

IT — Services



IT'S TIME

unkompliziert

flexibel

zuverlässig

kompetent

Unsere Themen - für Ihr Unternehmen

- ITDSL— IT Partner oder ?
- Hintergrund
- Das Team
- Unsere Leistungen
- Das Systemhaus
- Profile
- Referenzen
- Kontakt

IT- Service

Field- Service

First- Level- Support

Second- Level- Support

Systemadministration

Netzwerkverwaltung

Inventory- Management

Systemengineering

User- Help- Desk

Datamanagement

Partner oder Mitbewerber? - Eindeutig Partner, denn ...

...wir bieten unseren Service ausschließlich IT - Systemhäusern an. Ohne Ausnahme.

Dadurch ist eindeutig sichergestellt, dass Ihr Unternehmen uns nie am Markt als Wettbewerber begegnen wird.

Wir verstehen uns als Ihre „verlängerte Werkbank“ . Sie setzen uns dann ein, wenn Skills benötigt werden, die Sie nicht haben, wenn bestimmte Projekte nur dann rechenbar sind wenn Sie mit günstigeren Kräften realisiert werden können, wenn Sie eine Urlaubsvertretung benötigen, etc. Unsere Bandbreite umfasst alle Anforderungen, die einem Systemhaus täglich gestellt werden.

Von IT-Umzügen, über Rollouts aller Art und Größe, Installationen vom PC und Drucker über die ganze Range der Server, bis hin zu komplexen Storage-

Systemen. Ebenso können Sie uns einsetzen, wenn es um Reparaturen oder die Qualifikation von Störungen geht. Auch für Migrationsprojekte oder Aufgaben im Bereich der Netzwerkinfrastruktur stehen wir für Ihr Haus bereit.

Alle administrativen Aufgaben erledigen wir in unserer Zentrale in Hüfingen, alle operativen Tätigkeiten werden über unser Projekt-Office in Karlsruhe erledigt.

Mit modernen, web-basierten Systemen für Call-Handling und Projektsteuerung stellen wir sicher, dass alle Vereinbarungen die Sie mit Ihrem Endkunden getroffen haben, durch uns auch eingehalten werden können.

ITDSL ist im Grunde ein IT Systemhaus, und funktioniert auch genau so. Wir sind in Deutschland flächendeckend aufgestellt,

sodass wir auch zu Ihren Kunden einen kurzen Weg haben, und daher auch schnell vor Ort sein können.

Wir sind keine Agentur für die Vermittlung von Personal, sondern übernehmen alle operativen Aufgaben und die Verantwortung rund um das Projekt, oder auch für jeden einzelnen Auftrag.

Für uns stehen Sie immer an erster Stelle, denn bei ITDSL gibt keine Wertung eines Auftrags.

Egal ob wir für Sie einen Call erledigen, oder ein komplexes Projekt umsetzen.

www.itdsl.de

Hintergrund

Das Führungsteam bei ITDSL besteht ausschließlich aus sehr erfahrenen Kollegen, die alle lange Jahre diverse leitende Positionen bei namhaften IT-Systemhäusern oder Herstellern im Kundenservice begleitet haben.

Daher ist die Idee und deren Umsetzung für ITDSL sehr

realitätsnah, denn die Themen, Ihre tägliche Herausforderung für gutes und profitables Business, haben wir alle genauso erlebt.

In ITDSL haben Sie einen Partner der genau versteht, worauf es ankommt. Daher ist es uns auch sehr wichtig, Ihnen glaubhaft zu versichern,

dass nur Sie unser Kunde sein können, niemals Ihr Endkunde.

Unsere Dienstleistungen finden nur über Ihr Unternehmen den Weg zum Endkunden.

Das Team

Die von uns eingesetzten Mitarbeiter sind entweder bei ITDSL angestellt, oder freiberuflich für uns tätig.

In dieser sehr homogenen Kombination setzen wir derzeit bei unseren Kunden täglich bis zu 100 Mitarbeiter ein.

Dabei decken wir alle Anforderungen unserer Kunden hinsichtlich Qualität, Termin, Verfügbarkeit, Abwicklung und Preis ab.

Dies gilt sowohl für alle Arten von Einsätzen als auch für die entsprechende Team-

stärke sowie dem entsprechenden Skill- Level.

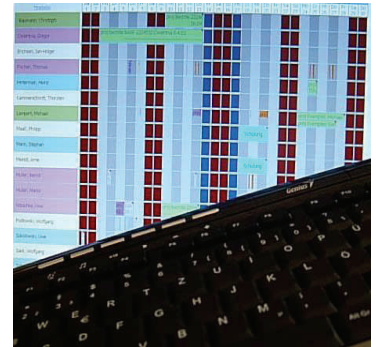
Die Bandbreite reicht über alle Belange der Informationstechnologie.

Sie können uns für Installationen oder Reparaturen einsetzen, aber auch Migrationsprojekte oder rund um Netzwerke und IT Security.

Alle von uns eingesetzten Mitarbeiter sind ausgebildete IT Profis, und keine Quereinsteiger. Durch langjährige Praxis bei Kundeneinsätzen stellen wir somit sicher, dass auch Ihre Kunden sehr pro-

fessionell bedient werden.

Gesteuert und eingesetzt werden diese Mitarbeiter von sehr erfahrenen Kolleginnen und Kollegen, die Ihr Handwerkszeug über viele Jahre bei IT - Systemhäusern und Herstellern im Kundenservice gelernt haben.



Mit modernsten Werkzeugen zur Planung, Disposition und Einsatzüberwachung stellen wir Ihre Anforderungen sicher.

Unsere Leistungen

Loyalität ist für uns nicht nur ein Schlagwort, sondern eine Maxime.

Dies soll nachdrücklich zum Ausdruck bringen, dass wir Ihre Anfrage absolut vertraulich behandeln, sowie nur demjenigen eine Leistung für eine bestimmte Aufgabe anbieten, der diese auch zuerst anfragt.

Projektschutz für Hardwareprojekte, wie ihn verschiedene Hersteller und Distribu-

toren definieren, ist für unser Unternehmen tabu. Selbst mit dem Risiko verbunden, dadurch auch einen Auftrag zu verlieren.

Wir vertrauen hier auf Ihr unternehmerisches Verständnis, dass Sie uns informieren, wenn eine bestimmte Anfrage für ein Projekt nicht mehr relevant ist.

Zusätzlich zum klassischen IT Geschäft übernehmen wir für Sie auch gerne die

Einsatzplanung, Terminierung und die Disposition der entsprechenden Technikern.

Dazu gehört auch die Überwachung und Einhaltung von vereinbarten Servicelevels sowie das dazugehörige Eskalationsprozedere.

Wir sorgen dafür, dass die Berichte und Nachweise pünktlich, und richtig ausgefüllt bei Ihnen sind.

Roll Out's

Aufstellen vor Ort

Inbetriebnahme

Konfiguration

Installationservice

Als wir unseren EDV-Berufsweg einschlugen, nannte man den Service noch „Kundendienst“.

Mit diesem Verständnis führen wir unser Unternehmen

Monika Mezger

ITDSL – Das Systemhaus

Bevor unsere Mitarbeiter für Sie und Ihre Kunden aktiv werden, haben wir sichergestellt, dass sowohl das fachliche Profil sowie die menschlichen Eigenschaften genau Ihren Anforderungen entsprechen.

Seit ca. 5 Jahren pflegen wir akribisch unsere Datenbanken. Diese Informationen unserer Mitarbeiter, wie Verfügbarkeit, Leistungsgrad, Erfahrung, etc. dienen

ausschließlich dazu, Ihnen genau den oder die passenden Menschen zur Verfügung zu stellen.

Im Grundsatz funktioniert ITDSL wie ein Systemhaus, das sich allerdings ausschließlich mit Dienstleistungen beschäftigt.

Das Produkt- und Lösungsgeschäft ist eindeutig Ihre Domäne. Wir möchten Sie lediglich dabei unterstützen, den bestmöglichen Nutzen

aus dem Anteil der Dienstleistungen eines IT-Projekts zu generieren.

Das Thema der durchschnittlich zu erzielenden Hardware-Margen soll an dieser Stelle nicht weiter vertieft werden.

Nützen Sie die Möglichkeit profitable Dienstleistung zu vermarkten.

Mit uns.



Immer in der Nähe Ihrer Kunden

Tagesgeschäft

Durch unsere flächendeckende Struktur innerhalb ganz Deutschlands, sind wir in der Lage für Ihr Unternehmen auch klassisches Tagesgeschäft zu übernehmen. Hierunter verstehen wir vor Ort Einsätze ohne lange Vorlauf- und Planungszeiten kurzfristig ausführen zu können.

Dies gilt für alle Varianten von Installationen und Reparaturen für Server, Desktops, Drucker und Notebooks. Sie versorgen uns mit den entsprechenden Ersatzteilen und wir führen den Einsatz für Sie aus. Sofern es gewünscht oder gefordert

wird, übernehmen wir im Vorfeld eines Einsatzes auch die Qualifizierung des entsprechenden Problems.

Der Ablauf dieses Prozesses definiert sich für Ihr Unternehmen so einfach wie möglich, d. h. Sie senden uns den Auftrag, und wir kümmern uns um die Terminvereinbarung, die Terminüberwachung, Einsatzsteuerung- u. Planung, Rückmelden des Einsatzes mit allen erforderlichen Unterlagen und Berichten, sowie die Rücksendung der ausgetauschten Ersatzteile. Die Ersatzteile stellen Sie uns zur Verfüg-

ung, entweder per Direktlieferung zum Techniker oder Kunden, oder aber an einen definierten Übergabepunkt.

Je nach Vereinbarung sind wir in der Lage, auch Reaktionszeiten von bis zu 4h einhalten zu können.

Weiterhin stellen wir sicher, dass Ihr Endkunde nicht bei jedem Einsatz ein neues Gesicht zu sehen bekommt. Jedem Kunden wird ein „Key-Account-Techniker“ sowie maximal zwei Stellvertreter zugeteilt.

Call- Service

On- Site- Service

Repair- Service

Wartung

Ein Auszug unseres Portfolios „Call -Service“



Lösen Sie Ihre Probleme— am Besten mit uns.

Projektgeschäft

Für unser Verständnis ist Projektgeschäft nicht nur die Umsetzung der Formel Stückzahl x Personen x Stundensatz, sondern bedeuten Projekte für uns viel mehr Leistungen nach den Kriterien Qualität und Professionalität.

Diese Parameter ergänzt um ein vernünftiges Preismodell sind unsere Argumente für erfolgreiche Projekte.

Ebenso ist es für uns unerheblich für die Definition

„Projekt“, ob wir Sie mit einem Mitarbeiter unterstützen, oder mit einem ganzen Team. Auch Dauer einer Aufgabe kann nicht der einzige Indikator eines Projekts sein.

Nach unserer Erfahrung kann ein Projekt nicht durch einen starren, vordefinierten Rahmen beschrieben werden, sondern bedarf vielmehr einer intensiven Definition der Anforderungen, und vor allem der Ziele. Eine

Vielzahl sehr erfahrener Kollegen stehen Ihnen für jede Art von Projekten zur Verfügung. Dazu zählen neben aktiven Technikern und SE´s auch Projektleiter und Teilprojektleiter.

Über unser Projekt-Office in Karlsruhe koordinieren und überwachen wir alle Projektschritte. Bei Nichteinhalten definierter Levels, erfolgt von hier aus das Eskalationsprozedere.

Mit einem Zertifikat erhält man einen Titel, durch Praxis erhält man Erfahrung und Sicherheit

Erfahrungswerte ITDSL

Definieren Sie Ihren Wunsch nach Service durch ITDSL

Nach dem wir in den vorherigen Rubriken dargestellt haben, was wir unter Tagesgeschäft, bzw. Projektgeschäft verstehen, ergeben sich aber im täglichen Geschäft Situationen und Anforderungen, die weder nach der einen, noch nach der anderen Variante zu behandeln sind.

Somit kommt jetzt wohl eine der wichtigsten Eigenschaften unseres Unternehmens zum Tragen, die Flexibilität.

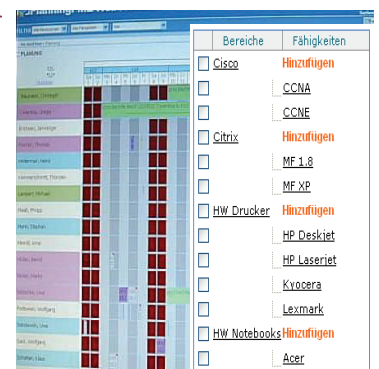
Bislang ist es uns ausnahmslos gelungen, alle uns gestellten Anforderungen so zu lösen, dass unser Kunde und dessen Endkunde mit dem Ergebnis mehr als zufrieden waren.

Auch in Zukunft werden wir diese Herausforderungen nicht scheuen, sondern freuen uns auf alle möglichen Aufgaben. Dafür ist es für uns selbstverständlich, in gemeinsamen Gesprächen

eine fachlich und wirtschaftlich passende Lösung zu erarbeiten, die Sie dann guten Gewissens Ihrem Kunden anbieten können.

Zusammenfassend möchten wir nochmals unterstreichen, dass Sie in ITDSL einen wirklichen Partner an Ihrer Seite haben, der stets nach einer für alle Beteiligten optimalen Lösung strebt.

Fordern Sie uns!



Über unsere Datenbank finden wir genau den Profi, mit dem Skill den Sie benötigen.

Die Profile

Servicetechniker

Leistungsumfang:

- ✓ Erfahrung in Hardware-/Softwareprodukten
- ✓ Erfahrung im Druckerservice
- ✓ Realisierung von Installationsprozessen
- ✓ Umsetzung von Konfigurationsprozessen
- ✓ Unterstützung und Einweisung von Usern
- ✓ Kompetente Einhaltung von vorgegebenen Servicelevels

Organisatorische Eigenschaften:

- ✓ Mobilität
- ✓ Bereitschaft zur Mehrarbeit
- ✓ Gute Kommunikationsfähigkeit
- ✓ Kompetentes Auftreten beim Kunden
- ✓ Netz- und Datensicherheit
- ✓ Min. 2 Jahre Berufserfahrung

Netzwerke:

- ✓ Ethernet
- ✓ Token Ring

Betriebssysteme / Server:

- ✓ Windows NT
- ✓ WIN2k, WIN 2K3

Betriebssysteme / Client:

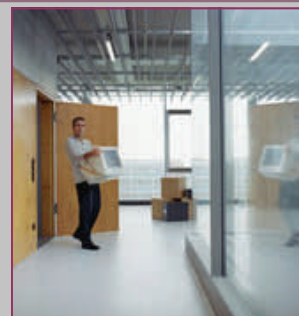
- ✓ DOS
- ✓ Windows 95/98/ME/2000/XP/Vista
- ✓ Linux



Umzugstechniker

Leistungsumfang:

- ✓ Deinstallation der Systeme vor Ort
- ✓ ggf. Transport zu den Lokationen
- ✓ Installation der Systeme vor Ort
- ✓ Funktionscheck der Systeme
- ✓ Führerscheinklasse 3



Systemtechniker

Leistungsumfang:

- ✓ Erfahrung in Hardware-/Softwareprodukten von heterogenen IT-Infrastrukturen
- ✓ Überwachung von Konfigurations- und Installationsprozessen
- ✓ Erfahrung in der Installationsplanung
- ✓ Überwachung der relevanten Installations- und Servicedaten
- ✓ Erfahrung in Routertechnologien

Organisatorische Eigenschaften:

- ✓ Mobilität
- ✓ Bereitschaft zur Mehrarbeit
- ✓ Gute Kommunikationsfähigkeit
- ✓ Kompetentes Auftreten beim Kunden
- ✓ Netz- und Datensicherheit
- ✓ Min. 2 Jahre Berufserfahrung

Netzwerke:

- ✓ Ethernet—LAN / WAN / WLAN
- ✓ Routing / Switching

Betriebssysteme / Server:

- ✓ Windows NT
- ✓ WIN2k, WIN 2k3

Betriebssysteme / Client:

- ✓ DOS
- ✓ Windows 95/98/ME/2000/XP/Vista
- ✓ Linux
- ✓ Unix (WS)



Teamleiter

Leistungsumfang:

- ✓ Übernahme der Verantwortung von Installationsteams und Projektteams vor Ort
- ✓ Kompetente Schnittstelle zwischen dem Ansprechpartner des Kunden vor Ort und dem operativen Projektmanagement während der Installation
- ✓ Erfahrung in den bekannten heterogenen IT Plattformen und Infrastrukturen

Die Profile

User – HelpDesk – Mitarbeiter

Leistungsumfang:

- ✓ Erfahrung in Call-Logging und Call-Tracking
- ✓ Erfahrung in Wissensdatenbanken
- ✓ Pflege und Aktualisierung der Wissensdatenbanken
- ✓ Telefonerfahrung
- ✓ Unterstützung bei administrativen Aufgaben der Service-Requests

Organisatorische Eigenschaften:

- ✓ Bereitschaft zum Schichtdienst
- ✓ Gute Kommunikationsfähigkeit
- ✓ Belastbarkeit
- ✓ Min. 1 Jahr Berufserfahrung im Call-Center

Netzwerke:

- ✓ Ethernet
- ✓ Token Ring

Betriebssysteme / Server:

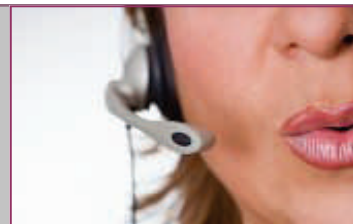
- ✓ Windows NT
- ✓ WIN2k, WIN 2K3
- ✓ Linux

Betriebssysteme / Client:

- ✓ DOS
- ✓ Windows 95/98/ME/2000/XP/Vista

Anwendungen:

- ✓ MS Office / Exchange / Notes
- ✓ ERP Systeme bzw. Datenbanken auf Anfrage



Netzwerkadministrator:

Leistungsumfang:

- ✓ Erfahrung im Operating und Administration in heterogenen Netzen
- ✓ Erfahrung mit Netzwerk Sicherheitstechnologien
- ✓ Umsetzung und Betreuung von Hosttechnologien
- ✓ Monitoring von Konfigurations- und Installationsprozessen
- ✓ Überwachung der relevanten Installations- und Servicedaten

Organisatorische Eigenschaften:

- ✓ Mobilität
- ✓ Bereitschaft zur Mehrarbeit
- ✓ Gute Kommunikationsfähigkeit
- ✓ Kompetentes Auftreten beim Kunden
- ✓ Netz- und Datensicherheit
- ✓ Min. 2 Jahre Berufserfahrung

Netzwerke:

- ✓ Ethernet
- ✓ Routing / Switching

Betriebssysteme / Server:

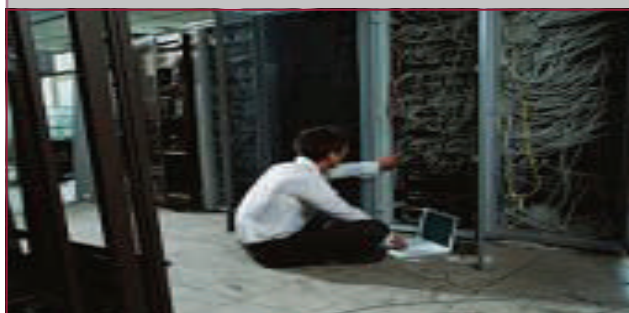
- ✓ Windows NT
- ✓ WIN2k, WIN 2K3
- ✓ Linux

Betriebssysteme / Client:

- ✓ DOS
- ✓ Windows 95/98/ME/2000/XP/2003/Vista
- ✓ Linux
- ✓ Unix

Hardware-Konfigurationskenntnisse / Client:

- ✓ SNA
- ✓ Verschiedene Hosttechnologien



Die Profile

Systemingenieur

Leistungsumfang:

- ✓ Umfassende Technologie-Beratung
- ✓ Erfahrung in komplexen DV-Strukturen
- ✓ Umfassende Erfahrungswerte einer großen Palette
- ✓ IT-Implementierung
- ✓ Überprüfung von Client/Server relevanten Verfahren

Organisatorische Eigenschaften:

- ✓ Projektmanagement, nach ITIL
- ✓ Berufserfahrung 3 Jahre im Client/Server-Bereich
- ✓ Hohe Einsatzbereitschaft



Technische Eigenschaften / Kenntnisse:

- ✓ MCSE oder gleichwertige Zertifizierung
- ✓ Heterogene Netzwerke, Network Essentials
- ✓ Windows NT
- ✓ WIN2k, WIN 2k3
- ✓ DOS
- ✓ Windows 95/98/ME/2000/XP/2003
- ✓ Linux, Unix
- ✓ Ethernet, Token-Ring Erfahrung
- ✓ Oracle 9i, 10g
- ✓ MS-SQL-Server
- ✓ MS-Access
- ✓ IT-Security
- ✓ Firewalls
- ✓ Appliances
- ✓ Virenschutz
- ✓ VBA, WIN Batch, Citrix

Projektleiter

Leistungsumfang:

- ✓ Übernahme und Verantwortung einer Generalunternehmenschaft
- ✓ Festschreibung der vereinbarten Ziele zum Projektauftrag
- ✓ Formulierung der Projektziele
- ✓ Überprüfung der Umsetzung des Projekts Festlegung der Aufbau- und Ablauforganisation eines Projektes
- ✓ Bestimmen der Projektgruppe und Projektstrukturierung
- ✓ Führung des Projekt-Teams
- ✓ Planung und Prüfung von Terminen und Wirtschaftlichkeit
- ✓ Unterstützende Beschaffung von Personal-Ressourcen
- ✓ Steuerung und Prüfung des gesamten Projekts
- ✓ Qualitätssicherung

Organisatorische Eigenschaften:

- ✓ Projekterfahrung in Finanzdienstleistungen
- ✓ Projektmanagement
- ✓ Key-Account-Management
- ✓ Berufserfahrung min. 3 Jahre im Consulting-Bereich
- ✓ Schwerpunkt Netzwerk-, bzw. Server-Migration
- ✓ Netz- und Datensicherheit
- ✓ Ausgeprägte Kommunikation
- ✓ Führungserfahrung

Technische Eigenschaften / Kenntnisse:

- ✓ Heterogene Netze
- ✓ Channel-Networking
- ✓ Switching-Technologie
- ✓ Firewall-Technologie



KONTAKT

ITDSL

IT-Dienstleistungen Monika Mezger
Zentrale
Lärchenweg 9

78183 Hüfingen

Telefon: 07707 988 261
Fax: 07707 988 314
E-Mail: thomas.mezger@itdsl.de

ITDSL

IT-Dienstleistungen Monika Mezger
Projekt-Office
Donaustrasse 35

76199 Karlsruhe

Telefon: 0721 893 576-0
Fax: 0721 893 576-20
E-Mail: julia.weiser@itdsl.de

IHR PARTNER FÜR IT SERVICES

Wir freuen uns auf:

- ✓ Ihren Anruf
- ✓ Ihre Mail
- ✓ Ihren Auftrag

Wir freuen uns über:

- ✓ Ihr Vertrauen

Unsere Referenzen

Einige Unternehmen platzieren unter der Rubrik Referenzen immer die Logos ihrer Top – Kunden.

Oft erscheint uns, dass einige, sehr große Endkunden gleichzeitig von X – Partnern mit dem selben Produkt oder der selben Leistung bedient werden.

Da wir uns nicht in die Wettbewerbssituation unserer Kunden einmischen, sondern vielmehr versuchen gemeinsam mit unseren Kunden erfolgreiche IT-Projekte umzusetzen, ist es für uns selbstverständlich an dieser Stelle auf Ihr Logo mit der passenden „Success Story“ zu verzichten.

Sofern Sie daran interessiert sind, sich neutral über uns

zu informieren, sind wir selbstverständlich bereit, Ihnen in einem persönlichen Gespräch die entsprechenden Ansprechpartner zu nennen, bei dessen Unternehmen wir ähnliche Anforderungen realisiert haben, oder einfach nur gute Arbeit abgeliefert haben.

Nehmen Sie es bitte als Tatsache, dass zu unseren Kunden sehr große, namhafte Systemhäuser ebenso zählen, wie kleinere Unternehmen, die sich entschieden haben, an bestimmten Dienstleistungen einfach größere Margen zu erzielen.

Monika Mezger
Firmengründerin und
Inhaber



Thomas Mezger
Vertrieb & Marketing



Unser Team freut sich auf Sie!