



Managed Services mit Notes IT

Betreiben Sie Ihre IT bisher intern und planen erstmalig die Nutzung von Managed Services?

- Planen Sie erstmalig die Nutzung von Managed Services?
- Oder Ist Ihre IT bereits komplett oder in Teilen ausgelagert, und Sie suchen nach Ablauf Ihrer Service-Verträge einen neuen IT-Provider, der Ihren Qualitäts-Ansprüchen gerecht wird?

In jedem Fall ein großer Schritt, der gut vorbereitet sein will. Es erfordert viel Vertrauen in den IT-Dienstleister und seine Leistungen. Hohe Qualitäts- und Sicherheitsstandards sowie ein IT-Dienstleister mit Erfahrungen im geforderten Leistungsumfang spielen dabei für jede Unternehmensgröße eine wichtige Rolle. Skalierbarkeit und die Möglichkeit, flexibel auf Marktveränderungen zu reagieren sind heute unerlässlich. Notes IT unterstützt Sie bei Ihren IT-Outsourcing-Projekten und steht Ihnen als kompetenter und zuverlässiger Partner zur Seite.

Hauptmerkmale

1. **Definition der Zielsetzung**
2. **IST-Analyse**
3. **Leistungsumfang und Angebot**
4. **Vertrag**
5. **Transition**
6. **Betrieb**



1. Definition der Ziele

Was genau soll mit der Auslagerung der IT erreicht werden? Gemeinsam mit Ihnen arbeiten wir im Rahmen eines Workshops die konkreten Ziele Ihres individuellen Service heraus, z. B.:

- **Kosteneinsparungen** im Vergleich zu Ihrer internen IT oder Ihrem bisherigen IT-Dienstleister
- **Neue Leistungen**, die Ihre interne IT/ Ihr bisheriger IT-Dienstleister nicht erbringen kann
- **Höhere Qualität** der IT-Leistungen durch Standardisierung
- **Entlastung** der eigenen IT zur Fokussierung auf Kernaufgaben
- schnellere Einführung **neuer Technologien** und Strategien (Private Cloud, Public Cloud)
- **größere Flexibilität**



2. IST-Analyse

Wir verschaffen Ihnen und uns mit Hilfe einer detaillierten IST-Analyse einen Überblick über Ihre aktuell verfügbaren und künftig geplanten IT-Services. Durch Prüfung bestehender Serviceverträge, aktueller Dokumentationen, Ihrer IT-Strategie und nicht zuletzt der bestehenden IT-Infrastruktur, liefern wir Antworten auf folgende Fragen:

- Welche IT-Services sind aktuell verfügbar?
- Werden diese intern oder durch externe Dienstleister erbracht?
- Welche IT-Services werden laut IT-Strategie künftig benötigt?



3. Leistungsumfang und Angebot

Basierend auf den Ergebnissen der IST-Analyse, bestimmen wir mit Ihnen gemeinsam den geplanten Leistungsumfang des Managed Service:

- Welche Services sollen ausgelagert werden?
- Welche Schnittstellen sind dabei zu beachten (z.B. zur internen IT oder externen Dienstleistern)?
- Welche Service Levels werden benötigt?
- Welche Änderungen sind zukünftig zu erwarten?
- Welche Anforderungen an Sicherheit und Flexibilität bestehen?

Dieser festgelegte Leistungsumfang bildet die Grundlage für die Erstellung eines individuellen IT-Betriebsangebots mit detaillierter Beschreibung der Serviceleistungen, transparenter Preisstruktur und Beschreibung des Vorgehens für die Transition.



4. Vertrag

Mit der Angebotsannahme wird der Grundstein für die kommende Zusammenarbeit gelegt: Durch einen Service-Vertrag, der die Pflichten beider Parteien, die Verfügbarkeit der IT-Services (SLA), sowie die Preisgestaltung eindeutig regelt, lassen sich Missverständnisse und mögliche Diskussionen während der Vertragslaufzeit von vornherein vermeiden.



5. Transition

Der entscheidende Schritt beim Wechsel zum Managed Service ist der Betriebsübergang im Rahmen eines Transition- Projekts. Wichtige Aspekte dabei sind:

- Übernahme bzw. Aufbau der **IT-Infrastruktur**
- Migration von **Systemen und/oder Daten**
- Etablierung von **Prozessen und Schnittstellen** - nicht nur zwischen Ihnen und Notes IT, sondern eventuell auch zu weiteren externen Betriebsdienstleistern
- Durchführung von **Abnahmetests Protokollierung** der Übergabe
- **Go-Live**



6. Betrieb

In der Betriebsphase erbringt Notes IT die vereinbarten Serviceleistungen gemäß den Service Level Agreements. Kontinuierliche Leistungsmessung und ein monatliches Service-Reporting sind für uns ebenso selbstverständlich wie regelmäßige Servicemanagement-Meetings mit Ihrem dedizierten Servicemanager.



7. Kontinuierliche Service - Verbesserung

Während des Betriebs werden alle relevanten Kennzahlen erfasst, verarbeitet und analysiert. Probleme beschrieben, bewertet und analysiert und daraus Lösungen erarbeitet und Maßnahmen abgeleitet. Daraus erarbeiten wir für Sie eine Verbesserungsstrategie. Gemeinsam mit Ihnen als Kunden wird diese dann vereinbart und umgesetzt. Somit kann der Service kontinuierlich verbessert und Kosten eingespart werden.



Beispiel: Service Desk

Der Notes IT Service Desk fungiert als Single Point of Contact für die IT-Abteilung und alle Endanwender des Kunden. Er nimmt alle Anfragen qualifiziert entgegen, dokumentiert sie im zentralen Help-Desk-Tool und gewährleistet ihre Bearbeitung im Rahmen von:

- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfilment
- Change Management
- Access Management
- Remote Desktop Management
- Self Service Portal
- ...

Je nach Bedarf ist es natürlich möglich nur Teile des Service Desk (z.B. Incident- und Problem-Management) zu vergeben – ganz nach Ihren Anforderungen.

Fordern Sie noch heute ein individuelles Angebot an!