

IT-Lösung:

Managed Service

Managed Service – Flexibilität und Verfügbarkeit für weniger Kosten

Falls Sie eine Frage mit "Ja" beantworten, ist ein Gespräch mit uns sinnvoll. Sie haben den Eindruck, dass

- die IT Ihre Geschäftsprozesse nicht ausreichend unterstützt?
- sich Ihre Mitarbeiter viel zu oft über IT-Services beklagen?
- die Kosten für Ihre IT-Infrastruktur nicht eindeutig zu identifizieren sind?
- die Verfügbarkeit Ihrer gesamten IT größer sein könnte?
- sich zu viele Mitarbeiter um Ihre IT-Infrastruktur kümmern?

Die Lösung:

- Auf Ihr Unternehmen individuell zugeschnittene IT-Leistungen
- Kalkulierbare und transparente Preise
- Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)
- Ein skalierbares Betriebskonzept aus etablierten Methoden, Prozessen, Werkzeugen und Organisationseinheiten nach den Richtlinien der IT Infrastructure Library (ITIL)

Ihre Vorteile:

- Konzentration der Anwender auf die Geschäftsprozesse
- Zufriedene Anwender
- Transparenz der Kosten Ihrer IT-Infrastruktur
- Investitionsübersicht durch eine planbare IT-Strategie
- Hohe, messbare Verfügbarkeit aller IT-Infrastruktur-Systeme und -Dienste

Skalierbare IT-Services und höhere Kosteneinsparungen

Steigender Wettbewerbsdruck und schnelle Marktveränderungen zwingen alle Unternehmen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren. Wer heute und morgen ganz vorne im Wettbewerb dabei sein will, benötigt eine klare Ausrichtung der Kernkompetenzen auf den Markt sowie ein optimales Kostenniveau in allen Unternehmensbereichen. Neben anderen Unternehmensfunktionen trägt auch die Informationstechnik (IT) wesentlich dazu bei, Geschäftsabläufe effizienter zu gestalten und zu beschleunigen. Besonders im Betrieb der Netzwerk- und Client-/Serverstrukturen lassen sich durch straffe Prozesse, Standardisierung der Infrastruktur und Automatisierung Arbeiten beschleunigen und Kosten reduzieren. arxes unterstützt Sie bei der Optimierung Ihrer IT und bietet sowohl skalierbare Managed-Service-Pakete als auch die komplette Übernahme der Verantwortung für den IT-Betrieb.

Mit Methode zum Erfolg

arxes übernimmt die Verantwortung für Ihren IT-Betrieb und optimiert mit Ihnen gemeinsam IT-Prozesse und -Systeme.

Das Betriebskonzept der arxes gibt Ihnen durch skalierbare und individuell zusammengestellte Leistungen die Sicherheit, dass Ihr IT-Betrieb die erforderlichen unternehmerischen Freiräume bietet, um sich auf die Kerngeschäftsprozesse konzentrieren zu können. arxes stellt die Verfügbarkeit Ihrer kompletten IT-Infrastruktur und die Anwenderzufriedenheit über die zugehörigen Services sicher. Sie messen die Qualität unserer Leistungen an den vereinbarten Service Level Agreements.

Für die Übernahme der Betriebsführung Ihres IT-Betriebs bietet arxes ein Betriebskonzept aus etablierten Methoden, Prozessen, Werkzeugen und Organisationseinheiten an. Ihr IT-Betrieb wird zielgerichtet von erfahrenen, in ihrem Aufgabenfeld geschulten und motivierten Mitarbeitern weiter optimiert bzw. durch speziell auf Ihre Anforderungen abgestimmte Verfahren ergänzt.

arxes bietet Ihnen:

- ein qualitätsgesichertes Betriebskonzept nach den Richtlinien der IT Infrastructure Library (ITIL®)
- Einführung der Betriebs- und Service-Organisation nach der Management-Methode PRINCE2™
- Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)

Skalierbare Leistungen bilden Ihr individuelles Managed Service-Paket

Leistungen durch garantierte Service Level

Service	Leistungen
Service Desk	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen mit garantierter Erreichbarkeit und Sofortlösungsquote ▪ Remote Services: Desktop Support, User Administration, Software-Verteilung ▪ Erweiterte Services: Web Interface, Fremdsprachen, zusätzliche Applikationen, 24 x 7 Support
Client-Betrieb vor Ort	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vor-Ort-Support für alle Anwender, alle Standardanwendungen und Peripherie mit garantierter Wiederherstellungszeit ▪ Durchführung aller Installationsleistungen (IMAC/R: Install Move Add Change / Remove) ▪ Automatisierte Software-Verteilung für schnelle Remote-Installation aller PC- und Serversysteme ▪ Durchführung aller logistischen Aufgaben wie z.B. Lagerverwaltung und Ersatzteilbeschaffung
Server- und Netzwerk-Betrieb	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konfiguration aller Server- und Netzwerkkomponenten ▪ Proaktive Überwachung (Monitoring) der IT-Infrastruktur aus unserem Remote Operation Center (ROC) ▪ Betrieb Ihrer Systeme vor Ort <i>oder</i> ▪ Hosting und Bereitstellung von Diensten im arxes-Rechenzentrum ▪ Alle Leistungen mit garantierten Verfügbarkeiten und Wiederherstellungszeiten
Unterstützende Services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwaltung und Bereitstellung aktueller Informationen über das Asset- und Lizenzmanagement ▪ Termingerechte Beschaffung von Hardware, Software und Leistungen ▪ Entsorgung von Hardware ▪ Finanzierung über verschiedene Leasing-Modelle, abgestimmt auf Ihren Bedarf
Service-Tools	<p>Bereitstellung oder Übernahme von vorhandenen Service-Tools:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatic Call Distribution (ACD) ▪ Asset-Management ▪ Desktop-Management ▪ Inventory ▪ Monitoring Server- und Infrastruktur ▪ Remote Control ▪ Software-Verteilung ▪ Trouble-Ticket-System ▪ Bestellsystem ▪ Warenkorb

Die Modularität der Leistungen sichert Ihnen einen kalkulierbaren und transparenten Preis. Alle vereinbarten Service Level werden monatlich gemessen und reported.

**Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an uns.
Wir freuen uns auf Sie!**

arxes GmbH
 Ein Unternehmen der DATAGROUP
 Schanzenstraße 30
 51063 Köln

Tel. +49 2 21.9 64 86-0

Fax +49 2 21.9 64 86-202

E-Mail info@arxes.de

Web www.arxes.de

arxes – der unabhängige Dienstleister für anspruchsvolle IT-Lösungen

Seit über 20 Jahren realisiert arxes erfolgreich individuelle IT-Lösungen für Unternehmen unterschiedlicher Größe und Branchenzugehörigkeit. arxes optimiert IT-Systeme sowie -Prozesse und verantwortet den IT-Betrieb mittlerer und großer Unternehmen.