



michael-wessel.de  
Informationstechnologie GmbH

IT-Service | IT-Betrieb | Wartungsverträge



beraten · planen · umsetzen · betreiben

# Unser Service. Integriert. Differenziert. Qualifiziert. Unser Service. Integriert. Differenziert. Qualifiziert

## Service ...

Auf Abruf, (fast) jederzeit und an jedem Ort. Kompetent, freundlich und mit viel Verständnis für IT-Probleme und Ihr Business. Ein Anruf oder eine E-Mail genügt, um sofort unseren IT-Service zu erhalten. Server, PC-Arbeitsplätze, Datenbanken, komplexe Netzwerke, Internet-Themen, Telekommunikation, Datensicherung - die Liste lässt sich weit fortsetzen.

Im Vordergrund unserer Dienstleistung steht oft zunächst die Aufklärung des Sachverhaltes. Denn häufig liegt das eigentliche Problem verborgen unter einem Berg von Fakten, Software, Hardware, Provider-Verträgen und Missverständnissen.

Kein Problem. Wir lösen auf, klären und erklären. Wir beraten Sie, erläutern die Situation und zeigen auf, was eigentlich zu tun ist. Danach installieren wir für Sie alle notwendigen Produkte und Komponenten, Hard- und Software, stellen Netzwerkverbindungen her, prüfen und testen die Funktion, in der Regel mit Ihren Anwendern gemeinsam.

Die Abrechnung der Leistungen erfolgt nach Arbeitszeit, monatlich, auf 15 Minuten genau und mit einem übersichtlichen Leistungsnachweis für Sie als Kunden.

## Standards setzen und erfüllen Standards setzen und erfüllen

## Betrieb ...

michael-wessel.de mit der Übernahme des IT-Betriebs zu beauftragen, heißt Verantwortung abzugeben, eine Last von den Schultern zu nehmen.

Sie investieren Vertrauen und erhalten Leistung, Qualität, Schnelligkeit und Behutsamkeit. Beim Umgang mit den wichtigsten Faktoren in Ihrem Unternehmen: den Daten, Softwareanwendungen und Ihren Benutzern.



# Was wir für Sie tun können

- Herstellerunabhängig
- Auswahl geeigneter Software-Lösungen
- Konzeptentwicklung
- Entwicklung von Standards
- Sicherheitsanalysen

beraten

- Support: telefonisch und vor Ort
- Betrieb von Servern, PCs und Netzwerken
- Problembehebung
- Dokumentationspflege
- Lizenzmanagement
- Datensicherung
- Rufbereitschaft 24x7

betreiben

Kunde

planen

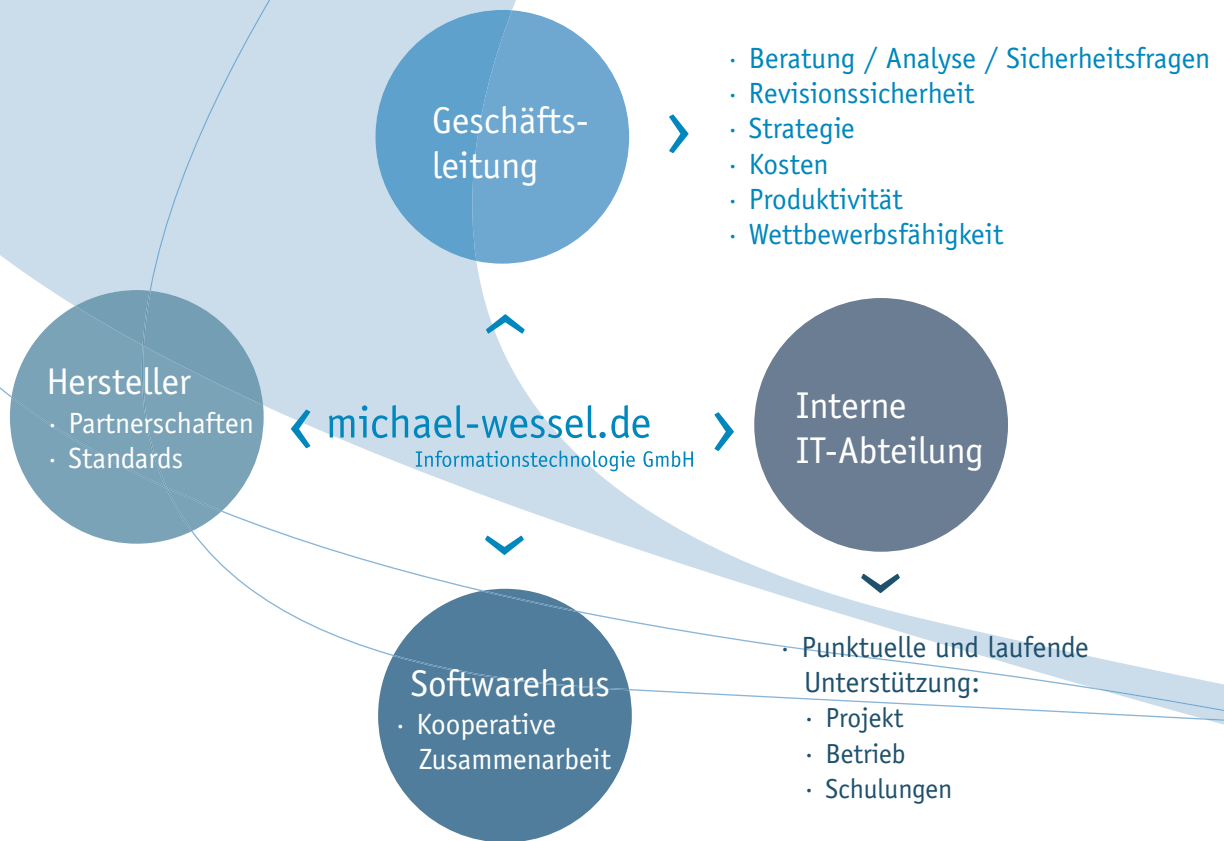
- Technische Konzepte / Lösungen
- Auswahl von Hardware
- Pflichtenhefte
- Budget / Ausschreibung
- Planung von Gebäuden, Rechenzentren, Serverfarmen und Verkabelungen / Netzwerken
- Dokumentation
- Betriebskonzepte

umsetzen

- Systeme liefern
- Installationen
- Standard-Netzwerk für KMU
- Individuelle Software-Lösungen
- Anpassungen
- Modernisierung des Netzwerkes



# Schnittstellen



# Kommunikation



# Vertrauen schaffen

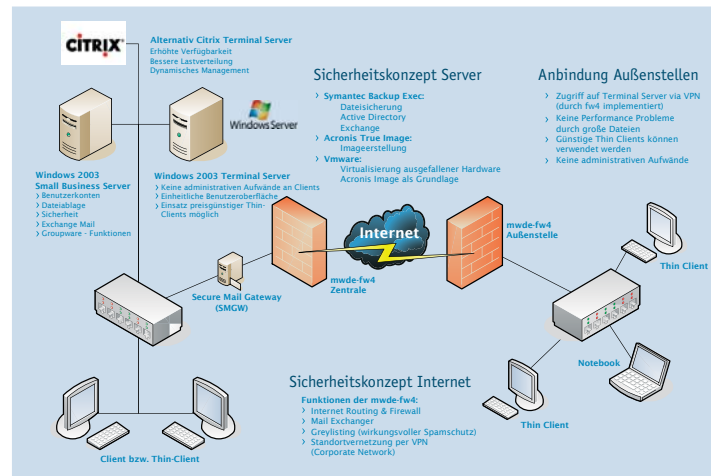
## Das Standard-Netzwerk für den Mittelstand

Eine von uns geprüfte und ständig weiterentwickelte Standardumgebung, es kommen nur im Verbund getestete Produkte zum Einsatz (Bsp: Serverhardware, -software, Datensicherungssoftware, Antivirus-System, etc.) und zwar mit ebenfalls getesteten Einstellungen.

Hierzu gehören natürlich auch standardisierte Abläufe für Datenzugriff, Dateiablage, E-Mail-Versand / -Empfang, Verschlüsselung, Telearbeit, Drucken, Scannen und vieles mehr. Die einheitliche und übersichtliche Einrichtung schafft Sicherheit, Stabilität und Wartbarkeit - und spart Kosten. Auch die meisten Hersteller von Hard- und Software unterstützen nur fachgerecht hergestellte, also Standards folgende Installationen.

Aber auch für die Service-Qualität setzen wir Standards: Mit Microsoft CRM verfolgen wir die Bearbeitung Ihrer Anfragen und Aufgaben, steuern unser Unternehmen in den Bereichen Service und Vertrieb.

Durch Blackberry-Technologie sind unsere Mitarbeiter unterwegs für Telefonate, E-Mail und Terminänderungen sofort erreichbar.



# Wartungsvertrag konkret Wissen, was die IT kostet

## Wartungsvertrag konkret Wissen, was die IT kostet

### Wartungsverträge ...

Im Betrieb der IT geht es um Kontinuität und Kalkulierbarkeit: Die Funktionen sind sicherzustellen und die Betriebskosten in Grenzen zu halten. Unsere Wartungsverträge leisten vieles in Einem:

- Definition der zu betreibenden wichtigen IT-Systeme
- Definition der geforderten Service-Qualität (z.B. Reaktionszeit)
- Vereinbarung regelmäßiger Wartungen (Kontrollen und Updates der Systeme)
- Garantierweiterungen (z.B. auf Vor-Ort-Service an Hardware etc.)
- Festlegung von Kostenpauschalen

Ziel ist eine klare Abstimmung zwischen Auftragnehmer und -geber darüber, welche Leistungen in Pauschalen enthalten sind und welche nicht.

Das Spektrum der Verträge erstreckt sich von der reinen Wartung der zentralen Systeme bis zur „IT-Flatrate“ für's gesamte Netzwerk, die nahezu alle auftretenden Aufwendungen des IT-Betriebs (z.B. auch PC- und Benutzerservice) in monatlichen Kostenpauschalen abdeckt.

Selbstverständlich betreiben wir IT-Umgebungen auch für Kunden, die umfassende Niederlassungsstrukturen haben. Die hierzu nötige sichere Verbindung Ihrer Standorte gehört ebenfalls zu unseren Kernaufgaben.



## Diese Vertragsstufen gibt es konkret:

Unsere Verträge basieren auf einem einheitlichen serviceorientierten Ansatz, werden aber für Sie individuell ausgearbeitet. Im Standard stehen Ihnen vier Service-Stufen zur Verfügung:

### › 1. Mini-Flatrate

Das Minimal-Paket für kleine Unternehmen bis ca. 10 PC-Arbeitsplätzen und 1 Server. Die einfache monatliche Prüfung der Datensicherung und des Zustands des Servers.

### › 2.a Wartung / zentrale Systeme

Das Standardpaket für die proaktive Wartung Ihrer sämtlichen zentralen Systeme (Server, Router, Firewall, Netzwerkkomponenten). Unter Wartung verstehen wir regelmäßige umfassende Prüfungen aller Dienste und Komponenten, Hardware wie Software und die Durchführung der notwendigen Updates auf System- und Softwareebene. Dies beinhaltet z.B. Hardware, Festplattensystem, Fileserver, E-Mail-Server, Datenbanken, Antivirus-system, Einbruchschutz u.v.m.

Die Wartungen erfolgen einerseits nach Checklisten, andererseits mit dem hochqualifizierten Fachwissen und der Erfahrung unseres Serverteams. Doch mit einem solchen Wartungsvertrag erhalten Sie noch mehr: Sie nehmen mit diesem Paket teil an dem Betrieb und der ständigen Weiterentwicklung unserer Mittelstandsnetzwerke. Sie profitieren von Erfahrungen, die unsere Kundenteams tagtäglich bei allen Mittelstandskunden machen. Wir werten diese Erkenntnisse aus und wenden sie auf alle unsere Kunden an. Hierdurch erhalten Sie optimale Leistung und Sicherheit in Ihrem Netz.

### › 2.b Wartung und Betrieb / zentrale Systeme

Trotz proaktiver Wartung kann man nicht jedes Problem im Vorfeld vermeiden. Probleme mit Hardware oder Software können den Betrieb beeinträchtigen oder in manchen Fällen zum Erliegen bringen. Wir sprechen von Problembearbeitung, wenn es um Analyse, Eingrenzung und Behebung von Fehlern an Ihren Systemen geht. Größtenteils lösen wir solche Fälle eigenständig, in manchen Fällen muss der Support von Herstellern hinzugezogen werden. Aber auch in diesem Fall begleiten wir den „Call“, bis zur sauberen Lösung des Problems. Auch für diese Leistungen können wir eine pauschale Vergütung vereinbaren.

### › 3.a Wartung / zentrale Systeme und PC-Arbeitsplätze

Hier werden die PC-Arbeitsplätze in die Wartung einbezogen: Alle zentralen Möglichkeiten, PCs im Unternehmen zu warten (z.B. zentrale Steuerung der Microsoft Updates, zentrale Prüfung von Virenbefall auf PCs, etc.) werden genutzt.

### › 3.b Wartung und Betrieb / zentrale Systeme und PC-Arbeitsplätze

Der Premium Service-Level, die vollständige IT-Service-Flatrate. Hier sind alle Leistungen für den Betrieb der IT, bestehend aus Wartung und Problembearbeitung für Server und PCs, in einer pauschalen Vergütung enthalten! Dies macht Ihre IT-Kosten in einer früher nicht gekannten Art kalkulierbar. Auftretende Probleme, auch an PC-Arbeitsplätzen, werden in definierten Maximalzeiten bearbeitet und gelöst. Verfügbar derzeit für Unternehmen bis zu 100 PC-Arbeitsplätzen.





michael-wessel.de  
Informationstechnologie GmbH

michael-wessel.de unterstützt Unternehmen dabei, ihr Potenzial mit Hilfe von modernen IT- und Kommunikationslösungen optimal zu nutzen. Wir stärken unsere Kunden für den Wettbewerb, u.a. mit:

- › stabilen, sicheren und ausfallsicheren Systemen im lokalen und Internet-Bereich
- › Zentralisierung von Daten und Software-Anwendungen
- › schnellen Windows-Systemen auf PC und Server
- › modernster Technologie für Kommunikation und Kundenbetreuung (CRM)
- › abhör- und spamsicherer E-Mail-Technologie
- › mwde Security Platform, der integrierten Sicherheitslösung für Ihr Netzwerk (Linux-based)
- › Voice over IP-Telefonie
- › dem Betrieb mittelständischer IT-Umgebungen zum Pauschalpreis
- › personeller Unterstützung in Projekten, IT-Betrieb und Benutzerservice

Ein Team.  
Ein Team.