



Ihr Service für Information und Technologie

Ihre Anwender haben
Fragen oder **Probleme**
mit Systemen unter ...

IS4IT Unix-Server (Dell / HP / FSC / Solaris / AIX) IS4IT Siemens (BS2000) IS4IT
IS4IT Linux (Suse / Red Hat) IS4IT IS4IT Daten- und Informationssicherheit IS4IT
IS4IT UC4 Global Basics IS4IT Oracle IS4IT DB2 IS4IT SAPDB IS4IT
IS4IT MYSQL IS4IT MSSQL IS4IT IS4IT Lotus Notes IS4IT Informix IS4IT
MS Office IS4IT IS4IT Windows (NT4/W2000/2003/2008) IS4IT Centricstore (FSC) IS4IT
IS4IT IS4IT Jukeboxen IS4IT Tape Libraries IS4IT NetWorker (LEGATO / EMC)
IS4IT TrendMicro OfficeScan IS4IT TCP-IP IS4IT IS4IT
HV-Cluster IS4IT XPrint / Cups IS4IT MaxDB IS4IT IBM-Mainframe IS4IT

... aber Ihr Support-Team ist zu klein für schnelle Antworten?

Legen Sie Ihren Support in
professionelle externe Hände!

Support-Optimierung durch Outsourcing

Mit IS4IT als Managed-Service-Partner profitieren Sie von unserem umfassenden Outsourcing-Angebot, da wir die gesamte Betreuung Ihrer Data Center-Services weltweit äußerst effizient für Sie abwickeln können. Unsere Support-Services haben bei unseren Kunden bereits zu nachweislichen Kosteneinsparungen von bis zu 25 % geführt und gleichzeitig bis zu 20 % mehr Produktivität nach sich gezogen.

Unser Leistungsspektrum im Überblick

Da kein Unternehmen über die gleiche IT-Infrastruktur verfügt, hier nur ein erster Überblick über die Möglichkeiten, die Ihnen unser Support-Team bieten kann. Der konkrete Leistungsumfang wird im Rahmen eines Service Level Agreements punktgenau auf den Bedarf Ihres Unternehmens zugeschnitten. Falls erforderlich, sorgen wir für den Aufbau der notwendigen Support-Infrastruktur mit Ticketing-System oder integrieren Ihre hausinterne Lösung mit unseren Systemen.

■ Die Fachgebiete

- Betriebssystem-Monitoring und -Betreuung
- Netzüberwachung
- Backup- und Recovery-Services
- Applikations- und Datenbank-Support

■ Der Umfang

- First und / oder Second Level Support
- Remote / vor Ort
- Bundesweit / Europaweit / Weltweit
- Dauer nach Bedarf bis zu 24x7

■ Die Aktivitäten

- Übernahme der Support-Tätigkeiten für alle spezifizierten Hard- und Software-Komponenten
- Telefonische Betreuung der Anwender in Deutsch oder Englisch, weitere Sprachen auf Anfrage
- Bearbeitung sämtlicher Trouble Tickets inkl. automatisch generierter Tickets aus den Monitoring-Systemen
- Überprüfung und Analyse von Problemsituationen
- Je nach Konstellation und Problemursache eigenständige Behebung oder Zusammenarbeit mit internen bzw. externen Partnern
- Komplette Bearbeitung und Nachverfolgung der Tickets
- Regelmäßiges Reporting sämtlicher Support-Aktivitäten
- Proaktive Erarbeitung von Vorschlägen zur Prozessoptimierung

Ihr Nutzen

- Bestmögliche Betreuung Ihrer Anwender rund um die Uhr sichergestellt
- Hohe Endbearbeitungsrate eingehender Tickets durch das IS4IT-Team dank fundierter Technologie-Kompetenz
- Sehr kurze Reaktionszeiten speziell in Problemsituationen durch unser gesamtes Team
- Hohe Verfügbarkeit geschäftskritischer Systeme dank frühzeitiger Problembehandlung und Fehlervermeidung
- Kostengünstige Support-Services bei gleichzeitig hoher Qualität für die Anwender



Ihr Service für Information und Technologie

Kundenfeedback

„Mit IS4IT haben wir einen leistungsfähigen Outsourcing-Partner gefunden, der den komplexen Remote-Support im Rahmen der Incident Remote Operations bei uns im Data Center-Bereich weltweit äußerst effizient abwickelt. Besonders in kritischen Situationen profitieren wir von der ausgezeichneten Unterstützung mit Personal, den sehr kurzen Reaktionszeiten und der sehr guten, transparenten Kommunikation.“

Warum IS4IT?

Langjährige Erfahrung aus unzähligen Projekten sowie die umfassende Ausbildung unserer Mitarbeiter über das gesamte Data Center-Spektrum stellen die kostengünstige Umsetzung der Support-Services sicher. Unser Team setzt sich aus älteren Kollegen mit langjährigem Praxis-Know-how und jungen, extrem einsatzbereiten Mitarbeitern zusammen, so dass eine optimale Unterstützung garantiert werden kann. Als flexibler Dienstleister sorgt IS4IT für den erforderlichen Ausbau an Personalressourcen je nach Kundenbedarf. Outsourcing-Projekte werden bereits seit 1999 erfolgreich durchgeführt. Nutzen Sie unser Know-how!

**Der Geschäftsbereich Managed Services der IS4IT ist seit Jahren erfolgreich am Markt etabliert.
Namhafte Kunden aller Branchen vertrauen auf unsere Expertise.**

