

SHD.

**PROFESSIONAL
SERVICE**

A man in a dark suit, light blue shirt, and striped tie is pointing his right index finger towards a digital graphic. The graphic consists of a large yellow circle with a white outline, containing the text 'OPTIMALER SERVICE' in white. The circle is surrounded by a ring of small white dots. A white arrow points towards the top-left of the circle.

**OPTIMALER
SERVICE**

MEHR ZEIT

FÜR IHR GESCHÄFT

SHD managed Ihre IT-Services

ERFOLGSSICHERUNG DURCH LAUFENDE OPTIMIERUNG

Als langjährig erfahrenes IT-Unternehmen stehen wir täglich immer wieder vor der Herausforderung, unseren Kunden in ihren geschäftskritischen Prozessen die bestmögliche Unterstützung zu geben. Darin waren wir bislang sehr erfolgreich. Die rasante Entwicklung in der Informationstechnologie verlangt dennoch von uns neue Antworten auf drängende Fragen. Wir haben uns intensiv damit auseinander gesetzt und haben klar erkannt, dass unsere Kunden eine neue Vorgehensweise von uns erwarten.

EINE ANDERE SICHT

Wir sind der Überzeugung, dass eine rein auf Technologien und Softwareprodukten basierende Sicht überholt ist. Durch intensive Gespräche mit unseren Kunden und Partnern und durch unsere eigene langjährige Erfahrung haben wir einen neuen Ansatz entwickelt, wie wir zukünftig Service in IT-gestützten Geschäftsprozessen erbringen, um damit bestmöglich Ihr Geschäft zu unterstützen.

WORIN BESTEHT DIE NEUE QUALITÄT?

Wir haben eine Reihe von Geschäftsprozessen identifiziert, von denen wir wissen, dass unsere Kunden hier einen hohen Handlungsbedarf haben. Unser Ziel ist es, gemeinsam mit Ihnen Szenarien zu erarbeiten, die es Ihnen ermöglichen, sich voll auf Ihr Geschäft zu konzentrieren. Die Verantwortung für den anschließenden Betrieb des Service übernehmen dann unsere Spezialisten.

Wir bieten Ihnen dabei weder vorgefertigte Lösungen an, noch drängen wir Ihnen eine bestimmte Technologie auf. Sicher, wir verfügen über Partnerschaften mit vielen namhaften Herstellern, aber wir setzen Technologien und Lösungen in Kombination mit unserer Erfahrung als Bausteine ein, um damit einen individuellen Service zu erschaffen. Dieser ist in seiner Ausprägung einzigartig und unterstützt Sie gezielt.

WIE WIR MEHR NUTZEN SCHAFFEN

Ein Service hat dann einen Wert, wenn Sie als Kunde einen konkreten Nutzen davon haben. Daher bekommen Sie von uns keine „wolkigen“ Versprechungen, sondern klare, eindeutige und auf Ihre Geschäftsprozesse bezogene Leistungsbeschreibungen. Darüber hinaus übernehmen wir Verantwortung für den kompletten Service Lifecycle: Von Design, Transition, Betrieb inklusive Incident-, Problem-, Change- und Release Management, über Monitoring bis zum Service Management erhalten Sie alle Leistungen aus einer Hand.



WODURCH SIE PROFITIEREN

SIE VERTRAUEN UNS UND HABEN DADURCH:

- Zeit, sich um Ihr Business zu kümmern
- Auf die Servicelaufzeit verteilte transparente Kosten
- Keine Notwendigkeit, Spezialwissen in IT-Themen aufzubauen
- Einen Service, der Ihre Anforderungen mit klaren SLA-Vereinbarungen erfüllt
- Keinen Mangel an qualifizierten Mitarbeitern
- Eine klare, kalkulierbare Kostenstruktur
- Definierte Serviceprozesse
- Einen Partner, der weiß was er tut und auf den Sie sich verlassen können

Fragen Sie uns. Unsere Spezialisten stehen zu Ihrer Verfügung.

UNSERE VORGEHENSWEISE

1. Beraten

Hier klären wir mit Ihnen Ihren Handlungsbedarf und beraten Sie fair und lösungsunabhängig. Unsere Expertise in den Geschäftsprozessen hilft uns, dabei das Wesentliche vom Unwesentlichen zu unterscheiden und Sie können davon profitieren.

2. Entwerfen

In dieser Phase erarbeiten wir Varianten für mögliche Lösungen und stimmen diese mit Ihnen ab. Die Variante, welche Ihre Bedürfnisse am besten trifft, wird anschließend in ein Feinkonzept überführt. Detailliertere Punkte wie Service Level Agreements und Verantwortlichkeiten werden eingearbeitet.

3. Überführen

Wurden die Rahmenparameter für den neuen Service festgelegt, werden eventuell vorhandene Komponenten übernommen, die technologische Basis für den neuen Service vorbereitet, getestet und zur Abnahme für Sie bereitgestellt. Eine anschließende Erprobungsphase lässt die Möglichkeit einer Anpassung verschiedenster Service Parameter zu.

4. Betreiben

Nach Ihrer Freigabe betreiben wir den neuen Service gemäß den spezifizierten Kriterien in vollem Umfang für Sie. Dabei steht Ihnen ein konkret diesem Service zugeordneter Service Manager als Ansprechpartner für alle Belange zur Seite.

6. Optimieren

Weil wir Ihren Service kennen, sind wir auch in der Lage Ihnen im Verlauf der Serviceerbringung Optimierungspotentiale mit dem Ziel der Verringerung von Kosten und Systemkomplexität aufzuzeigen. Wir beschränken uns dabei nicht nur auf Ihren Service, sondern beraten Sie in regelmäßigen Abständen auch zu weiteren Entwicklungen und Verbesserungsmöglichkeiten.

5. Berichten

Wir legen Ihnen regelmäßig Berichte über Einhaltung von Service Level Agreements, unsere geleisteten Tätigkeiten sowie Performance und Auslastung Ihres Service vor. Damit wird unsere Leistung transparent und für Sie nachvollziehbar dargestellt.



SHD SERVICE PORTFOLIO

Managed Infrastructure



Network

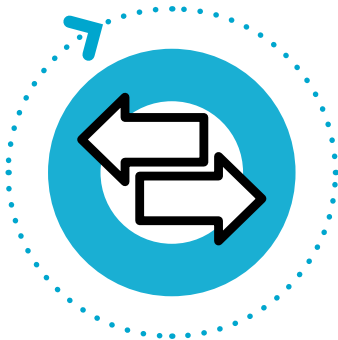


Storage



Server

Managed Application



Business Process Management



Communication / Collaboration



eCommerce
(Shopsysteme)



Mobile Arbeitsweisen



Webapplication

Recovery Services



Managed Backup



Disaster Recovery



” **Dr. Falk Ambros** · GESCHÄFTSFÜHRER SHD

Die Globalisierung des Wettbewerbs und die sich dynamisch verändernden Arbeitswelten machen den Einsatz neuer Technologien erforderlich. Bei der Erschließung dieses Potenzials stellen Sicherheit und Prozesseffizienz wesentliche Aspekte dar. Unsere Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung unternehmensspezifischer Lösungen zu unterstützen ist für uns Anspruch und Herausforderung zugleich. “



” **Dirk Schmidt** · LEITER PROFESSIONAL SERVICE OPERATIONS

Die Daten eines Unternehmens sind ein hohes Gut. Deutsche Rechenzentren und die Einhaltung strenger Datensicherheitsstandards, wie ISO 27001 und BSI, ebenso die hervorragende Ausbildung unserer Mitarbeiter sind der Garant für Sie, dass Ihre Unternehmensdaten in guten Händen sind. “



” **Markus Weingärtner** · SERVICE MANAGER
PROFESSIONAL SERVICES

Die immer rasantere Entwicklung und Komplexität der IT verlangt von uns eine Fokussierung: Es reicht nicht mehr aus, nur Lösungen auf technologischer Basis anzubieten, welche möglicherweise die Bedürfnisse gar nicht treffen. Wir haben einen ganz klaren Beratungsansatz entwickelt, um unseren Kunden aktuelle Trends zu erläutern und Ihnen den Nutzen unserer Services für Ihr Geschäft aufzuzeigen. “



” **Jochen Dedek** · LEITER BUSINESS DEVELOPMENT

Bei der Entwicklung unserer Services steht der Nutzen im Vordergrund. Unser Ziel ist es, diese Services ständig mit Blick auf die Bedürfnisse unserer Kunden weiter zu entwickeln und zu optimieren und damit einen stabilen Wertbeitrag für das Geschäft zu leisten. “

SHD.

SHD System-Haus-Dresden GmbH

info@shd-online.de · www.shd-online.de
www.professionalservice.de