Vom Workshop zu ruhigen Betriebsabläufen.

Wir führen CentOps nicht als Boxed-Software ein. Ein Forward Deployed Engineer (FDE) von Eywo führt mit Ihnen den Discovery-Workshop durch, erstellt die Roadmap und übernimmt die Einführung bis hin zum täglichen Betrieb. Danach kümmern wir uns um Support, Updates und weitere Entwicklung.

01
Implementierung
Discovery-Workshop, eine Einführungs-Roadmap und ein Forward Deployed Engineer (FDE), der die technische Seite trägt.

02
Entwicklung
Weitere Datenquellen, Integrationen und prozessuale Änderungen, zugeschnitten auf Ihren Betrieb.

03
Betrieblicher Support
Tickets über das Support-Widget oder E-Mail, Prioritäten P1–P4 und Reaktionszeiten je nach Edition.

04
Updates
Neue Funktionen und Sicherheitsfixes kontinuierlich – in der Cloud und auf Ihrem OpenShift.

Implementierung

Wir führen die Einführung im Modul 'Adoption roadmap' innerhalb von CentOps durch. Der Plan, Aufgaben, Entscheidungen und die erreichten Vorteile sind für beide Seiten und für das Lenkungsgremium sichtbar.

01
Discovery-Workshop
Ein bis zwei Tage mit dem FDE: Ziele mit messbaren KPIs, der aktuelle Stand von neun Bereichen, Datenverfügbarkeit, Einsatzprofil und Module.

02
Roadmap
Prioritäten nach Auswirkung und Aufwand, Wellen Foundation → Quick Wins → Expansion → Optimierung, Aufgaben mit Verantwortlichen und Fälligkeitsdaten.

03
Lieferung in Wellen
Jedes Modul ist ein Arbeitsteam mit einer Aufgaben-Vorlage, einem Meilenstein und Readiness-Checks, die CentOps selbst überprüft.

04
Governance und Übergabe
Der Steuerungsausschuss entscheidet am Ende jeder Phase (go / mit Bedingungen / no-go) und verfolgt KPIs und Abweichungen gegenüber dem genehmigten Plan.

Angebotene Wellenlänge: Foundation 2–3 Wochen, Quick Wins 4–7 Wochen, Expansion 4–6 Wochen, Optimierung 3–4 Wochen. Der tatsächliche Plan wird im Workshop vereinbart.

Wer macht was

Eywo (FDE)
- führt den Workshop durch und erstellt den Roadmap
- verbindet SSO, Monitoring und Datenquellen
- konfiguriert Module, Workflows und Regeln
- schult Schlüsselbenutzer

Kunde
- Projektleitung und Service Owner
- stellt Daten bereit: CMDB, Services, Teams, Verträge
- bestätigt Eigentümer, Wartungsfenster und SLAs
- legt Prioritäten fest

Zusammen
- Pilotprojekt für einen ausgewählten Service
- Messung und Überprüfung von KPIs
- Lenkungsausschuss am Ende jeder Phase
- Übergabe an den laufenden Betrieb

Was Sie erhalten

- Ein Einführungsfahrplan in CentOps mit Phasen, Arbeitssträngen, Meilensteinen und Aufgaben
- Ziele mit KPIs: Baseline, Ziel und wöchentlich gemessener Fortschritt
- Konfigurierte Module, Rollen, RACI, Workflows und Benachrichtigungen
- Verbundene Datenquellen und eine gefüllte CMDB
- Geschulte Schlüsselbenutzer und Administratoren
- Ein Lenkungsausschussbericht für jeden Zeitraum

Operative Unterstützung

Wir akzeptieren Tickets in jeder Sprache über das Support-Widget oder per E-Mail. Die Priorität P1–P4 legt die Reaktionszeit je nach Edition fest.

	STANDARD	BUSINESS	ENTERPRISE
Supportzeiten	Geschäftstage 8:00–17:00	Geschäftstage 8:00–17:00; P1 täglich 7:00–22:00	P1 rund um die Uhr (24×7); andere Geschäftstage 8:00–17:00
Reaktionszeit P1 – kritisch	4 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Reaktionszeit P2 – hoch	8 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden
Reaktionszeit P3 und P4	2 Geschäftstage	2 Geschäftstage	1 Geschäftstag
Kanäle	Support-Widget, E-Mail	Support-Widget, E-Mail	Support-Widget, E-Mail, Telefon für P1
Regelmäßige Überprüfung	—	vierteljährlich	monatlich, mit einem benannten Ansprechpartner

Vorgeschlagene Support-Level; verbindliche Bedingungen werden durch den Vertrag festgelegt. Reaktionszeiten liegen innerhalb der Support-Stunden (CET). Wenn CentOps auf Ihrem OpenShift läuft, unterstützen wir die Anwendung, nicht Ihre Infrastruktur.

Updates

Updates und Sicherheitsfixes sind in der Abonnement jeder Edition enthalten.

Cloud (SaaS)

Eywo führt neue Versionen kontinuierlich ein. Datenbankmigrationen werden automatisch und versioniert durchgeführt; Daten bleiben in der EU.

Ihr OpenShift

Ein neues Container-Image – erstellt im Cluster oder ein vorgefertigtes Image für Umgebungen ohne Internetzugang. Datenbankmigrationen werden beim Start durchgeführt.

Sicherheitsfixes

Kritische Fixes werden mit Priorität außerhalb des regulären Release-Zyklus veröffentlicht.

Prozessänderungen

Wir informieren Administratoren im Voraus über Änderungen, die sich auf die Arbeit der Benutzer auswirken.

Entwicklung

CentOps passt sich Ihren Betriebsabläufen an, ohne dass Programmierung auf Ihrer Seite erforderlich ist. Sie bestellen Entwicklungen nach Bedarf und vereinbaren Umfang und Preis im Voraus.

Konnektoren und Importe

Weitere CMDB-Quellen für Ihre Umgebung und Umwandlung von Kostenexporten in FOCUS.

Integrationen

Monitoring, Schwachstellen-Scanner, Identität, E-Mail und Slack; Synchronisierung mit einer primären CMDB über externe IDs (Enterprise).

Prozesse und Berichte

Workflows, Change-Modelle, der Request-Katalog, Vorlagentexte für Benachrichtigungen, die Preisliste und gespeicherte Analysen.

Neue Funktionen

Anfragen aus Pilotprojekten prägen die Produkt-Roadmap. Was in Vorbereitung ist, sagen wir offen und verkaufen es nicht als fertiges Produkt.

Was im Abonnement enthalten ist und was separat bestellt wird

Im Abonnement

- Operative Unterstützung nach Edition
- Updates und Sicherheitsfixes
- Betrieb in der Eywo-Cloud (SaaS)

Auf Bestellung

- Discovery-Workshop und Roadmap
- Forward Deployed Engineer während der Einführung
- Konnektoren, Integrationen und Anpassungen
- Schulung über die Einführung hinaus

Wir erstellen ein Angebot für die Implementierung und Entwicklung nach dem Discovery-Workshop, basierend auf dem Umfang.

Beginnen Sie mit einem Discovery-Workshop.

In ein bis zwei Tagen wissen Sie, was CentOps in Ihren Betrieb ändern wird, in welcher Reihenfolge und was Sie dafür benötigen.

info@eywo.cz
eywo.cz