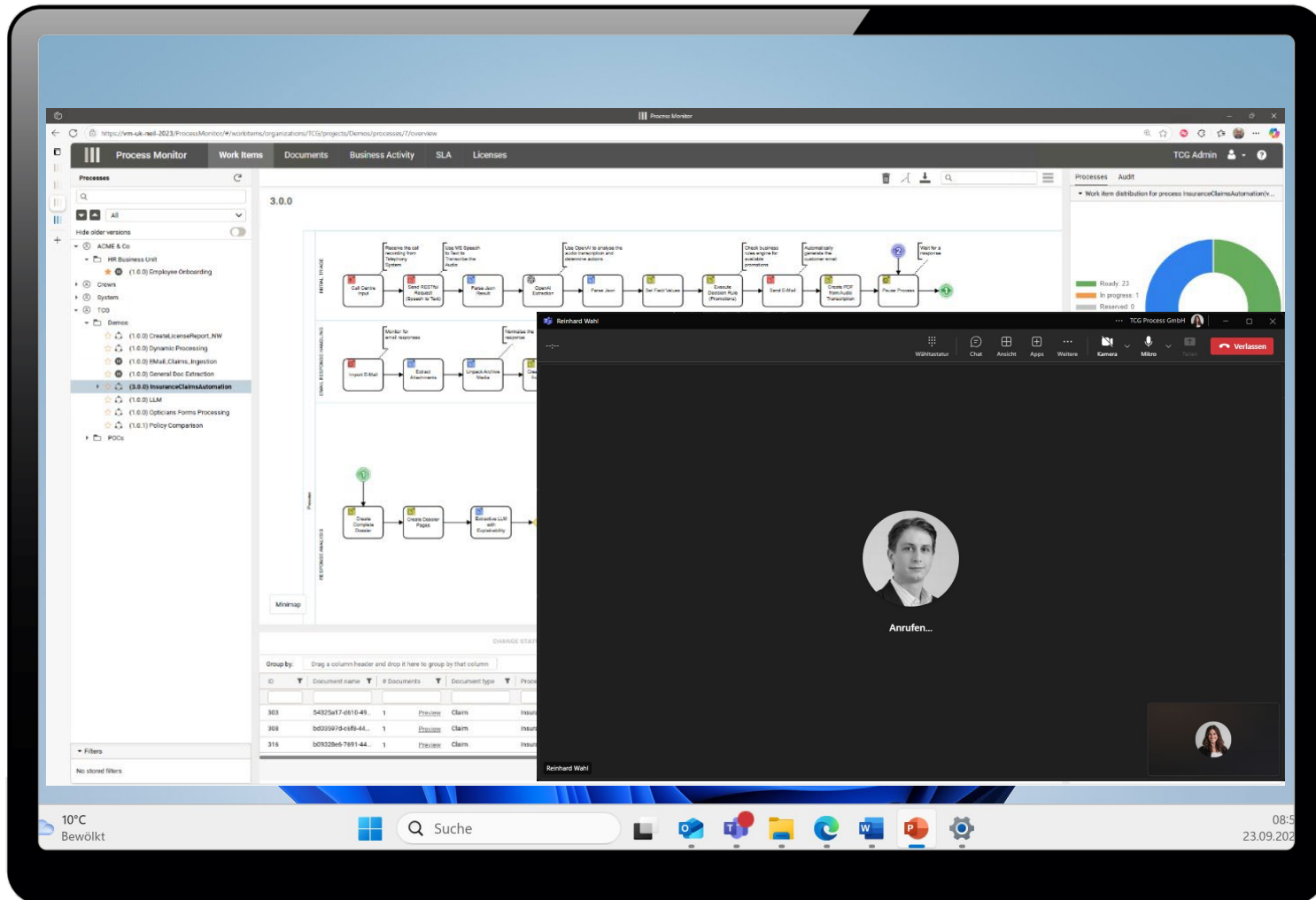
- Laufende Überwachung des Systems
- Remote Verbindung zum Server
- Analyse und Qualifizierung der Fehlersituationen
- Installation Hotfixes und Patches für das aktuell installierte Service Pack
- First-Level Support von TCG



Response-Zeiten

- Wenn wir es im Monitor sehen.

Die tägliche Überwachung Ihres Systems



- ✓ Prozess auf Fehler & Staus
- ✓ Dienste
- ✓ Stammdatenimport
- ✓ Systemressourcen

Kundenstimmen

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



Kundenstimmen

Netzwerk mit 9 Krankenhäusern,
18 Pflegeheimen und 2 Seniorenhäusern in Berlin

Herausforderung:

Digitale Transformation in der Gesundheitsbranche
mit unserem 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



Unsere Servicelevels



Softwarepflege

Wir halten das System aktuell und kümmern uns um Problemfälle bei Kontaktaufnahme.

Betriebssupport

Wir überwachen das System live und beseitigen Probleme.

Managed Service

Wir gewährleisten den reibungslosen Lauf des Systems – inklusive benötigter Infrastruktur.

Wir gewährleisten den reibungslosen Lauf des Systems – inklusive benötigter Infrastruktur



Leistungsumfang

- Betrieb System und Cloud
- Updates
- First-Level Support
- Analyse von Fehlersituationen
- Backup
- Datenschutz & IT-Sicherheit
- Hosting in der Public Cloud DPS Cloud Invoice und DPS Order Response
- Hosting in der Private Cloud für alle Lösungen unseres Produktportfolios

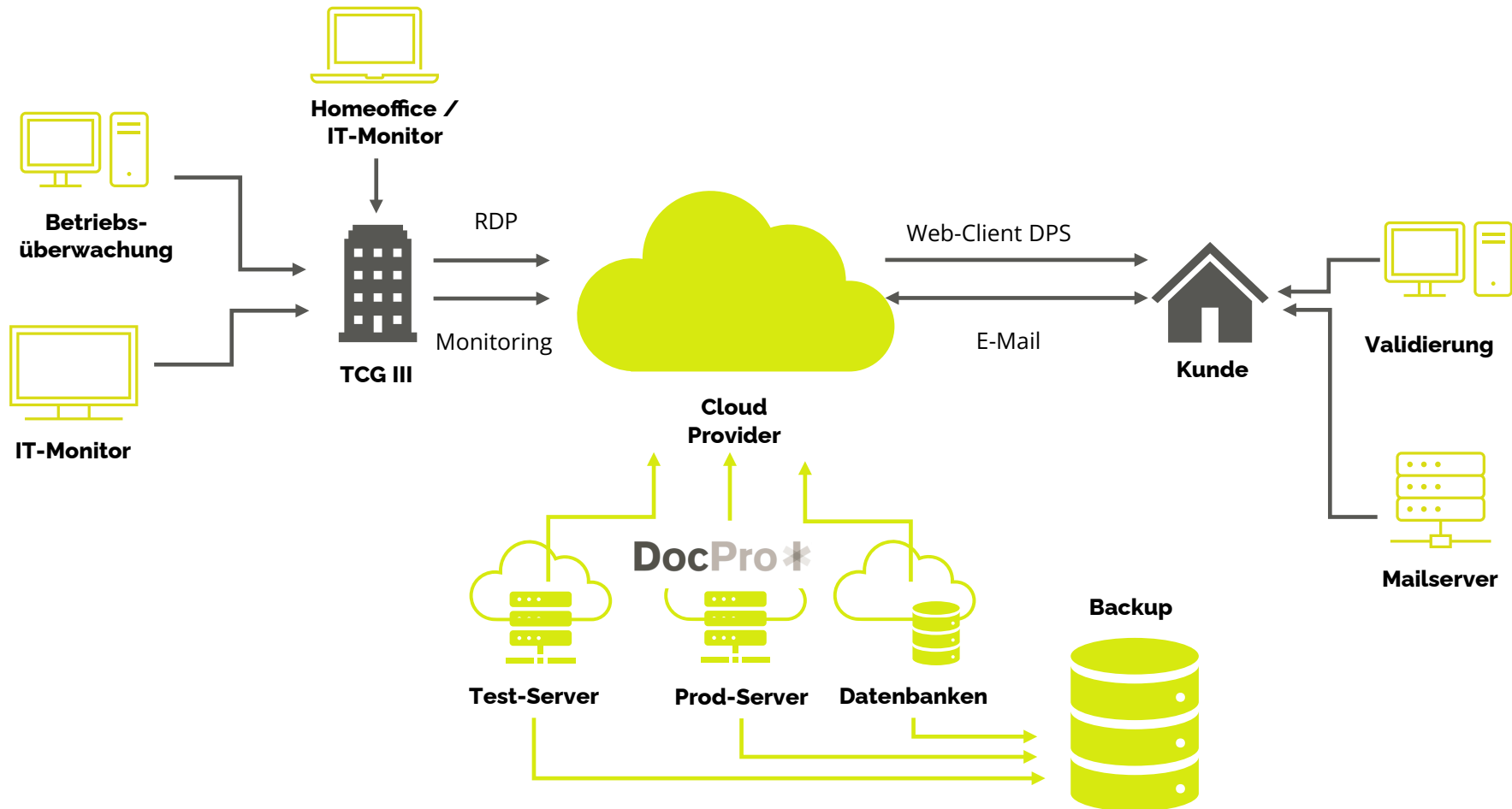


Response-Zeiten

- Bevor ein Thema aufkommt

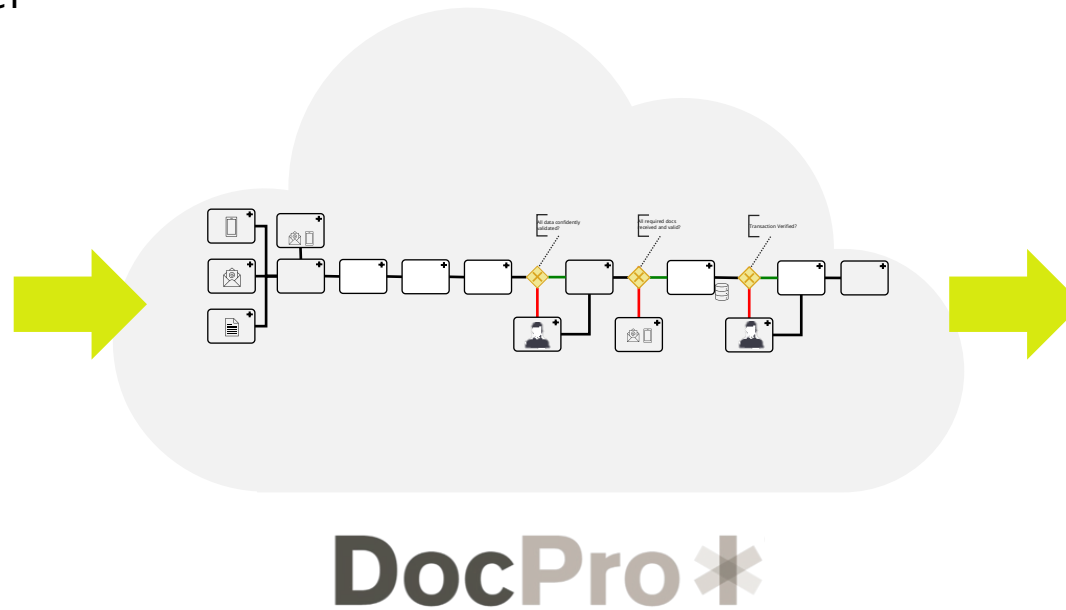
Am Beispiel der gehosteten DocProStar Lösung in der Private Cloud

Aufbau der Cloud Infrastruktur



SaaS für eine Versicherung

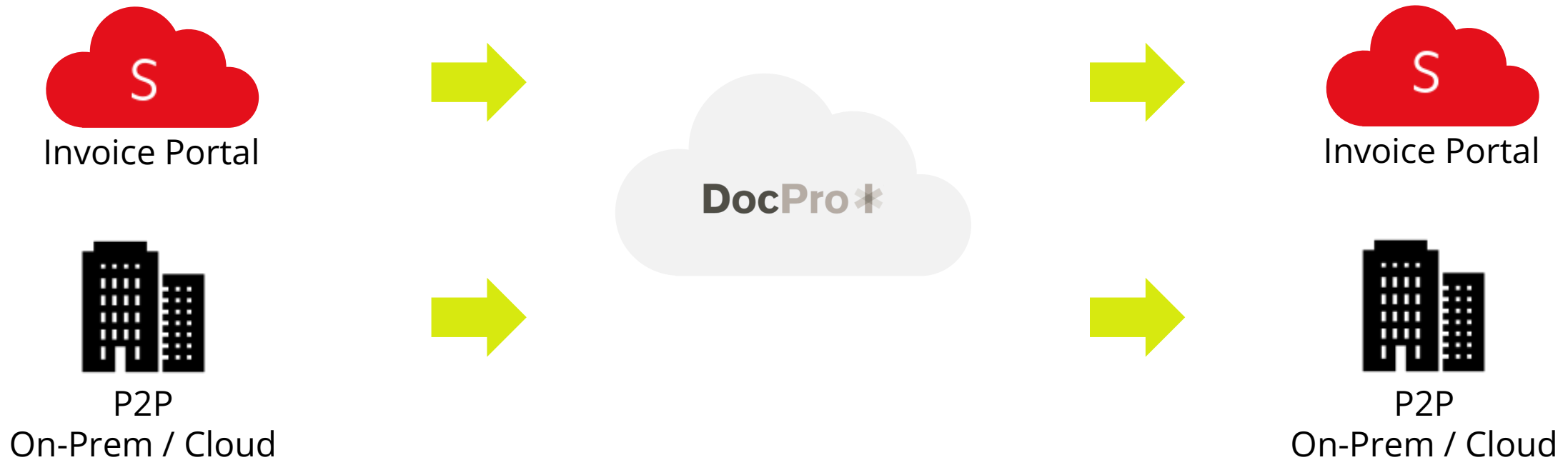
Inputquellen /
Kommunikationspartner



Versicherer

- Posteingang
- Archiv & Workflow
- Bestandssysteme
- Prozesse in Kernsystemen

DPS Cloud Invoice for Seeburger P2P Seeburger Invoice Portal



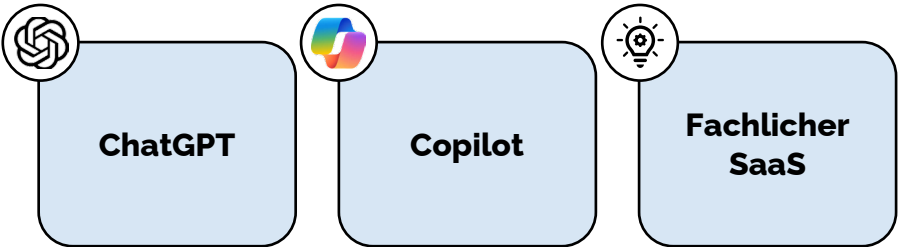


Verantwortlichkeiten

TCG & Third Parties

Verantwortlichkeiten

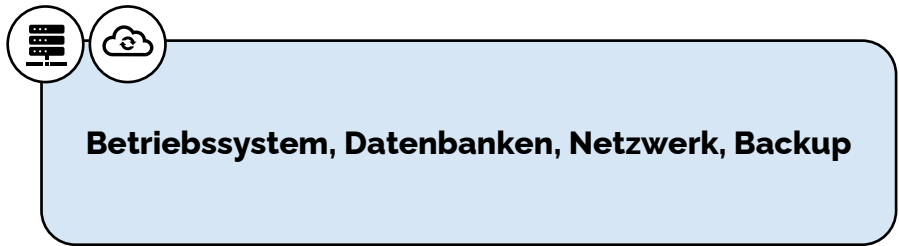
3rd Party Services



TCG Process Anwendung



Infrastruktur



Managed Service



Vorteile

Betrieb & Managed Services



Vorteile

- IT-Entlastung: Fokus auf Kerngeschäft statt Routine-Betrieb
- Expertenteam: Spezialisiertes Know-how ohne Personalaufbau
- Risikoreduzierung: Kontinuität bei Personalwechsel garantiert
- Kostenkontrolle: Vorhersagbare Ausgaben statt schwankende IT-Kosten
- Immer aktuell: Wartung und Updates mit geringem Aufwand



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Gibt es Fragen?**

TCG Insights Event am 25. September 2025 mit Reinhard Wahl