

DE

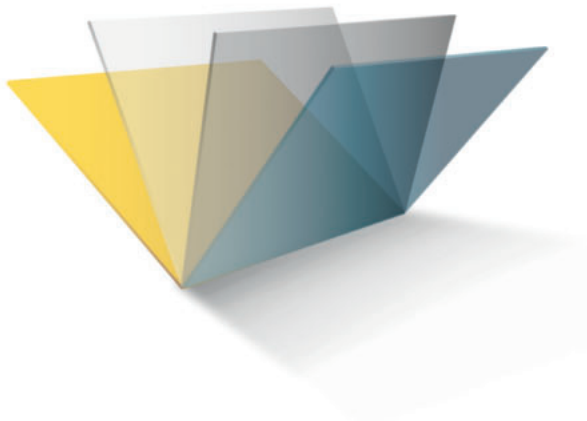
# Setzt neue Maßstäbe. Der Servicekatalog von Kapsch.



always one step ahead

# Alles auf einen Blick: Im Kapsch Servicekatalog.

Unser Prinzip lautet: Consult – Integrate – Operate. Wir beraten Sie, welche Lösung am besten zu Ihnen passt, entwickeln mit Ihnen maßgeschneiderte Konzepte, integrieren die Lösung in Ihre IT-Infrastruktur und sorgen für die Inbetriebnahme. Und damit Sie auch möglichst lange von der Lösung profitieren, gibt es den Kapsch Servicekatalog. Dieser umfasst alle wiederkehrenden, standardisierten Kapsch Serviceleistungen – transparent, modular und mit klar zuordenbaren Kosten.



## Der Kapsch Servicekatalog bietet Ihnen:

- standardisierte Kapsch Serviceleistungen
- Flexibilität durch modularen Aufbau
- verständlich beschriebene Serviceangebote
- eine detaillierte Beschreibung des Servicelevels für die Leistungserbringung
- volle Transparenz aller Serviceinhalte
- hohe Qualität durch standardisierte Serviceleistungen
- die Kontrolle unserer Serviceleistungen durch Reporting
- alles, was Sie sich von einem verlässlichen Partner erwarten

## Vier Bereiche für noch mehr Übersicht:



### Service Line Module

Diese definieren, wie Sie im Bedarfsfall mit uns Kontakt aufnehmen können und welche Schritte anschließend getätigt werden.



### Managed Services

Diese definieren im Detail unsere standardisierten Services, die unsere Spezialisten bei Betrieb oder Wartung erbringen.



### Functional Services

Diese definieren alle Services, die wir als Serviceprovider in Form von ICT-Funktionen für Sie bereitstellen.



### Service Sets

Diese definieren fixe Zusammenstellungen von Servicemodulen zu einem für Sie in Preis und Leistung optimierten Paket.

# Direkter kommunizieren: Mit Service Line Modulen von Kapsch.



Unsere Service Line Module definieren, wie Sie mit uns in Kontakt treten können und wie wir in Folge darauf reagieren. Ein kurzes Beispiel: Stellen Sie sich vor, Sie möchten auf eine vereinbarte Serviceleistung aus unserem Servicekatalog zugreifen. Um dieses Service auch rasch abzurufen, kontaktieren Sie uns. Und dafür bieten wir Ihnen folgende Möglichkeiten:

## Service Line Admin.

Mit diesem Modul können Ihre Administratoren direkt mit uns telefonisch oder per E-Mail Kontakt aufnehmen. Egal, ob sie für Netzwerkkomponenten, IT-Systeme oder Server Support benötigen: Unsere Service Line Admin bietet Ihren Administratoren die beste Möglichkeit, sich rasch mit unseren Spezialisten auszutauschen.

## Service Line Enduser.

Mit diesem Modul können Ihre Mitarbeiter direkt mit uns in Kontakt treten. Hier geht es meist um Themen wie „Mein E-Mail funktioniert nicht mehr“ oder „Ich habe mein Passwort für den PC vergessen“ oder auch „Mein PC startet nicht mehr“. Also typische Anfragen von Usern an den Helpdesk.

Bei diesen beiden Modulen kann die Einmeldung einer Anfrage oder Fehlfunktion sowohl per Telefon als auch per E-Mail erfolgen. Der nächste Prozessschritt von Kapsch nach dem Erfassen der Einmeldung ist immer das Anlegen eines Tickets mit einer eindeutigen ID im Kapsch Ticket-System und die Weiterleitung an die zuständigen Spezialisten.



### Gut zu wissen!

Service Line Module können von Ihnen nicht einzeln ausgewählt werden. Sie sind fix mit den Service Modulen verbunden. Je nachdem welche Kontaktmöglichkeit vom Service Modul benötigt wird.

# Sie entscheiden sich für Managed Services: Und wir managen den Rest.



Unsere Managed Services sind die gesamten standardisierten Dienstleistungen, die wir für Sie nach der Kontaktaufnahme oder auch proaktiv erbringen und bei denen unsere Spezialisten im Mittelpunkt der Leistungserbringung stehen.

Zum Beispiel:

- wie wir im Störfall mit Systemen umgehen, die bei uns unter Wartung (Care) stehen
- wie wir mit Anforderungen umgehen, wenn Sie einen neuen Mitarbeiter aufgenommen haben und für diesen ein Tischtelefon, Smartphone, Notebook und sämtliche dazugehörigen Berechtigungen benötigen
- wie wir die gesamte IT, Netzwerk und Telefonie für Sie betreiben (Operate)
- viele weitere Dienstleistungen wie Backup/Restore Service, Antivirus-Service



## **Gut zu wissen!**

Managed Service Module können nur in Zusammenhang mit einem Service Line Modul erworben werden. Denn diese regeln, wie Sie mit uns in Kontakt treten.

# Wenn alles einfach nur funktionieren soll: **Functional Services.**



Bei den Functional Services steht weniger die Dienstleistung unserer Spezialisten im Vordergrund, sondern vielmehr unsere Rolle als Serviceprovider. Anhand eines Beispiels wollen wir Ihnen dieses Modul näher erklären.

## Die Ausgangssituation

Sie benötigen für Ihre eigene Geschäftstätigkeit variable Speichervolumen für eine Vielzahl von elektronischen Dokumenten und möchten sich nicht selbst darum kümmern, dass Ihr Storage immer an die aktuellen Anforderungen angepasst ist.

## Die Lösung

Unser funktionelles Service „Storage as a Service“ bietet Ihnen die Möglichkeit, einen solchen Speicherplatz zu nutzen und diesen je nach Anforderung in der Zukunft zu vergrößern oder zu verringern.

## Der Vorteil

Sie zahlen dank Pay-per-Use-Modell immer nur so viel, wie Sie auch benötigen und anfordern. Brauchen Sie einmal mehr Speicher, können Sie Serviceeinheiten dazukaufen, benötigen Sie weniger, so können Sie diese auch reduzieren. Die meisten unserer Functional Services werden direkt aus unserem Hochsicherheits-Rechenzentrum, dem earthDATAsafe, erbracht.



### Gut zu wissen!

Diese Module beinhalten die von Ihnen gewünschte Funktion, die dazugehörige Hard- und Software und die erforderliche einmalige Errichtungsdienstleistung.

# Fixfertig kombiniert: Service Sets von Kapsch.



Um Ihnen die Auswahl der einzelnen Module zu erleichtern, haben wir für bestimmte Themen und Lösungen schon sogenannte Service Sets zusammengestellt. Das Service Set „Care“ ist z.B. ein solches. Und je nach Ausprägung (Basic, Standard, Advanced, Premium) sind unterschiedlich viele Module (mind. 3) inkludiert.

## Ein Service Set könnte wie folgt aufgebaut sein:

Service Modul	Leistung, die dahintersteht	Service Set „Care“			
		Basic	Standard	Advanced	Premium
Service Line Admin	1st Level Admin-Helpdesk	✓	✓	✓	✓
Care Spare/Repair Service	Ersatzteile sowie deren Reparatur	✓	✓	✓	✓
Care Remote Service	Störungsbehebung per Ferne	✓			
Care Remote/Onsite Service	Störungsbehebung per Ferne oder vor Ort		✓	✓	✓
Zusatzmodul 1	Leistungsumfang 1			✓	✓
Zusatzmodul 2	Leistungsumfang 2			✓	✓
Zusatzmodul 3	Leistungsumfang 3				✓
Zusatzmodul 4	Leistungsumfang 4				✓



### Gut zu wissen!

Service Sets gibt es immer in verschiedenen Ausprägungen: Basic, Standard, Advanced, Premium. Je nachdem, in welchem Umfang Sie das Service nutzen möchten.

# Zu jeder Zeit der passende Service.

Getreu dem ganzheitlichen Ansatz Consult – Integrate – Operate erhalten Sie bei Kapsch jederzeit die passenden Services. Die Leistungen aus dem Servicekatalog kommen erst in der Phase „Operate“, also in der Betriebsführung, zum Tragen. Folgende weitere Services können Sie aber auch schon davor in Anspruch nehmen:

## **Kapsch Consulting**

Wir bieten Ihnen die Analyse Ihrer bestehenden ICT-Strukturen inklusive einer Empfehlung für die weitere Vorgehensweise.

## **Kapsch Solution Design**

Wir bieten Ihnen eine umfassende Beratung und die Planung Ihrer individuellen Lösung für Ihr Unternehmen.

## **Kapsch Initial Services**

Wir implementieren die entwickelte Lösung in Ihr Unternehmen, entweder in eine neue IT-Umgebung oder wir erweitern und ergänzen Ihr bestehendes System.

## **Kapsch Projektmanagement**

Wir sorgen für eine professionelle Planung, Steuerung und laufende Kontrolle des Projektfortschrittes auf Basis erprobter Projektmanagementmethoden.

## **Kapsch Service Card**

Eine interessante Alternative für alle Kunden, die Regieleistungen benötigen. Die Kapsch Service Card bietet Leistungen auf Abruf auf Basis einer Prepaid-Lösung, die bei Wartungs- oder Störungseinsätzen entsprechend genutzt werden können. Die Vorteile: optimales Preis-Leistungs-Verhältnis, hohe Praktikabilität, Transparenz und bevorzugte Behandlung bzw. Reihung im Serviceprozess.



**Kapsch BusinessCom** ist verlässlicher ICT-Servicepartner für mehr als 17.000 Unternehmen in Österreich, Zentral- und Osteuropa und deckt mit seinem Lösungsportfolio sowohl Informationstechnologie als auch Telekommunikation ab. Kapsch. Always one step ahead.

[www.kapschbusiness.com](http://www.kapschbusiness.com)  
[www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)