

SUPPORA CARE

Ihr Managed Service für JD Edwards EnterpriseOne

Suppora Care ist der All-Inclusive-Managed-Service für JD Edwards EnterpriseOne. Wir übernehmen den täglichen Betrieb Ihres JDE, überwachen 24/7 und optimieren proaktiv – mit Zugang zu unserer gesamten Opero-Produktsuite. Ein Ansprechpartner, ein Vertrag, drei skalierbare Pakete.

- ✓ Feste monatliche Engineer-Kapazität (12 / 40 / 80 Stunden)
- ✓ Sev1-Response ab 4 Stunden – bis hin zu 24/7-Bereitschaft
- ✓ Opero-Produkte inklusive: OperoGuide, OperoBoard, OperoStudio, OperoOps
- ✓ Laufzeit-Rabatte bis 18 % · Setup-Fee –50 % ab 36 Monaten



DREI PAKETE

Essential

2.500 €/Mo

Professional

6.000 €/Mo

Enterprise

11.500 €/Mo



3

Care-Pakete skalierbar



24/7

Verfügbarkeit
optional Enterprise



1h

Sev1-Response
ab Professional



80h

Engineer-Kapazität
bei Enterprise

Was Suppora Care leistet

Sechs Kern-Leistungen. Ein Vertrag. Ein Ansprechpartner.

PROAKTIVES MONITORING

OperoOps 24/7

Rund-um-die-Uhr-Überwachung von System, UBE, DB, Security und EDI. Alerts per Teams, Slack, E-Mail oder SMS.

ANWENDER-SUPPORT

OperoGuide inklusive

Kontextsensitive KI-Hilfe für JDE-Anwender in 19 Sprachen. Interne Prozessdokumentation integrierbar.

BUSINESS-ANALYTICS

OperoBoard-Dashboards

19 Ready-to-use Dashboards für Sales, Finance, Inventory, Production, Procurement. Ab Paket Professional.

DATA-SELF-SERVICE

OperoStudio-Zugang

Data Modeller und Extractor für Controller und Power-User. Excel- und CSV-Export mit Cron-Zeitplan. Ab Professional.

ENGINEER-KAPAZITÄT

Feste Stunden pro Monat

12 / 40 / 80 Engineer-Stunden monatlich für Änderungen, Optimierungen, Beratung – nicht verbrauchte Stunden übertragbar (max. 20 %).

PRIORITY-SUPPORT

SLA

SLA-basiert

Dedizierter Ansprechpartner, definierte Response-Zeiten, Eskalations-Prozess. 24/7-Bereitschaft ab Enterprise.

Warum Suppora Care?

Ein Vertrag statt vieler Lizenzen. Ein Ansprechpartner statt Hotline-Roulette. Feste Kosten statt Überraschungen.

Wer profitiert von Suppora Care

Drei typische Kunden. Drei passende Care-Pakete.



IT-Leiter Mittelstand

Care Essential – Grundschatz und Entlastung.

PROBLEM

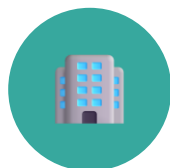
Der JDE-Betrieb bindet die kleine interne IT stark. JDE-Know-how ist rar am Arbeitsmarkt und Ausbildung teuer.

LÖSUNG

Suppora Care Essential übernimmt Basis-Monitoring, Anwender-Support und Standard-Optimierungen. 12 Engineer-Stunden pro Monat für individuelle Anpassungen.

ERGEBNIS

Die interne IT kann sich auf strategische Projekte konzentrieren. JDE läuft zuverlässig ohne interne Spezialisten.



CIO Industriekonzern

Care Professional – Höhere Verfügbarkeit und Business-Sichtbarkeit.

PROBLEM

JDE ist geschäftskritisch. Jede Stunde Ausfall kostet direkt Umsatz. Fachbereiche fordern zunehmend Daten-Zugriff und Echtzeit-Dashboards.

LÖSUNG

Suppora Care Professional mit 1h Sev1-Response, 40 Engineer-Stunden pro Monat, plus OperoBoard-Dashboards oder OperoStudio-Analytics für die Fachbereiche.

ERGEBNIS

Höhere Verfügbarkeit, direkte Datentransparenz für Fachbereiche, weniger IT-Tickets, mehr Vertrauen ins JDE als geschäftskritisches System.



CFO Internationaler Konzern

Care Enterprise – 24/7-Betrieb und volle Transparenz.

PROBLEM

Multi-Country-JDE mit 24/7-Betrieb, harten Audit-Anforderungen und internen SLAs zu den Fachbereichen. Standard-Support reicht nicht.

LÖSUNG

Suppora Care Enterprise mit dediziertem Team, 24/7-Bereitschaft, 80 Engineer-Stunden pro Monat, Custom-Dashboards und Zugriff auf die vollständige Opero-Produktsuite.

ERGEBNIS

Konzernweiter zuverlässiger Betrieb, volle Transparenz für Prüfer und Vorstand, verlässliche interne SLAs an die Fachbereiche.

Response-Zeiten und Onboarding

Definierte SLA-Zeiten. Klar strukturierter Onboarding-Prozess.

Response-Zeiten nach Severity

Severity	Essential	Professional	Enterprise
Sev1 – kritisch (System down)	4 Std.	1 Std.	1 Std. + 24/7
Sev2 – hoch (Kernfunktion gestört)	8 Std.	4 Std.	2 Std.
Sev3 – mittel (Standard-Anfrage)	24 Std.	8 Std.	4 Std.

Erreichbarkeit:

Mo–Fr 8:00–18:00 Uhr (Sev1 rund um die Uhr ab Professional). Enterprise mit 24/7-Bereitschaft optional zubuchbar.

Onboarding-Prozess

- 1 Kick-off**
Kennenlernen von Team und System. Definition Ansprechpartner und Eskalation.
- 2 Assessment**
Bestandsaufnahme JDE-Landschaft, Historie, offene Themen, Risiken.
- 3 Setup**
OperoOps-Agent-Installation, Dashboards konfigurieren, Alerts einrichten.
- 4 Go-live**
Monitoring geht scharf, Anwender-Schulung, erster Servicebericht.
- 5 Regelbetrieb**
Monatliche Reviews, Quartalsberichte, kontinuierliche Optimierung.

Bereitstellungsmodell

Suppora-Cloud

Vollständig verwaltet bei IONOS Deutschland. Höchste Datenschutz-Standards. Standard bei allen Care-Paketen.

Kunden-Cloud

Deployment in Ihrer eigenen Cloud (AWS, Azure, OCI). Suppora verwaltet den Betrieb.

On-Premise

Installation auf Ihren Servern. Ab Care Professional verfügbar. Suppora übernimmt Remote-Betrieb.

Die passende Edition wählen

Drei Pakete, klar strukturiert. Alle Preise netto zzgl. USt.

EMPFEHLUNG



Essential

Grundschutz für kleine
JDE-Umgebungen.

2.500 €

pro Monat

zzgl. 3.500 € Setup

12 Monate Mindestlaufzeit

- ✓ 12 Engineer-Stunden pro Monat
- ✓ Sev1-Response: 4 Stunden
- ✓ Anwender-Support (Mo–Fr, 8–18 Uhr)
- ✓ Inklusive OperoGuide (bis 50 User)
- ✓ Inklusive OperoOps Cloud (3 Server)
- ✓ Monatlicher Service-Bericht
- ✓ Ansprechpartner werktags



Professional

Höhere Verfügbarkeit
und Business-Analytics.

6.000 €

pro Monat

zzgl. 6.500 € Setup

12 Monate Mindestlaufzeit

- ✓ 40 Engineer-Stunden pro Monat
- ✓ Sev1-Response: 1 Stunde
- ✓ Anwender-Support inkl. Sev1 24/7
- ✓ Inklusive OperoGuide (bis 250 User)
- ✓ Inklusive OperoOps Cloud (8 Server)
- ✓ Wahl aus OperoBoard oder OperoStudio
- ✓ Monatliche Business-Reviews



Enterprise

24/7-Betrieb und
volle Opero-Suite.

11.500 €

pro Monat

zzgl. 12.000 € Setup

24 Monate Mindestlaufzeit

- ✓ 80 Engineer-Stunden pro Monat
- ✓ Sev1-Response: 1 Stunde + 24/7
- ✓ Dedizierter Ansprechpartner
- ✓ Inklusive OperoGuide (unlimited)
- ✓ Inklusive OperoOps unlimited Server
- ✓ OperoBoard + OperoStudio komplett
- ✓ Custom-Dashboards + Custom-Extractor
- ✓ Quartalsweise Executive-Reviews

Laufzeit-Rabatte

12 Monate = 0 % · 24 Monate = –7 % · 36 Monate = –12 % + Setup-Fee –50 % · 60 Monate = –18 % + Setup-Fee –50 %

♥ Alle Opero-Produkte inklusive – ohne zusätzliche Lizenzkosten.

Beratung buchen: cal.eu/suppora/15min · +49 6241 85 72 36 0

Termin