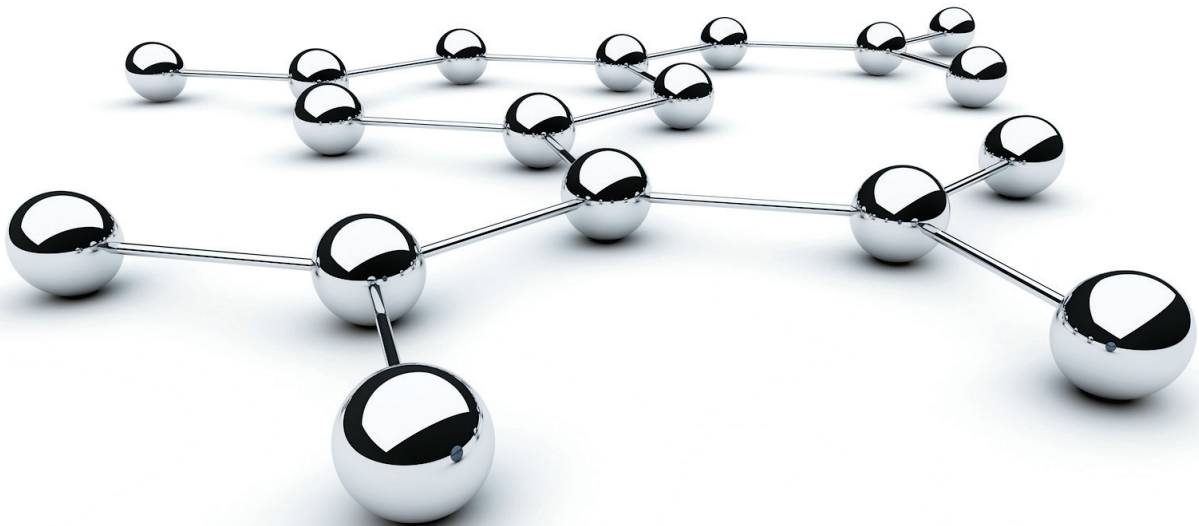


Netzwerkbetreuung im Vollservice



Der günstigste Weg zur eigenen IT-Abteilung



So ist Unzufriedenheit programmiert Teilzeitbetreuung von Netzwerken verschenkt Potenzial von Mitarbeitern und Netzwerk

Nicht jede Firma kann sich einen festangestellten EDV-Administrator leisten, betreibt aber ein mehr oder weniger kleines Netzwerk. Anstatt die Sicherheit und durchgängige professionelle Betreuung einer eigenen EDV-Abteilung genießen zu können, wird ein engagierter Mitarbeiter für diese Aufgabe abgestellt, zusätzlich zu seinen eigentlichen Tätigkeiten, eventuell unterstützt durch einen externen Dienstleister.

Doch Netzwerke sind komplexer als man denkt und schnell ergeben sich Situationen, die entweder ein Vielfaches des geplanten Zeitaufwands kosten oder doch externe Dienstleistung erfordern.

Trotz des Aufwandes ist das Ergebnis am Ende unbefriedigend:

- Entweder wird das Netzwerk mit möglichst wenig Aufwand gepflegt. Minimale Dienste sind etabliert. Netzwerk-Vorteile bleiben ungenutzt. Es entstehen Gefahren wie Virenbefall und Datenverlust.
- Oder der Administrator verwendet mehr Zeit, das Netzwerk ist besser gepflegt. Trotzdem wird das Netzwerk-Potenzial wenig ausgeschöpft. Der benötigte Zeitaufwand wäre im eigenen Fachgebiet besser genutzt.
- Eventuell betreibt ein externer Dienstleister periodische Systemwartung, kann den Administrator aber nicht von Routinearbeiten oder als ersten Ansprechpartner für andere Mitarbeiter entlasten.



M-Desk betreut Sie rundum

Überlassen Sie uns die Verantwortung über
Ihr Netzwerk und kümmern Sie sich sorgen-
frei um die Geschäfte

Lassen Sie Ihre Mitarbeiter das tun, was sie am Besten können: ihren Job.
Und überlassen Sie uns die Verantwortung für Ihr Netzwerk!
M-Desk nimmt sich mit seinem Spezialisten-Team Ihres Netzwerkes mit allen
Aspekten an. Mit einer Mischung aus Vor-Ort-Einsätzen und Fernwartung erfül-
len wir für Sie die Aufgaben Ihrer EDV-Abteilung voll und ganz und lassen die
Kosten auf dem Teppich:

- Wir überwachen Ihre elementaren Netzwerk-Komponenten ständig
(Server, Router, wichtige Dienste, Sicherung)
- Wir betreuen Ihre Server und Arbeitsstationen (Hardware und Software)
- Wir verwalten Ihre Benutzer
- Wir bieten eine Hotline für alle EDV-Probleme Ihrer Mitarbeiter durchgängig
zu den üblichen Bürozeiten
- Wir unterstützen Sie bei geplanten Neuanschaffungen
(Hardware und Software)
- Wir strukturieren und schützen Ihr Netzwerk und Ihren Datenbestand
- Wir dokumentieren Ihr Netzwerk
- Wir aktivieren brach liegende Netzwerk-Potenziale, z.B. Dateizugriff oder
Mailabfragen von außerhalb

Damit wir all das leisten können, benötigen Sie nur einen permanent verbunde-
nen Internet-Anschluß.





Verantwortung wiegt mehr als SLAs!

Wir unterstützen Sie schnell und situationsgerecht, nicht nur bei Serverproblemen.

Service Level Agreements (SLAs) sind Vereinbarungen über Reaktionszeiten, Verfügbarkeit, Eskalationsmanagement, zulässige Ansprechpartner und vieles mehr. Diese und andere Einschränkungen in den vereinbarten Leistungen verhindern oft, daß ein Kunde die situationsgerechte Unterstützung bekommt. Für ausreichende Transparenz der Leistungen müssen solche Prozesse und Parameter beschrieben werden, doch wer die Verantwortung spürt, kann nicht auf SLAs pochen. Dann sind die Prioritäten schnell klar oder werden im Zweifelsfall kurz abgesprochen.

Nur durch die volle Übernahme der Netzwerk-Verantwortung gelingt es uns, Ihre Mitarbeiter von EDV-Arbeiten freizuhalten:

- Wir schränken nicht auf spezielle Ansprechpartner ein, jeder Mitarbeiter darf Störungen melden. Damit sind wir die erste Ansprechstation.
- Wir limitieren unsere Leistungen nicht auf wenige Standard-Applikationen, sondern unterstützen Ihr gesamtes Software-Spektrum.
- Wir beschränken uns nicht auf bestimmte Hardware, sondern kümmern uns um alle vorhandenen EDV-Geräte
- Wir helfen in allen Situationen, auch bei unsachgemäßer Behandlung von Hardware oder Software.

Und sollten Sie über die normalen Bürozeiten hinaus eine höhere Verfügbarkeit benötigen, bieten wir Ihnen gerne einen entsprechenden Bereitschafts-Dienst an.





Eine Partnerschaft zu Ihrem Vorteil

M-Desk kann mit Erfahrung und Techniken Ihr Netzwerk vollständig und günstig verwalten

Wir haben uns zum Ziel gesetzt, quasi firmeninterne und kompetente Netzwerkbetreuung auch für kleine Firmen ohne eigenen Administrator anzubieten. Die dabei anfallenden Aufgaben und die dazu notwendigen Werkzeuge kennen wir aus unserer langjährigen Erfahrung als kundenorientierter IT-Dienstleister in den verschiedensten Netzwerk-Umgebungen und durch die langjährige gestaltende Mitarbeit in der IT-Fachabteilung eines mittelständischen Unternehmens mit überdurchschnittlich innovativer Netzwerk-Umgebung.

In den vergangenen Jahren haben wir in Kundennetzwerken durch vielfache Optimierung den Verwaltungsaufwand auf ein Minimum reduziert und den Service gesteigert.

- Durch eine ausgereifte Software-Verteilung sorgen wir für die automatische Installation von Betriebssystem und Anwendungen
- Mit Hilfe von virtualisierten Anwendungen stellen wir deren Funktionalität auch ohne Installation bereit.
- Jeder Mitarbeiter sieht die ihm zugeteilten Anwendungen und kann sie aufrufen, unabhängig vom aktuellen Installationsstatus.
- Unser Ticket-System sorgt für lückenlose Verfolgung von Support-Anfragen und verbesserte Reaktionszeiten

Durch diese und andere erprobten Optimierungen gelingt es uns, auch Ihr Netzwerk in einem attraktiven Kostenrahmen professionell zu verwalten.





Wir wollen Ihre Umgebung kennen

Genaue Kenntnis Ihrer Umgebung bildet die Basis für eine verantwortungsvolle Übernahme der Netzwerk-Aufgaben

Mit mehr als 10 Jahren Erfahrung aus den Bereichen Helpdesk und Netzwerk-Administration wissen wir, wie Server und Arbeitsstationen effektiv verwaltet werden können.

Doch allein dieses Knowhow ist nicht genug, um Verantwortung übernehmen zu können. Um effizient und zielgerichtet zu arbeiten, benötigen wir explizite Kenntnisse über Ihre Netzwerk-Umgebung.

Diese können wir uns nur durch eine qualifizierte Analyse vor Ort erarbeiten. Und so ganz nebenbei lernen wir auch Ihre Mitarbeiter kennen, die Seele Ihres Netzwerks.

Im gleichen Zug schaffen wir die Voraussetzungen, die eine vom aktuellen Benutzer autorisierte Fernwartung der Arbeitsstationen und eine Überwachung und Verwaltung des Servers entsprechend seiner Möglichkeiten erlauben.

Die Einrichtung einer abhörsicheren VPN-Verbindung zu unserer Helpdesk-Zentrale gestattet uns den Zugriff ohne Abstriche in Ihrer Netzwerk-Sicherheit.





Überschaubare Angebote

Um nicht unübersichtliche Kalkulationstabellen bemühen zu müssen, haben wir unsere Leistungen zu einfachen Paketen geschnürt, die auf Umgebungen mit bis zu 2 Servern und 10 Arbeitsstationen kalkuliert sind.

Neben dem obligatorischen Einrichtungspaket und der Mindest-Leistung Basispaket können Sie jederzeit eine Option zubuchen oder kündigen.

Überschaubare Laufzeiten

Wir wollen, dass Sie freiwillig bleiben. Deshalb scheuen wir uns nicht, sehr kurze Vertragslaufzeiten anzubieten.

Unsere Wartungsverträge laufen 3 Monate und verlängern sich nach Ablauf automatisch. Sie können jederzeit mit 1 Monat zum Quartalsende kündigen.



Unsere Standard-Leistungspakete

Einrichtungspaket* (einmalig)

Das Einrichtungspaket ist Voraussetzung für eine Übernahme der EDV-Verantwortung und wird nur einmalig benötigt.

Leistungen

€ 1.280,-

2 Tage à 8 Std. vor Ort für Systemaufnahme und Vorbereitung:

Dokumentation aller netzwerkteilnehmenden Geräte, der vorhandenen Lizenzen, der Räumlichkeiten, Anbindungen und Personen

Einrichten von Überwachungsfunktionen

Einrichten eines Kontos und Einweisung des Kunden in die Nutzung unseres Helpdesk-Ticket-Systems

Schaffung der Voraussetzung für Fernwartung

Basispaket* (monatlich)

Das Basispaket stellt die Mindestbetreuung eines Netzwerkes dar und gewährleistet Pflege und Erhalt des bestehenden Systems.

Leistungen

€ 1.440,-

1 Tag / Monat vor Ort für die Pflege von Server und Netzwerk-Komponenten

1 Tag / Monat für die Pflege von Arbeitsstationen, Applikation und Benutzerbetreuung

Zusätzlich 120 Freiminuten Telefonsupport an Arbeitstagen von 09:00 bis 18:00

Reaktionszeit 4 Std. innerhalb der Service-Zeit von 09:00 bis 18:00

* Paket ist für 1 –2 Server an 1 Standort und bis ca. 10 Arbeitsstationen ausreichend





Unsere Leistungspakete „light“

Einrichtungspaket light

** (einmalig)

Das Einrichtungspaket light ist Voraussetzung für eine Übernahme der EDV-Verantwortung und gilt nur mit dem Basispaket light.

€ 560,-

Leistungen

1 Tag à 8 Std. vor Ort für Systemaufnahme und Vorbereitung:

Eingeschränkte Dokumentation von Server, Räumlichkeiten, Anbindungen

Schaffung der Voraussetzung für Fernwartung

Einrichten von Überwachungsfunktionen

Einrichten eines Kontos und Einweisung des Kunden in die Nutzung unseres Helpdesk-Ticket-Systems

Basispaket light

** (monatlich)

Das Basispaket light ist die Alternative für Firmen mit minimaler Umgebung und gewährleistet die Mindestbetreuung der Hauptkomponenten des Netzwerkes (Server, Infrastruktur).

€ 560,-

Leistungen

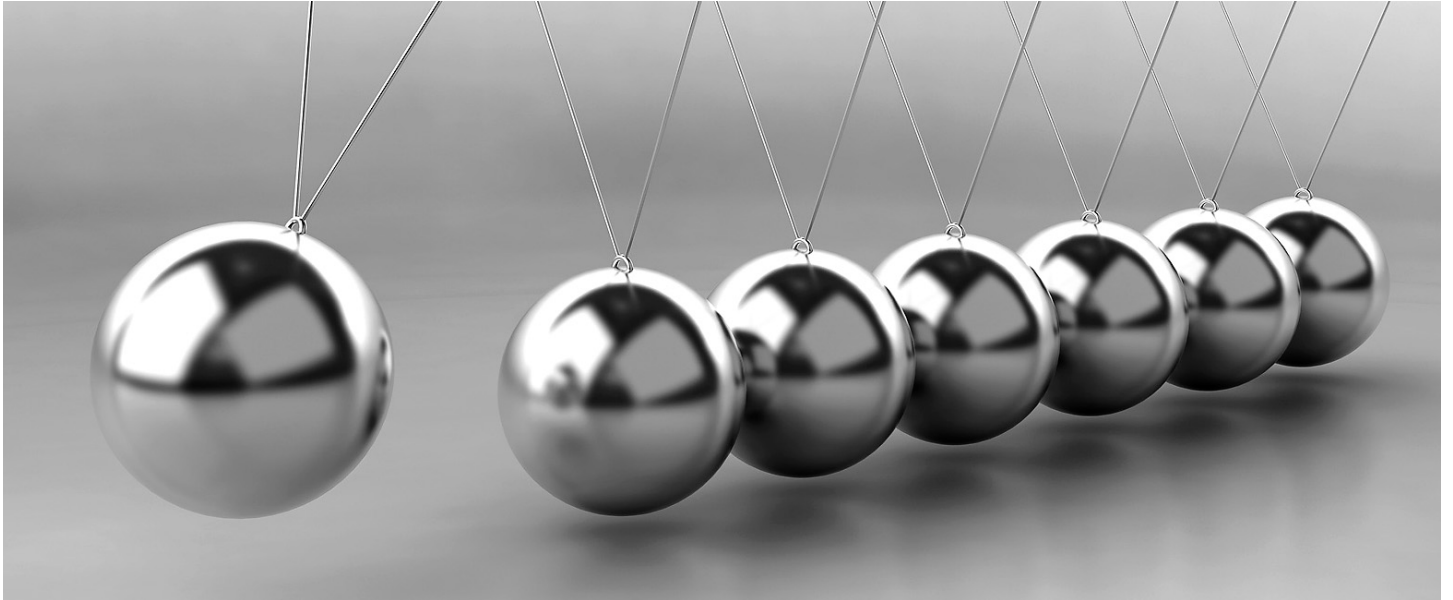
1 Tag / Monat vor Ort für die Pflege von Server und Netzwerk-Komponenten

Kostenpflichtiger Telefonsupport an Arbeitstagen von 09:00 bis 18:00

Reaktionszeit 4 Std. innerhalb der Service-Zeit von 09:00 bis 18:00

** Paket ist für 1 Server an 1 Standort und für max. 5 Arbeitsstationen ausreichend





Unsere Optionspakete

Helpdesk Option 60

(monatlich)

Buchen Sie 60 Helpdesk-Freiminuten zu einem günstigeren Preis.

€ 60,-

Leistungen

60 Minuten Unterstützung per Telefon, Fernwartung oder durch Fehlerrecherche an Arbeitstagen von 09:00 bis 18:00

Helpdesk Option 120

(monatlich)

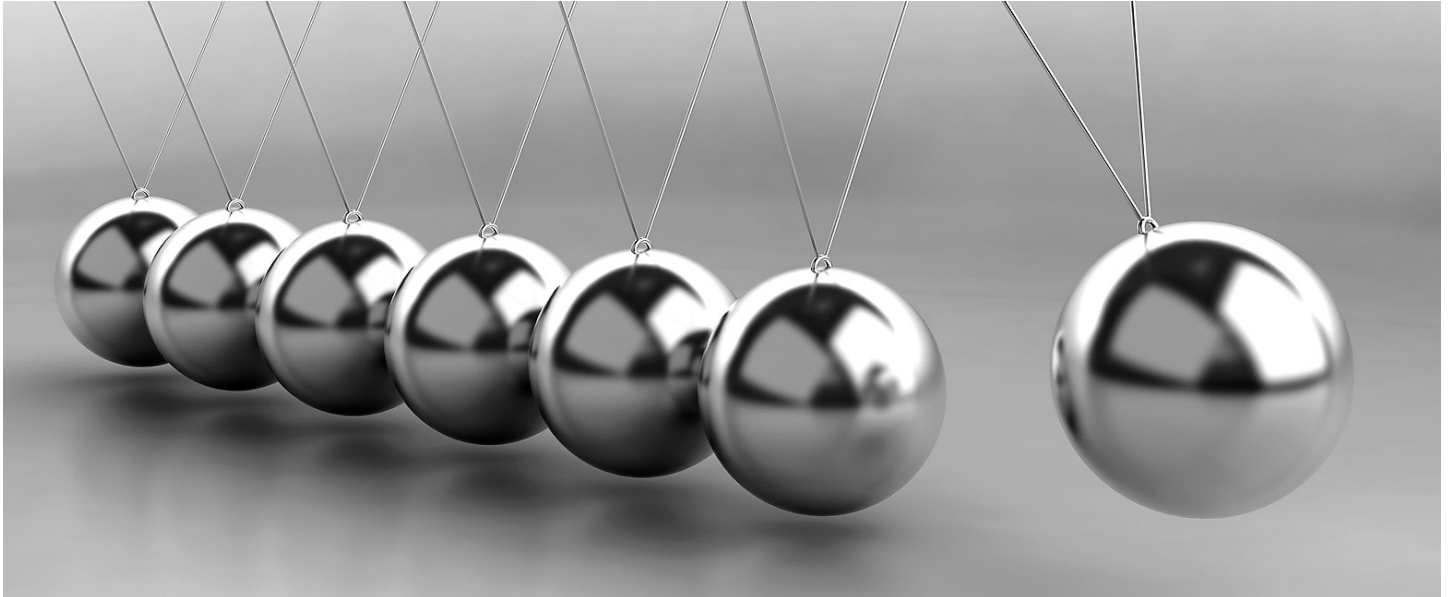
Buchen Sie 120 Helpdesk-Freiminuten und sparen Sie weiter gegenüber Helpdesk Option 60

€ 110,-

Leistungen

120 Minuten Unterstützung per Telefon, Fernwartung oder durch Fehlerrecherche an Arbeitstagen von 09:00 bis 18:00





Unsere Optionspakete

Helpdesk-Flat-Paket

* *** (monatlich)

Erweitern Sie den „Telefonischen Support“ unbegrenzt. Mit der Helpdesk-Flatrate brauchen Sie nicht lange überlegen, ob Ihr Kontingent ausgeschöpft ist.

€ 495,-

Leistungen:

Unbegrenzter Telefonsupport an Arbeitstagen von 09:00 bis 18:00

Natürlich bieten wir auch alle anderen Leistungen rund um Ihr Netzwerk an. Dazu erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot gemäß Ihrer Anfrage.

* Paket ist für jeweils ein Standard-Basispaket buchbar.

*** Paket kann nicht im ersten Monat und nicht für das Basispaket light gebucht werden.





Kontakt

Sie interessieren sich für unsere Angebote?
Rufen Sie uns einfach an oder mailen Sie.

Ihr persönlicher Ansprechpartner bei M-Desk:

Jürgen Gabriel
Fon: +49 89 30610061
Email: juergen.gabriel@m-desk.de

M-Desk GmbH
Giselastraße 4, Rgb, 80802 München

und
Lindenweg 1, 82299 Türkenfeld

