

Dienstleistungs Portfolio Telefonbau Schneider COMMUNICATIONS



Definition des Dienstleistungsangebotes

- Installations- / Montage-Dienstleistungen
- Schulungs-Dienstleistungen
- Projektmanagement
- Wartungs-Dienstleistungen
- Migrations-Dienstleistungen (Versions-, Release-Wechsel)
- Systemintegrations- / Implementierungs-Dienstleistungen (Workshop-Dienstleistungen)
- (Programmpflege-Dienstleistungen)

- Managed Services – 6 Leistungsmodule + SLA



Installations- /Montage-Dienstleistungen

- Erstellen einer Installations-Checkliste - angebotene Leistungsmerkmale, Kunden-Umgebung, Festlegung der Voraussetzungen durch den Kunden, des Providers, der anzuschaltenden Fremdsysteme
- Abstimmen der Checkliste mit dem Kunden
- Nachfassen zur Rücksendung der Installations-Checkliste und telefonische Beratung: Nach-Akquisition zur Klärung der User-Gruppen, der IP-Adress-Chemata, der SMTP-Umgebung etc.
- Überprüfung aller Angaben in der ausgefüllten Checkliste hinsichtlich vorhandenem TK-System, Mail-System, Router und Netzwerk, sowie telefonische Rückfragen bei „Ungereimtheiten“
- Feststellung der Konfiguration der vermarkteten Hard- + Software
- Terminvereinbarung zur Installation mit dem Kunden
- Entgegennahme der Hard- + Software und Transport zum Kunden
- Installation beim Kunden
- Anpassung des Systems an die Kunden-Umgebung d.h. an TK-, Mailsystem, EDV
- Funktionsprüfung unter Betriebsbedingungen beim Kunden
- Zusammenstellen der kundenindividuellen Dokumentation
- Arbeitsscheine für außervertragliche Zusatz-Arbeiten im Projekt schreiben und dem Kunden zur Unterschrift vorlegen
- Laufende Montagearbeiten bezüglich Verlegungen, Erweiterungen, Änderungen, MAC's (Moves - Adds - Changes)



Schulungs-Dienstleistungen

Administrator-Schulung

- User-Verwaltung, Berechtigungsvergabe, Authorization
- Passwortverwaltung für alle User und alle Anwendungen
- IP-Adressverwaltung und Zuordnung im Netz
- Netzzugangskontrolle – Gatekeeper/Gatedefender-Funktionen
- Überwachen der täglichen Aktualisierung der Anti-Malware-Lösung
- Prüfen der erforderlichen Patch- und Release-Hochrüstungen der Server + Systeme
- Inanspruchnahme des „Third-Level-Supports“ beim Hersteller (Notfall)

Anwender-Schulung (Multiplikatoren „Durchblicker“ je Gruppe beim Kunden)

- Funktionen der Endgeräte für Sprache und Daten, Drucker Faxgeräte
- Programmierung der Funktionstasten an den Endgeräten
- Abbildung der Endgerätefunktionen auf dem Arbeitsplatz-PC
- Nachrichtempfangsfunktionen auf dem PC: Telefon, Fax, Viocemail, E-Mail, SMS
- Sendefunktionen auf dem PC: wie vorher ..
- Zugriff auf die Verzeichnisse (Directory) aus der Warenwirtschaft, aus Outlook, CRM, ERP, Internet, E-Mail, Telefon- und Fax-Verzeichnis
- Verwalten der Kommunikations- und der Nachrichtendienste auf dem PC
- Tips + Tricks im Alltag



Projektmanagement–Dienstleistung

- Detaillierte Aufgabenbeschreibung des Projekt Managers
- Vereinbarung zur Zusammenarbeit + Kommunikation im Projekt
- Statusbesprechungen
- Dokumentation: Terminplan – Projektstrukturplan – Statusberichte – Liste der Änderungen etc.
- *Leistungen des Projekt Managers:*
 - „Vorgesetzten–Funktion“ des Projektmanagers während der gesamten Projektlaufzeit
 - Projektplanung im beschriebenen Rahmen + Planfortschreibung
 - Projektsteuerung gemäß vereinbartem Plan
 - Durchführung von Statusbesprechungen + Erstellen der Berichte
 - Eskalationen bei Planabweichungen + Maßnahmen zur Planrückführung
 - Verfolgung der eingetretenen Änderungen
 - Steuerung + Koordination der vom Auftraggeber genehmigten Unter-/Sub-Lieferanten
 - Aktive Teilnahme an Tests + Projekt–Abnahme
 - Führen der gesamten Projekt–Dokumentation
 - Steuerung des „Projektnachlaufs“



Wartungs-Dienstleistungen

- Hotline-Support für allgemeine Fragen zur Systemkonfiguration, zu Fragen des Betriebs, der Administration und der Bedienung des TK-Systems
- Remote-Überwachung der Hardware, des Betriebssystems und der Anwender-Software
- Remote-Störungs-Beseitigung der HW, des BS's und der SW
- Telefonische Beratung hinsichtlich Handling bzw. Bedienungs-Hilfen für die Mitarbeiter beim Kunden
- Telefonische Unterstützung des System-Administrators beim Kunden
- Beseitigen von Programmfehlern durch Einspielen von SW-Korrekturen
- Durchführung von Datensicherungen vor dem Einspielen von SW-Korrekturen
- Technische Unterstützung bei Fehleranalysen
- Störungsbeseitigung durch Vorort-Einsätze
- Vorhalten von Service-Spezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen
- Vorhalten der notwendigen Ersatzteile und SW-Patche



Systemintegrations-Dienstleistungen

- Anpassungs-Leistungen zur Integration neuer Systeme an die Kunden-System-Landschaft
- Anpassen der Telefonanlagen-Version an das Unified-Messaging-System
- Programmtechnische „Harmonisierung“ der CSTA / Capi /-Schnittstelle
- Funktionale Anpassung der CTI an das TK-System
- Neu-Einstellung der Wähl- und Signalisierungs-Verfahren zwischen Server und TK-System
- Bei Standort-Vernetzungen: Klärung mit dem Kunden, welches Replizierungs- und Lösch-Verfahren zum e.Mail-System realisiert werden soll
- Aktuelle Anforderungen aus der Kunden-Umgebung abfragen:
 - SMTP-Server
 - vorhandenes Storage Area Network-Konzept (SAN oder NAS ?)
 - vorhandene HOST's und Fernübertragungs-Verfahren (z.B. SNA ?)
 - bestehende IP-Adressen und deren Struktur
 - Vorhandene Adress-Verzeichnisse - standardisiertes X.500 ?
- Programmierung aller Kundenspezifika in e.Mail-, TK- und EDV-Landschaft im Unified Messaging
- Prüfen, Testen und Qualitätssicherung der kundenindividuellen Software-Anpassungen
- Erarbeiten der SW-Dokumentation
- Einspielen der SW mit dem Unified Communications- und TK-Lieferanten des Kunden
- Aktive Begleitung und Hotline-Support während der Erprobungs- und Anlaufphase
- Bei Telefonbau Schneider liegen umfangreiche Erfahrungen aus vielen Projekten vor, die eine genaue Leistungsbeschreibung der Integrationen und deren Preisbildung ermöglichen.



Migrations-Dienstleistungen

Ist-Aufnahme der beim Kunden bisher eingesetzten Anwendungen + Funktionen + Schnittstellen

Ist-Aufnahme der vorhandenen TK- + der Datennetz-Komponenten

Detaillierte Überprüfung, ob diese bisherigen Funktionen mit der neuen TK-Version auch weiterhin sichergestellt sind, d.h. Abgleich mit der „Versions-Verträglichkeits-Matrix“

Detaillierte Überprüfung, ob die vorhandenen Versionen der Kunden-Umgebung mit der neuen TK-Version funktioniert.

Klärung mit dem Kunden, welche aktuellen Anforderungen bestehen, d.h. welche der neuen TK- und IT-Features gefordert werden, wie zum Beispiel:

- Standortübergreifende Anrufübernahme-Gruppen + Chef-Sekretär-Funktionen
- Authentisierung bei Abfrage durch Identifizierung der vertraulichen Anrufer-Nummer
- Ausdrucke und Software-Anbindung der Gebührenerfassung an den vorhandenen Server
- Anbindung des TK-Systems an standardisierte Directories Adressverzeichnisse

Arbeitsinhalte:

- Backup des bestehenden Systems
- sichern aller Kunden-Umgebungsdaten, Adressbücher
- vorbereiten, schreiben, anpassen und „trockentesten“ der geforderten Lösung
- Update-Installation der neuen Version unter Beibehaltung der Lizenz-Key's
- Freischaltung der Hipath-Funktionen entsprechend der bisher gekoppelten TK- und IT-Systeme
- Freischalten, Überprüfen der neuen Leistungsmerkmale + der evtl. veränderten Umgebung gemeinsam mit dem Kunden
- Benutzer-Kurzeinweisung und kundenindividuelle Administrator-Schulung
- Abnahme, Herauslesen der Freigeschalteten Features und Übergabe der System- und SW-Dokumentation



Managed Services–Dienstleistungen

- Fault Module
- Performance Module
- Configuration Module
- Security Module
- Accounting Module
- Operating Module
- Service Level Agreement SLA
- (Helpdesk Module)
- (Prozeßmanagement)



Managed Services – Kundennutzen

- **Erhöhung der Netz-, System- und Endgeräteverfügbarkeit**
- Intelligentes Fehlermanagement ermöglicht schnelle Fehlerlokalisierung, -diagnose und -behebung
- **Optimierung von Betriebsabläufen**
- Erhöhter Automatisierungsgrad des Netzbetriebes
- Entlastung Ihrer Spezialisten von Routinearbeiten, effizienter Einsatz von Experten sowie Unterstützung bei der Fehlersuche
- Effiziente Verwaltung der Netzinfrastruktur, des TK- und der Applikations-Systeme
- Reduzierung der Betriebskosten
- „Single Point of Contact“ für die Koordination der Netz- und Systemverfügbarkeit
- **Zentralisierung und Überwachung definierter Dienste**
- Ein zentrales Kontrollzentrum für Sprach- und Datennetze
- **Vereinfachung der Operatoraufgaben**
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose
- Helpdesk für schnellen Zugriff auf Kundendaten
- **Absicherung Ihres Investments**
- Integration von Netzelementen mit nicht standardkonformen Managementschnittstellen über Connection Technology
- Es ist keine Änderung des Betriebskonzeptes notwendig
- Skalierbarkeit in Funktionalität und Performance



Managed Services – Fault Module

Proaktive Systemüberwachung des Kundennetzes

- **Remote-Überwachung:**
- Erhöhung der Netzverfügbarkeit, der Server, der Applikationssysteme durch intelligentes Fehlermanagement
- Höchstmögliche Sicherheit gegen Ausfälle aller Komponenten
- **Remote Fehleranalyse:**
- Schnelle Lokalisierung, Diagnose und Behebung von Netzanomalien
- automatische Kunden-Code Zuordnung und Alarmauslösung
- **Produktspezialisten am Schneider-Remoteplatz**

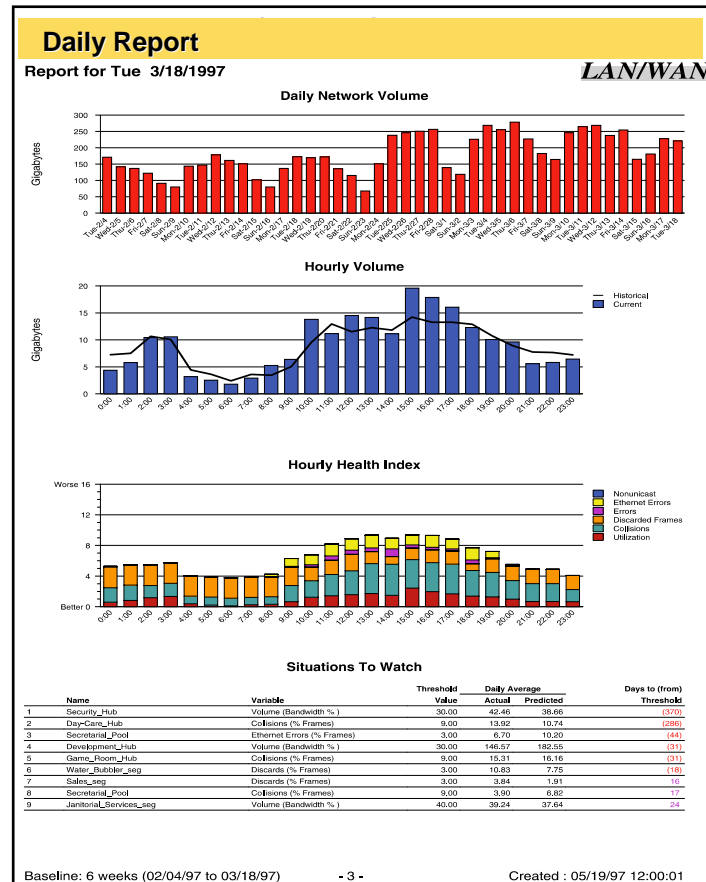
Ack	Severity	Date/Time	Source	Message
	Warning	Mon Nov 23 08:54:45	L2_AB7000m_10.5.1.41	Alarm
	Normal	Mon Nov 23 08:55:21	L2_AB7000m_10.5.1.41	Alarm
	Warning	Mon Nov 23 10:32:01	L2_AB7000m_10.5.1.42	Event
	Warning	Mon Nov 23 10:32:01	L2_AB7000m_10.5.1.41	Event
	Warning	Mon Nov 23 10:32:02	L2_AB7000m_10.5.1.40	Event
	CRITICAL	Mon Nov 23 11:59:02	_HERSTEL to _LAB	Alarm
	Minor	Mon Nov 23 11:59:02	LB10_10.11.68.192	Alarm
	Major	Mon Nov 23 12:01:46	193.3.13.215	Alarm
	CRITICAL	Mon Nov 23 12:01:46	193.3.13.215	Alarm
	Normal	Mon Nov 23 12:14:03	193.3.13.215	Alarm
	Normal	Mon Nov 23 12:14:06	PEX_Node:193.3.13.215:GRDS A	
	Normal	Mon Nov 23 12:14:06	PEX_Node:193.3.13.215:BRDM A	
	Normal	Mon Nov 23 12:14:06	PEX_Node:193.3.13.215:HAMB A	
	CRITICAL	Mon Nov 23 12:14:07	PEX_Node:193.3.13.215:VAHL A	
	Minor	Mon Nov 23 12:14:07	PEX_Node:193.3.13.215:NEUS A	



Managed Services – Performance Module

Fortlaufende Auslastungsanalysen des Kundennetzes + der Systeme

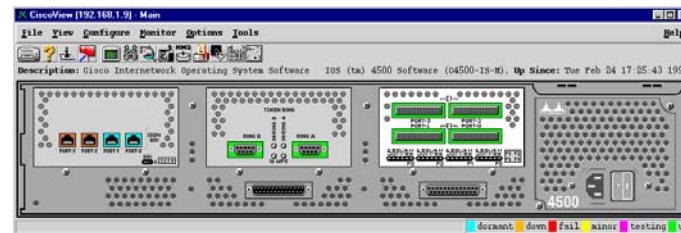
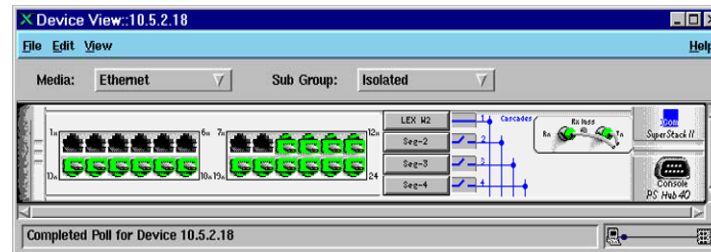
- **Erstellung von regelmäßigen Langzeitanalysen:**
 - **Transparenz vorhandener Performance Reserven existierender Kommunikationsnetze**
 - **Messung von Ausfall- und Betriebszeiten an Anlagen-, Systemen und Netzkomponenten, LAN- und WAN-Strecken**
 - **Remote Monitoring auf Basis von definierten Schwellwerten zur vorbeugenden Beobachtung**
- **Optimierungsempfehlungen:**
 - **für bestmögliche Netzwerk- und Systemauslastung**
 - **für Kapazitätsplanung / Weiterentwicklung des Netzes und der Kommunikationssysteme (Kostensparnis)**
- **Dokumentation aller Analyseergebnisse und regelmäßiges Reporting**



Managed Services – Configuration Module

Effiziente Verwaltung der Netzwerke, der Server, der Systeme und der Endgeräte des Kunden

- **Konfigurationspflege:**
- Pflege des Topologieplans, Gerätebestands- und Kabelmanagement (Inventarmanagement)
- Pflege entsprechender Datenbanken
- Festlegung von Konfigurationsregeln und -reports
- **Stets aktuelle Hard- und Softwarestände:**
- Durchführung von Hard- und Softwareupdates
- Versions- und Releasemanagement
- **Empfehlungen für Netzwerkentwicklungen und Migration der TK- und Applikationssysteme**
- Dokumentation und ständiges Reporting



Managed Services – Security Module

Sicherheitsinformationen über Netz- und Systemanomalien

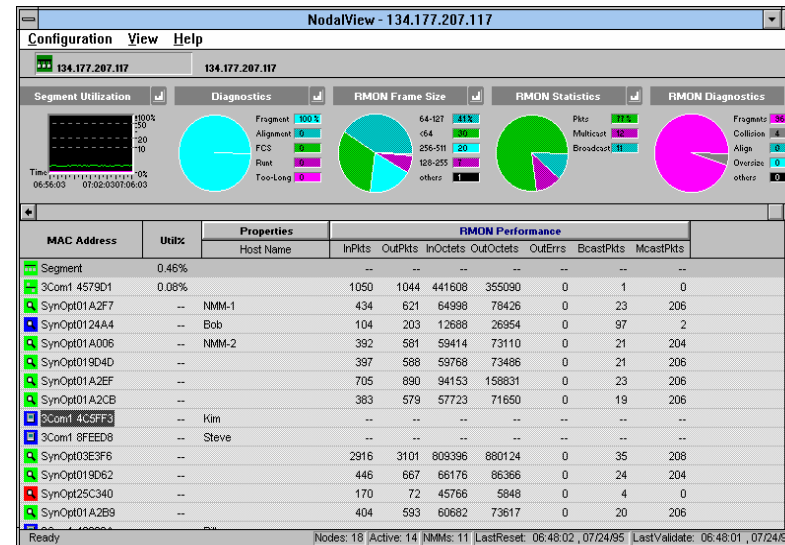
- **Protokollieren von Zugangskontrollen zu aktiven Komponenten des Netzwerks**
- Registrierung von Einbruchversuchen ins Netz und in die Kommunikationssysteme
- Erkennen / Lokalisieren von Schwachstellen
- frühzeitige Reaktion und Einleitung von Maßnahmen auf Anomalien im Netz + in den Systemen
- Überwachung der täglichen Aktualisierung der Anti-Malware-Lösung hinsichtlich: Trojaner, Würmer/Conficker, Viren, Joke, Hoax, Bugs, Spam, Junk, Dialer, Phishing, Spyware, Hijacker, Farming ...
- **Vergabe von Rechten auf sicherheitsrelevanten Systemen**
- **Unterstützung eines kontinuierlichen Security-Managementprozesses**
- **Paßwortkontrolle definieren und überwachen**



Managed Services – Accounting Module

Budget- und Kosten-Kontrolle der eingesetzten Systeme

- **Daten-, Kostenermittlung für Segmente und Teilnetze**
- Statistiken über Datenströme einzelner Segmente oder Komponenten
- Ermittlung der Kostenverteilung in die Bereiche (Telefon-, Fax-, Internet-, Datenverkehr)
- **Wirtschaftlichkeitsanalysen der eingesetzten Systeme, Komponenten und Strukturen**
- **Kosten-Nutzen-Analyse**
- Optimierung der Wirtschaftlichkeit des Netzes, des Providers, der Festverbindungen etc.
- **Erstellung graphischer Reports**



Managed Services – Operating Module

Verwaltungs-Dienstleistungen

- **Regelmäßige Administration, Pflege und komplettes Betreiben von**
- Servern, Applikationen und Datensicherungen
- Angriffstests
- Monatliche Reports über die Nutzung des Proxis für die notwendige Transparenz des Internetzugangs
- Internet-Services
(Mail-Server, Proxy, DNS, Web-Server,VPN-Verbindungen, Anbindung von Telearbeitsplätzen, Virens Scanner)
- Firewall-Dienste + Systemen
- Entlastung teurer Spezialisten von Routinearbeiten
- **Optimierte Betriebsabläufe durch ein zentrales Kontrollzentrum für Sprach- und Datennetze**
- Remote Management zu individuell vereinbarten Zeiten
- Verwaltung von IP-Adressen und Subnetzmasken
- Sicherung von System- und Konfigurationsdaten
- Bereitstellung, Pflege und Aktualisierung von System- und Netzdokumentation
- Ist-Aufnahme von existierenden Kommunikations-Systemen und -Netzwerken (aktive und passive Netzinfrastruktur)



Managed Services – Service Level Agreement

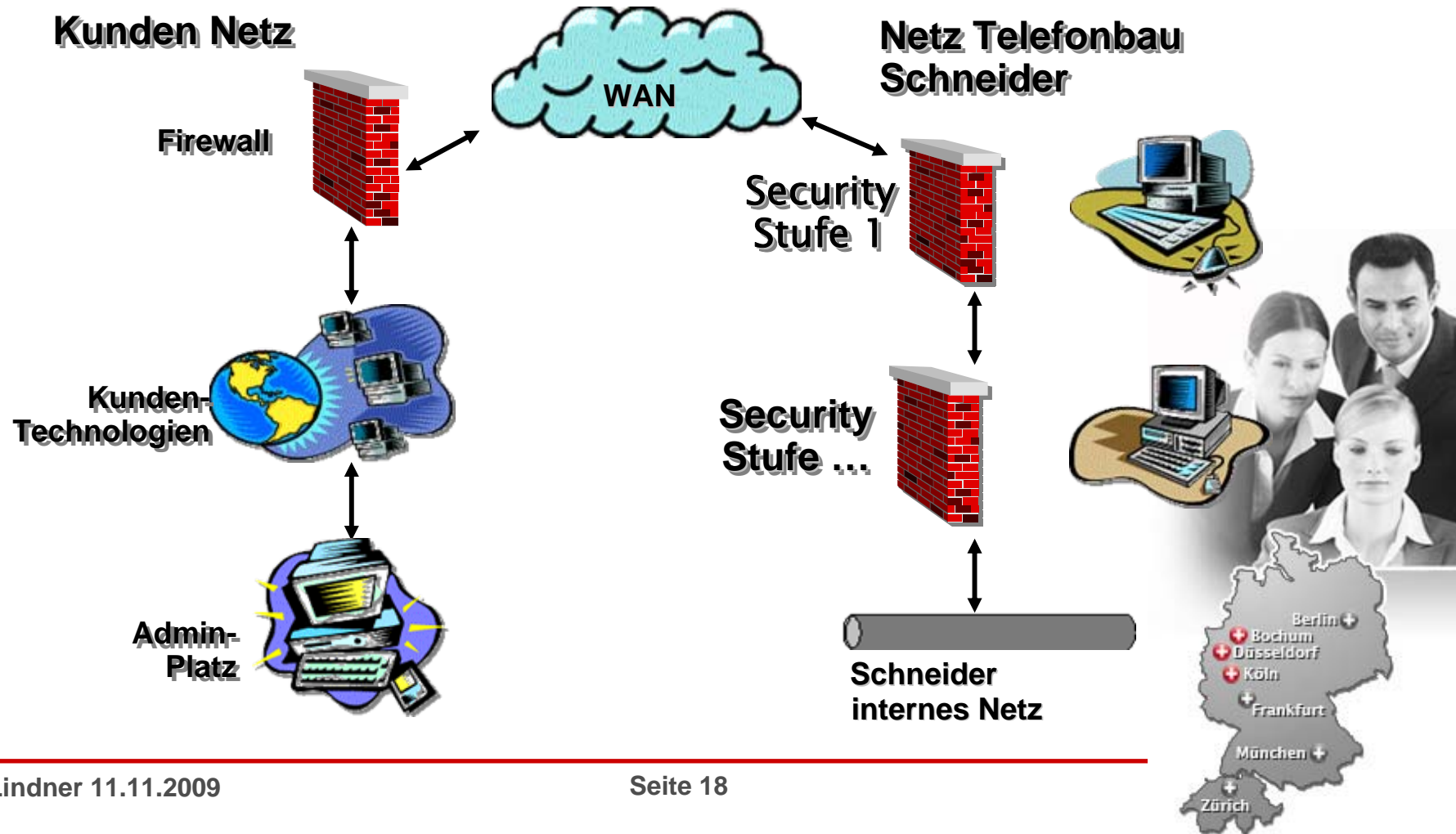
Vertragsgrundlage der Managed Services = Service Level Agreement (SLA)

- Leistungsumfang des Dienstleisters und des Kunden
- Festlegung der personellen Verantwortlichkeiten bei TBS, beim Provider und beim Kunden
- Festlegen der Problem–Prioritäten
- Reaktionszeiten – Wiederherstellungszeiten – Problemkategorien – Reaktionsform–Beschreibung
- Festlegung der Eskalations–Abläufe
- Instandsetzungs–Durchführung und Mitwirkung des Kunden
- Verfügbarkeit: Personalbereitstellung, zusätzliche Leistungen, Kostenpflichtige Leistungen
- Preisanpassungen
- Datenschutz und Geheimhaltung – Vertraulichkeitsvereinbarung



Managed Services – Operating Module

Kundenzugang mit Sicherheit



 **DAS SYSTEMHAUS_PLUS**

TELEFONBAUSCHNEIDER
COMMUNICATIONS

„DAS SYSTEMHAUS FÜR INTELLIGENTE LÖSUNGEN.“

Telekommunikation braucht Präzision.

Ansprechpartner
Funktion

Telefonbau Schneider GmbH & Co. KG

Heinrich-Hertz-Straße 31
40699 Erkrath

Tel.: 0211 / 25 00 6-xxx

Fax: 0211 / 25 00 6-xxx

xxx@telefonbau-schneider.de





Ihr kompetenter Partner für Telekommunikation!

Kontakt:

Telefonbau Schneider GmbH & Co.KG
- COMMUNICATIONS -

Ralf Schneider / Geschäftsführer
Heinrich-Hertz-Str. 31
40699 Erkrath

Tel.: +49 (0) 211 25006-91

Fax: +49 (0) 211 25006-43

Mail: schneider.ralf@telefonbau-schneider.de

