

Berlin, August 2010

Pro-Services: HSD Rollouts



Muster-Zielstellung

An jeden Arbeitsplatz konzernweit, zum vereinbarten Termin gelangt

- der gewünschte Computer mit definierten Peripheriegeräten,
- in der gewünschten Hardwareausstattung,
- mit den gewünschten Softwarekomponenten,
- mit den entsprechend vorgenommenen Einträgen in Hardwareinventar- und Softwarelizenzverzeichnissen,
- mit der Anbindung an die vorhandene lokale Hardwareperipherie,
- mit der Einbindung in das vorhandene Netzwerk,
- mit dem Anschluß an die gewünschte Fernwartungs- und Softwareverteilungsinfrastruktur,
- mit einer Einweisung des Nutzers zum neuen Computer und der Peripherie.

Leistungsgegenstand IT-Hard- / Software-Rollouts mit Full Service-Management

Zu beziehen als All-In-One-Leistungspaket oder in Teilprojekten mit definiert abgegrenzten Leistungsmodulen.

Leistungsschwerpunkt Klassische Arbeitsplatz-IT inklusive Peripherie

Leistungsort Deutschland, Österreich, Schweiz

Abrechnungsmodell Pauschaler Projektfixpreis für initiale Rollouts

Leistungsbreite

- Initiale Rollout-Projekte
- Laufende Vor-Ort-Services mit definierten SLAs für Break & Fixe-Services (z. B. Next Business Day) und IMAC/R-Services (Installations, Moves, Additions, Changes, Remove), siehe unten

HSD Consult
EDV-Beratungs-
gesellschaft mbH

www.hsd.de
info@hsd.de

Geschäftsführer:
Michael Pöschl
(Sprecher der GF)
Martin Wuppermann
Bernd Remter

Sitz der Gesellschaft:
Berlin
Amtsgericht
Berlin-Charlottenburg
HRB 49803 B
Steuernummer:
27/021/09843

Bankverbindungen:
Postbank AG
BLZ: 100 100 10
Konto: 696 333 103
IBAN: DE48 1001 0010
0696 3331 03
BIC/SWIFT: PBNKDEFF

Deutsche Bank AG
BLZ: 100 700 00
Konto: 838 28 48
IBAN: DE33 1007 0000
0838 2848 00
BIC/SWIFT: DEUTDEBB

HSD Consult
EDV-Beratungs-
gesellschaft mbH
Ernst-Reuter-Platz 8
10587 Berlin
T +49 30. 399 911-0
F +49 30. 392 13 13
infob@hsd.de



Leistungstiefe

Projektmanagement

- Parametererhebungen: Ausstattung, Vor-Ort-Bedingungen etc.
- Klassifizierungen: Kategorisierungen nach Arbeitsplatzklassen u. ä.
- Projektplan: Meileinsteine, Timeline etc.
- Kommunikation: Koordinierung aller externer und interner Ressourcen für alle Teilprojektschritte in Eigenregie

Beschaffungsmanagement / Beschaffung

- Produktauswahl
- Angebotserstellungen
- Einkauf
- Zentrallagerlogistik

Vorkonfiguration

Software-Imageerstellung und -beispielungen nach vorhandenen oder zu erhebenden Arbeitsplatzklassen und / oder Einrichtung einer zentralen Softwareverteilung für alle Clients.

Auslieferungsmanagement

- Vor-Ort-Terminierung
- Terminlieferung
- Warenannahmemanagement

Vor-Ort-Installationen

Herstellung der definierten Betriebsbereitschaft aller Komponenten im Netzwerk

User-Einweisung

- Gerätehandling
- Einweisungen zur Peripherie
- Betriebssystemeinweisung
- Applikationseinweisung

Dokumentation

- Seriennummernverwaltung
- Hard- und Software-Inventare
- Vor-Ort-Abnahmen
- Reporting





HSD Projekttools

- Callcenter (First-, Second- oder dezidierter Service-Level-Support)
- Ticketsystem (First-, Second- oder dezidierter Service-Level-Support)
- Fernwartungssystem (Apple Server- / Clientmanagement)
- Softwareverteilung (Apple Server- / Clientmanagement)
- Zentrallagerslots
- HSD Online-Shopsystem
- DACH-weite Vor-Ort-Service Units

Aktuelle HSD Rollout-Referenz

DACH-weite initiale (Konzeption, bundesweiter Rollout etc.) und laufende IT- und Handels-Services (Helpdesk, Hotline, Zentrallager, Softwareverteilung, Fernwartung etc.) für die ca. 600 Buchhandelsfilialen der DBH als Subunternehmer der die DBH-IT verantwortenden Paragon Data.

<http://de.wikipedia.org/wiki/DBH>

<http://www.paragon-data.de>

Detailierung: Break & Fix- und IMAC/R-Services

Break & Fix-Service

Die Zielstellung des Break & Fix-Service ist die möglichst sofortige Vor-Ort-Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der fehlerhaften Hard- oder Softwarekomponenten, wie sie vor dem Fehler vorlag, in angemessener Zeit.

Erweist sich dies vor Ort als nicht sofort möglich, wird eine valide Umgehungslösung geschaffen, die dem ursprünglichen Betriebsmodell hinreichend nahe kommt. Anschließend wird die Wiederherstellung des ursprünglichen Betriebsmodells betrieben, das die temporäre Umgehungslösung zeitnah ersetzt.

Im Einzelnen ist unter Break & Fix-Service dieses Leistungsspektrum gefaßt (Auszug):

- Callannahme in definierten Formaten
- Technikerdisposition
- Anfahrt an Lokation
- Entgegennahme, Auspacken, Anschließen und Inbetriebnahme des bereits vor Ort bereitstehenden Poolgeräts / Ersatzteils
- Verpackungsentsorgung
- Abbau des defekten Geräts, ggf. Reparatur vor Ort durch Ersatzteil oder Austausch durch Poolgerät, und Bereitstellung zur Abholung bzw. Mitnahme
- Einrichtung des reparierten / ersetzten Gerätes zur vollständigen Betriebsbereitschaft im Filialnetz
- Dokumentation

Im Einzelnen ist unter IMAC/R-Service dieses Leistungsspektrum gefaßt (Auszug):



Installations: Neu-Installation von Hardware und Software

- Einsatzkonzeption
- Technikerdisposition
- Anfahrt an Lokation
- Transport vom Wareneingang zur Verwendungsstelle
- Auspacken, Anschließen, Funktionstest
- Installation des Betriebssystems oder Images
- Netzwerk- und anwenderspezifische Konfigurationen
- Installation von Anwendungssoftware
- Datensicherung und Rücksicherung
- Abbau des Altgerätes und Verbringung zu einem lokalen Lagerraum bzw. Rücksendung / Mitnahme des Altgerätes
- Verbringung der Verpackung zu einem lokalen Lagerraum bzw. Verpackungsentsorgung
- Einweisung des Anwenders
- Test & betriebsbereite Übergabe
- Aktualisierung der Inventardatenbank
- Dokumentation

Moves: Umzüge

- Einsatzkonzeption
- Technikerdisposition
- Anfahrt an Lokation
- Abbau, lokaler Transport, Wiederaufbau von Hardware
- Bei Bedarf die Verpackung des Systems mit vom Kunden bereitgestelltem Material
- Anpassungen der Systemkonfiguration
- Test & betriebsbereite Übergabe
- Verbringung der Verpackung zu einem lokalen Lagerraum bzw. Verpackungsentsorgung
- Aktualisierung der Inventardatenbank
- Dokumentation

Additions: Installation von Hardware oder Software

- Einsatzkonzeption
- Technikerdisposition
- Anfahrt an Lokation
- Installation der neuen Komponenten
- Durchführung von Konfigurationseinstellungen
- Anpassung der Konfiguration
- Test & betriebsbereite Übergabe
- Einweisung des Anwenders
- Aktualisierung der Inventardatenbank
- Dokumentation

Systemhaus HSD:
Beratung, Konzeption, Beschaffung, Realisierung und Support für Client, Server, Netzwerk, Rechenzentrum, technische Dienste und Anwendungen.

HSD Leistungsbereiche:
Handel
Service & Support
Projektdienstleistungen



Changes: Austausch und Änderungen von Hardware oder Software

- Einsatzkonzeption
- Technikerdisposition
- Anfahrt an Lokation
- De-Installation der vorhandenen Komponente
- Installation der neuen Komponente
- Anpassung der Konfiguration
- Test & betriebsbereite Übergabe
- Einweisung des Anwenders
- Aktualisierung der Inventardatenbank
- Verbringung der ausgebauten Komponenten in einen zentralen Lagerraum
- Dokumentation

Remove: Abbau und Entsorgung von Hardware

- Einsatzkonzeption
- Technikerdisposition
- Anfahrt an Lokation
- De-Installation der vorhandenen Komponente
- Aktualisierung der Inventardatenbank
- Normgerechte Löschung / Vernichtung von Datenträgern für hochsicherheits-sensible Informationen nach den Vorschriften des BSI und der einschlägigen DIN-Normen 32757 (Vernichtung) und 33858 (Löschung).
- Normgerechte Entsorgung von Defekt- und Altgeräten
- Dokumentation

Über HSD

Die HSD Consult EDV-Beratungsgesellschaft mbH ist seit 25 Jahren das führende Systemhaus für die Apple-Integration in IT-Infrastrukturen, bundesweit.

Als B-to-B-Spezialist mit Standorten in Berlin, Hamburg, Köln / Bonn und München verfügt HSD über eine ausgezeichnete Expertise für den Mac im Bereich heterogener IT-Umgebungen oder als Mac-only-Struktur, im Server- & Storage- oder im Clientbereich.

Die Leistungsbereiche der HSD sind Handel, Service & Support und Projektdienstleistungen; bei der Beratung, Konzeption, Beschaffung, Realisierung und laufenden Betreuung von IT-Projekten ist HSD Partner seiner Kunden.

Das HSD Kundenspektrum reicht von großen Verlagen und Agenturen, über namhafte Einrichtungen aus Forschung & Lehre sowie öffentliche Institutionen und Ministerien, bis hin zu Industrieunternehmen.

Von Apple ist HSD als „Apple Solution Expert“ für die Bereiche Education sowie Server & Storage zertifiziert. HSD ist Apple autorisiertes Trainingszentrum und von Apple als Händler sowie Service Provider autorisiert.

HSD ist ein Unternehmen der GRAVIS Gruppe, Deutschlands größtem Apple Händler, und setzte 2009 ca. 17 Millionen Euro mit ca. 70 Mitarbeitern und Auszubildenden um.

www.hsd.de