

Professioneller IT-Betrieb für Ihr Unternehmen



KMU IT-Management AG

Ihre Herausforderung – unsere Lösung

Ein funktionierender, sicherer und bezahlbarer Informatikbetrieb ist Ihnen ein Bedürfnis.

Die Informatik ist in den letzten Jahren für viele Unternehmen geschäftskritisch geworden. Die Themen der Informatik erfordern einen immer grösseren Aufwand, um mit den Entwicklungen Schritt zu halten. Die entsprechend notwendigen Investitionen und Arbeitsleistungen können von vielen KMU nicht mehr seriös in Eigenleistung erbracht werden.

Für Unternehmen mit kleinen und mittleren IT-Umgebungen, beschränkten IT-Ressourcen oder wenig Fachwissen stellen wir eine ideale Alternative zum Aufbau und Betrieb einer eigenen Informatik-Infrastruktur dar.

Wir haben uns auf die Bewirtschaftung und den Unterhalt von Informatikumgebungen für KMU spezialisiert, damit sich unsere Kunden auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können. Wir bieten umfassende Betriebslösungen, die auf unseren zentralen Systemen und auf modularem Aufbau der Dienstleistungen basieren. Kostentransparenz, individuelle Lösungen und hohe Sicherheit sind garantiert.

Ihre Vorteile

- >> Hochwertige Qualität des IT-Betriebs und IT-Supports
- >> Der modulare Aufbau und Bezug von IT-Dienstleistungen erlaubt eine massgeschneiderte und dadurch kostengünstige Lösung für jede Unternehmensstruktur
- >> Die Einhaltung von IT-Standards gewährleistet Sicherheit und Betriebsstabilität
- >> Durch die Nutzung von zentralisierten Management-Systemen und Privat-Cloud-Services wird die kundenseitige Anschaffung von Hardware minimiert
- >> Interne IT-Weiterbildungskosten entfallen
- >> Unterstützung oder Ersatz von internem IT-Personal
- >> Geringer Aufwand bei der Implementierung unserer Lösungen in bestehende oder neue IT-Umgebungen

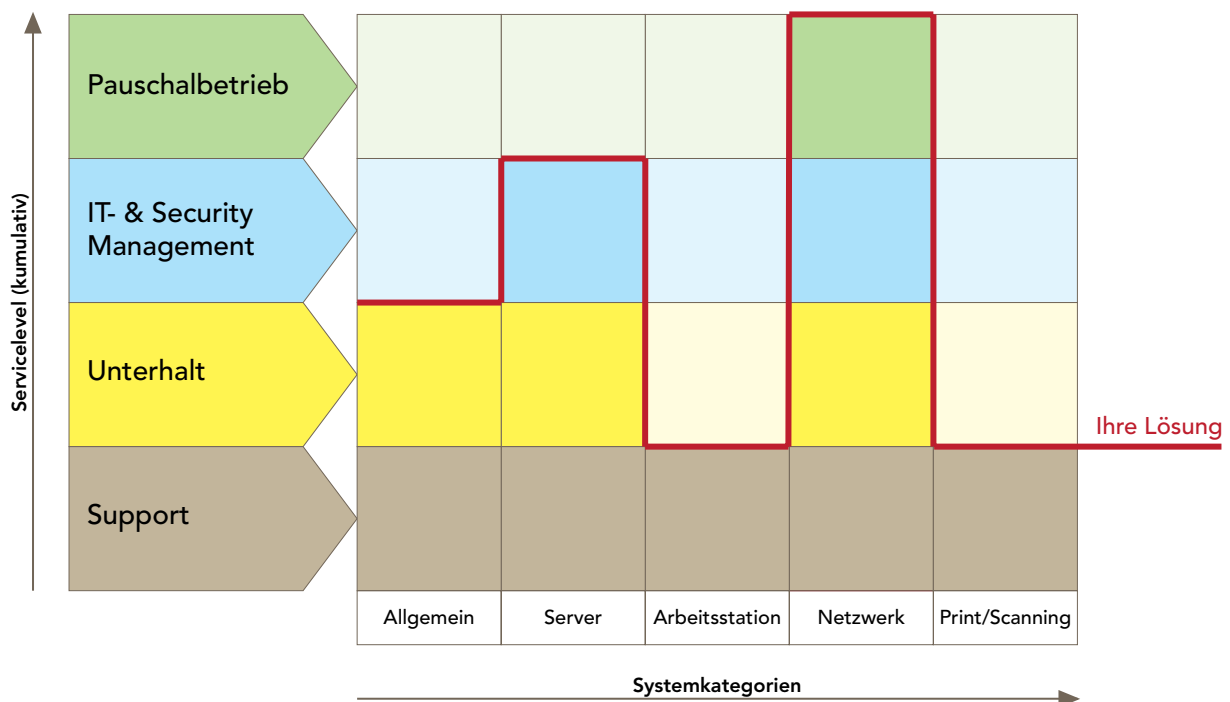
Optimale Lösung für jedes Unternehmen

Alle vier Servicelevel ermöglichen die Bewirtschaftung der IT-Infrastruktur unserer Kunden zu einem attraktiven Kosten-Leistungs-Verhältnis. Dabei setzen wir modernste Technologien ein, welche die Nutzung und Erweiterung von bestehenden Infrastrukturen erlauben.

Unsere zentralisierten Systeme werden über DSL-Verbindungen erschlossen, wobei die hohe Sicherheit der Datenverbindung zwischen dem Kunden und der KMU IT-Management AG durch den Einsatz von verschlüsselten Verbindungen (VPN) gewährleistet wird.

Unser Angebot umfasst vier aufeinander aufbauende Servicelevel, um die Bedürfnisse von Kunden mit einer einzelnen Arbeitsstation bis hin zur grösseren Unternehmung an einem oder mehreren Standorten abzudecken.

Leistung nach Baukastenprinzip für Ihre Systeme



Kurzbeschreibung

- Pauschalbetrieb:** Garantierte Betriebsstabilität, Service-Level-Agreements, beinhaltet alle gängigen Support-Leistungen
- IT- & Security Management:** Weitreichende technische und administrative Vorkehrungen im Bereich Sicherheit, Qualität und Betriebsstabilität
- Unterhalt:** Grundlegende regelmässige Systemkontrollen und Betriebsvorkehrungen
- Support:** Support auf Abruf

Leistung nach Mass

Servicelevel „Support“

Dieser Servicelevel bildet den Grundstein jedes IT-Betriebs und umfasst die Services zur Sicherstellung von Support-Arbeiten.

Unsere Hotline und das Techniker-Team stehen Ihnen für Informationen, Beratung und Lösungen/Störungsbehebungen zur Verfügung.

Für alle Komponenten, welchen keinen höheren Servicelevel ausweisen, werden diese Dienstleistungen angeboten.

Es können jederzeit Komponenten auf höhere Servicelevel angehoben werden.

- >> Hotline mit Remote-Desktop-Unterstützung
- >> Betreuung der Server, des Netzwerks und der Arbeitsplatzsysteme nach Absprache
- >> Verrechnung von Störungssuche und -behebung nach Aufwand
- >> Garantierte Reaktionszeit NBD

Servicelevel „Unterhalt“

Der erste Schritt zur Erhöhung der Qualität und Sicherheit liegt in einer regelmässigen Überprüfung, Aktualisierung und Anpassung der kritischen Systeme und Funktionen.

Der Servicelevel „Unterhalt“ erfüllt dies. Hierfür werden die zentralen Management-Systeme eingebunden. Sie benötigen weder neue Systeme, Programme noch Know-How hierfür.

Zusätzlich enthält dieser Servicelevel mehrwertschaffende Dienstleistungen und gewährleistet Ihnen jederzeit Einblick in Ihre Informatik.

- >> Hotline mit Remote-Desktop-Unterstützung
- >> Überwachung der kritischen Funktionen auf den Systemen (Netzwerk, Arbeitsstationen, Server, Netzwerkdrucker)
- >> Betreuung der Server und Arbeitsplatzsysteme
- >> Regelmässige Updates der Betriebssysteme
- >> Kontrollierter Virenschutz auf den Arbeitsplatzsystemen und Servern
- >> Garantierte Reaktionszeit von sechs Stunden

Servicelevel „IT-Management/Security“

Hohe Qualität, Sicherheit, weitreichende Prozesse für die Notfallvorsorge, Betriebsrapporte und Lizenzmanagement sind nur einige Kernpunkte dieses Servicelevels.

Basierend auf ITIL wird die gesamte IT-Infrastruktur kontrolliert bewirtschaftet, dokumentiert und erhalten.

- >> Hotline mit Remote-Desktop-Unterstützung
- >> Überwachung der kritischen Funktionen auf den Systemen (Netzwerk, Arbeitsstationen, Server, Netzwerkdrucker)
- >> Betreuung der Server und Arbeitsplatzsysteme
- >> Regelmässige Updates der Betriebssysteme
- >> Kontrollierter Virenschutz auf den Arbeitsplatzsystemen, den Servern und der E-Mail-Infrastruktur
- >> Mehrstufige Datensicherung und Notfallvorsorge (Option)
- >> Lizenzverwaltung
- >> Monatliche Statussitzungen und -berichte
- >> Regelmässige Rapporte über die kundenseitige IT-Umgebung
- >> Garantierte Reaktionszeit von drei Stunden

Servicelevel „Pauschalbetrieb“

Mit dem höchsten Servicelevel garantiert KMU IT-Management AG eine Erreichbarkeit der relevanten Systeme von 98.5%, bei Nichteinhaltung werden unsere Pauschalen reduziert.

Im Servicelevel ist zudem die Lieferung und Einbindung von Ersatzgeräten (von der Arbeitsstation über das Netzwerk bis hin zu den Servern) enthalten.

Störungsmeldungen werden mit der höchsten Priorität abgewickelt.

Der Servicelevel „Pauschalbetrieb“ ist ein qualitativer und finanzieller Garant für Ihre IT-Umgebung.

- >> Beinhaltet alle Leistungen des Servicelevels „IT-Management/Security“
- >> 98.5% Erreichbarkeitsgarantie der Systeme
- >> Rückvergütung von Pauschalen bei Nichteinhaltung der Erreichbarkeit (Pönalien-System)
- >> Ersatzgeräte bei Ausfällen
- >> Höchste Priorität bei der Bearbeitung von Störungen
- >> Garantierte Reaktionszeit von zwei Stunden

Zusatz-Module

Durch weitere Zusatz-Module werden die individuellen Bedürfnisse eines Unternehmens gedeckt. Dies können der Betrieb einer speziellen Hardware (Bsp. High-Speed-Scanner), der Zugriff auf Datenbank-Server (Oracle oder SQL-Server), die Unterstützung von firmenspezifischen Applikationen oder externe Anbindungen sein.

Wir erarbeiten gemeinsam mit Ihnen die speziellen Anforderungen und implementieren die entsprechenden Module.

Kein Unternehmen ist wie ein anderes. Dementsprechend vielfältig sind die Anforderungen an den IT-Betrieb. Um diesen individuellen Bedürfnissen gerecht zu werden, bieten wir alle Leistungen in modularem Aufbau an.

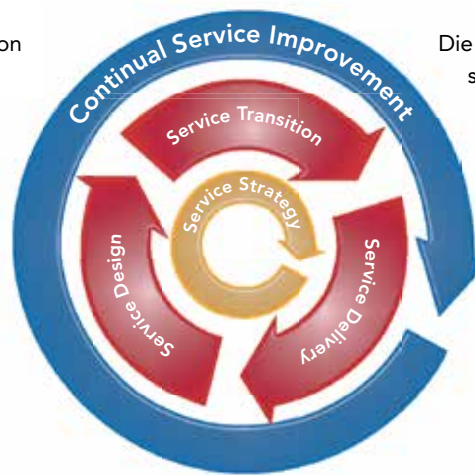
Wir stehen für unsere Qualität gerade

Durch den modularen Aufbau unserer Dienstleistungen erreichen wir erste Qualität. Mittels regelmässiger Berichte werden Sie über die Nutzung und den Zustand Ihrer Informatik informiert. Sie wählen, wie viel Qualität Sie brauchen. Ab Servicelevel „Unterhalt“ können mögliche Probleme dank der dauerhaften Überwachung der Systeme frühzeitig erkannt und behoben werden, oft bevor sich diese Probleme auf die tägliche Arbeit auswirken.

Das Beheben von Störungen ist in unserem Servicelevel „Pauschalbetrieb“ selbstverständlich inbegriffen, wie auch eine Garantie der Erreichbarkeit! Zusätzlich steht unsere Hotline jederzeit für Anfragen zur Verfügung. Und mit jederzeit meinen wir, dass Sie zu jeder Tages- und Nachtzeit auf unsere Unterstützung zählen können.

Hochwertige Prozesse für eine hohe Qualität

Eine ausgeklügelte Kombination von Management- Unterhalts- und Überwachungssystemen steht unseren Kunden in der Privat-Cloud der KMU IT-Management AG zur Verfügung. Solche Leistungen konnten bisher nur Grossfirmen mit grosser interner Informatikabteilung und entsprechender Infrastruktur nutzen.



Die KMU IT-Management AG setzt für die Erreichung höchster Qualität die international anerkannte Prozesssammlung ITIL um. Diese regelt nicht nur den technischen, sondern auch den administrativen Betrieb einer gut funktionierenden Informatik.

KMU IT-Management AG

Die KMU IT-Management AG wurde 2006 mit dem Ziel gegründet, die hohe Qualität, Funktionalität und den Komfort einer vollen Outsourcing-Lösung für kleine und mittelgrosse Unternehmen verfügbar zu machen.

Mit diesem Angebot ist sie eine der Vorreiterinnen der Cloud-Service-Provider für KMU in der Schweiz.

Kernziele sind hohe Sicherheit und Stabilität sowie ein qualitativ hochwertiger Betrieb der Informatik, ohne dass auf Seite des Kunden technisches Wissen, Personal oder unter Umständen sogar Systeme vorhanden sein müssen.

- >> [Gegründet: 2006](#)
- >> [Etablierter Outsourcer für KMU im Raum Deutschschweiz](#)
- >> [Zentrale IT-Management Cloud](#)
- >> [Erfahrenes Support- und Engineering-Team](#)



Ihre Vorteile im Überblick

- >> Ein Ansprechpartner für all Ihre IT-Betriebsbedürfnisse
- >> Einheitlicher Support durch die KMU IT-Management AG
- >> Zugriff auf IT-Fachkräfte für professionelle Betreuung und Beratung
- >> Qualität, Sicherheit und Stabilität durch Standardisierung der IT-Umgebung
- >> Sicherheitskonzept vom Arbeitsplatz bis zur Notfallvorsorge
- >> Schnelle und kompetente Einbindung von neuen Funktionalitäten
- >> Einsparung von Zeit-, Personal-, Ausbildungs- und Betriebskosten
- >> Konzentration auf Kerngeschäft
- >> Regelmässige Berichte über den Zustand der Informatik-Umgebung
- >> Schnelle und kostengünstige Implementierung der Betriebslösungen durch modularen Aufbau
- >> Realistische und planbare Budgetierung der IT-Kosten dank klarer und transparenter Tarife
- >> Störungsbehebung und Support im Rahmen des IT-Betriebs durch Servicelevel „Pauschalbetrieb“
- >> Kapazitätserweiterungen ohne grosse Investitionen
- >> Virtualisierung von Systemen im Datacenter
- >> Notfallvorsorge-Konzepte auf verschiedenen Stufen



Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

KMU IT-Management AG
Geerenweg 2
8048 Zürich
Telefon 043 521 21 40
Fax 043 521 21 49
E-Mail info@kmu-itm.ch
Web www.kmu-itm.ch