

Professional Service



Angebots-Palette



Das Airlock Professional Services Team unterstützt die Kund:innen in kontinuierlicher Kollaboration oder auf Projektbasis dabei, komplexe Digitalisierungsvorhaben im Bereich Web Application Security sicher, schnell und zuverlässig zu realisieren. Wir bieten Fachwissen und Anleitung bei der Erarbeitung und Umsetzung der IT-Security-Architektur und -Strategie im Allgemeinen und dem Einsatz der Airlock cIAM-, Gateway- oder Microgateway-Lösungen im Speziellen.

Service-Palette

Die Service-Palette des Airlock Professional Service Teams beinhaltet umfassende Kundenbetreuung von der ersten Idee bei der Ausarbeitung der umzusetzenden Sicherheitsarchitekturen, aus denen die konkreten Bedürfnisse abgeleitet werden, über die Umsetzung und Einführungsbegleitung bis hin zur nachgelagerten Betriebsunterstützung inkl. 24×7-Support. Dabei bringen unsere Experten sowohl Branchen-Know-how als auch Security-Expertise in die Vorhaben der Kund:innen ein.

Folgende Services können als Ganzes oder auch einzeln bezogen werden:

► Review der IT-Sicherheit

- Kombination aus organisatorischer Analyse, technischen Tests und regulatorischen Compliance-Prüfungen
- Erstellung eines Gesamtbilds der IT-Security und der bestehenden IT-Systemlandschaft

► Planung und Anforderungsanalyse

- Definieren der Ziele und Analyse der konkreten Anforderungen des Projekts
- Aufwandsschätzung, um den Bedarf für die Umsetzung benötigten Ressourcen, Budget und Zeitrahmen aufzeigen zu können
- Identifizieren potenzieller Risiken und deren Auswirkungen

► Design und Architektur

- Erstellen eines detaillierten Designs der IT-Architektur
- Spezifizieren der Schnittstellen zu den Umsystemen
- Entwickeln von Sicherheitsstrategien und -massnahmen

► Umsetzung und Implementierung

- Einrichten und Konfigurieren des Airlock Secure Access Hubs und der Umsysteme gemäss den Anforderungen
- Entwicklung von Erweiterungen, um kundenspezifische Anforderungen umsetzen zu können
- Testen der Systeme und Prozesse

► Deployment und Inbetriebnahme

- Installieren des Airlock Secure Access Hubs in der Produktionsumgebung
- Verifikation der Use Cases und Benutzer-Flows, End-to-End-Tests
- Dokumentierte Übergabe an Betriebsorganisation
- Schulung der internen Benutzer und Administratoren

► Wartung und Support

- Bereitstellen von Software-Updates und Sicherheitspatches
- Bereitstellen von technischem 3rd-Level-Support für technische Administratoren und Betriebsverantwortliche, bei Bedarf inkl. 24×7-Support

	Kontinuierliche Zusammenarbeit	Einzelne Aufträge
Beratung	<p>Durch die kontinuierliche Zusammenarbeit kennen die Mitarbeiter der Ergon die Anforderungen und die Use Cases des Kunden in einem hohen Detaillierungsgrad. Dadurch können sie Lösungen für die jeweiligen Projekte vorschlagen, welche auf genauen Kenntnissen der gesamten Systeme, Konfigurationen und Anforderungen aufbauen.</p>	<p>Beratung findet innerhalb der Projekte (Service Orders) statt und deckt somit jeweils nur diejenigen (Teil-) Aspekte ab, die innerhalb des vorliegenden Projekts gelöst werden sollen.</p>
Projekte	<p>Ergon-Mitarbeiter sind jeweils mit einem Teil ihrer Kapazität fest den laufenden Projekten bzw. sonstigen Vorhaben des betreffenden Kunden verplant und können somit bei zeitkritischen Anfragen schnell reagieren.</p> <p>Anfragen der Kund:innen werden prioritär behandelt, in der Regel steht ein dezidiertes Ansprechpartner bzw. ein Projektteam aus dem Projektteam zur Verfügung.</p> <p>Das Know-how bezüglich der Kundenkonfiguration, Custom Code und allfälliger weiterer Kunden-Spezifika ist im Professional Services Team vorhanden, wird gepflegt und kann somit bei Bedarf sehr schnell abgerufen werden.</p>	<p>Müssen für die Abwicklung ihrer Projekte einen Service Order eröffnen.</p> <p>Die Abwicklung allfälliger Anfragen wird basierend auf der Kapazität des gesamten Airlock Teams eingeplant. Bei der Zuweisung der Tasks und Projekte zu den Mitarbeitern kann nicht garantiert werden, dass die zuständige Person bereits Kunden-Know-how hat. Dies kann zu längeren Bearbeitungszeiten führen.</p>
Support	<p>Unser Supportteam steht als SPOC zur Verfügung</p> <p>Das Supportteam kann zur Lösung von Anfragen bei Bedarf jederzeit das Professional Services Team beiziehen, das über das nötige kundenspezifische Wissen verfügt und somit zu einer effizienteren Lösungsfindung beitragen kann. Bei schwierigen Problemen kann zusätzlich ein Spezialist aus dem Produktentwicklungsteam beigezogen werden, um eine rasche Lösung und eine optimale Unterstützung des Kunden sicherzustellen.</p>	<p>Unser Supportteam steht als SPOC zur Verfügung</p> <p>Das Supportteam kann für die Lösung von Anfragen jederzeit einen Spezialisten aus dem Produktentwicklungsteam beiziehen.</p> <p>Das kundenspezifische Wissen muss in diesem Zusammenarbeitsmodell weitgehend im Rahmen der Bearbeitung des einzelnen Supportfalls aufgebaut werden.</p>
Packages	<p>Das Angebot des kontinuierlichen Kollaborationsmodells kann in unterschiedlichen Packages bezogen werden (40/60/100 PT pro Jahr). Es ist ein minimales Auftragsvolumen erforderlich, um die Kontinuität der Zusammenarbeit gewährleisten zu können.</p>	<p>Keine Packages.</p> <p>Der Aufwand für die Umsetzung der Projektanfragen wird durch das Professional Services Team geschätzt. Die Umsetzung wird dann abhängig von der Verfügbarkeit des Teams mit dem Kunden geplant.</p>
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> • Schnelle Reaktionszeiten bei Kundenanfragen, da die Ressourcen vorreserviert sind • Bessere Kenntnisse der Kundenumgebungen und -spezifika • Mitarbeit der Airlock-Spezialisten bereits während der Anfangsphase der Projekte. Dadurch wird ein optimaler Einsatz der Airlock-Produkte sichergestellt und es werden spezifisch auf die Anforderungen des Kunden abgestimmte Lösungen gefunden. 	<p>Klare Trennung der Projekte</p>



Wir bringen Ihr Projekt gemeinsam zum Erfolg

Nutzen Sie unser Know-how und unsere Erfahrung für eine sichere, effiziente und reibungslose Integration Ihrer Airlock-Lösung.

Fragen Sie unverbindlich eine Beratung an und lassen Sie sich von Experten unterstützen.

► [Kontakt aufnehmen](#)