BASE-IT SERVICE DESK & DATACENTER SUPPORT

PAUL BAYER
Teamleitung Service Desk

CLEMENS LANDL
Teamleitung Datacenter

02.06.2023

base it

professional.
fast.
secure.

UNSER PORTFOLIO

Was wir anbieten.

basc it

Microsoft 365 / Office 365 Microsoft Azure Security (M365 & Azure) Compliance (M365) ServiceNow (ITSM & CSM)	**Cloud Services**	**On Premise Datacenter**	Server / Storage Virtualisierung Backup Network & Security Management & Monitoring Automatisierung
Projektumsetzungen IST-Analyse & IT Strategie Konzeption Migrationsplanungen Projektmanagement Technische Schulungen Lizenz-Beratung (CSP)	**Consulting**	**Operations Support Managed Service**	Datacenter Support Datacenter Outsourcing Managed Service Security Operation Center Client Service Desk 11x5 / 24x6 / 24x7

SERVICE DESK

Managed Services Support

basc it

SD 24x7 remote Support

jederzeit rasche Unterstützung

SD Support / SPOC

(Integration) in bestehendes IT-Team

SD Onboarding

Integration in IT Umgebungen

SD vor-Ort Support

rasche vor-Ort Unterstützung

SD Outsourcing (24x7)

stellt eine Rundum Betreuung

SERVICE DESK

Managed Services

basc it

1

SD Projektarbeiten

unterstütze Kundenprojekte

2

SD Rollout

Clients rasch aufbereiten

3

SD Outsourcing

stellt das IT-Team

4

SD Spezialthemen

Vertretungen
Prduktionssupport 24x7

5

SD Einsatzzeiten

situationselastisch
zur Orientierung 11x5 / 24x6 / 24x7

SERVICE DESK

Managed Services --> **Onboarding**

basg it

1

Ausgangssituation & Zielsetzung
Darstellung Unternehmensstruktur
Erwartungshaltung
Abhängigkeiten / Schnittstellen
Transition Phase
Einsatzplanung

2

technische Abhängigkeiten
Ticket Systeme / Arbeitsmittel
KnowHow Transfer
Zugriffe Berechtigungen / User
Endpoint & Remote Management

3

Ansprechpartner In & Extern
Eskalationsmatrix / Telefonie
Applikationsmatrix
Checklisten / Formulare
Playbook

SERVICE DESK
Managed Services

base it

PLAYBOOK

Werte

- professionell (Kommunikation auf Augenhöhe)
- fast (rasche Reaktion)
- secure (hohe Sicherheitsstandards)
- verlässlicher Partner

Prozesse

- Erwartungshaltung
- Arbeitszeiten
- Vorgangsweisen
- Zuständigkeiten
- Ziele

Standard Aufgaben

- Kommunikationsdrehscheibe (Hotline/E-Mail usw.)
- Client Betreuung
- Hardware Betreuung (Drucker/Mobiltelefone usw.)
- Software Betreuung (Anwendungen/O365 usw.)
- Server Betreuung (Microsoft)

Dokumentation

- Ticket System
- Service Berichte / Protokolle
- Knowledge Base

SERVICE DESK

Managed Services

REFERENZ KLAITON --> SERVICE DESK 24X6

- geplante Vor-Ort-Einsätze auf regelmäßiger Basis
- schnelle Reaktionszeiten mit Einbezug unserer anderen Bereitschaftsservices
- Verfügbarkeit von Technikerressourcen mit Expertenwissen für individuelle Anforderungen
- rascher Zugriff auf die gesamte Client-Infrastruktur durch Fernwartung

- **https://www.baseit.at/**

OPERATIONS MODELLE

base it

1

Datacenter Support
Proaktive SystemChecks
Verlängerte Werkbank
Optimierung/Weiterentwicklung

2

Managed Services
Full Service für Themenbereich
Base-IT übernimmt
Betriebsführung

3

Datacenter Outsourcing
Betriebsführung IT Infrastruktur
OS Oberkante oder darüber
hinaus

DATACENTER SUPPORT

Analyse / Bestandsaufnahme
IT Doku und Konzepterstellung

Regelmäßige proaktive checks
Gewährleistet die Verfügbarkeit

Stetige Optimierung
Darstellung Potentiale

Verlängerte Werkbank
Zugriff auf die gesamte base-IT Expertise

Kombinierbar mit Managed Services
Betriebsführung definierter Themenbereiche

BASE-IT MANAGED SERVICES

1. Analyse
2. Proaktiver Betrieb
3. Reaktiver Support mittels base-IT 24x7 Services

Beispiele:

- Patch as a Service + Compliance (Microsoft, Hardware, VMware)
- Network / Firewall
- SQL Services
- SCOM
- Endpoint Management (SCCM / Intune / Software Packetierung)

Individueller Scope oder Themenbereich nach Einschulung

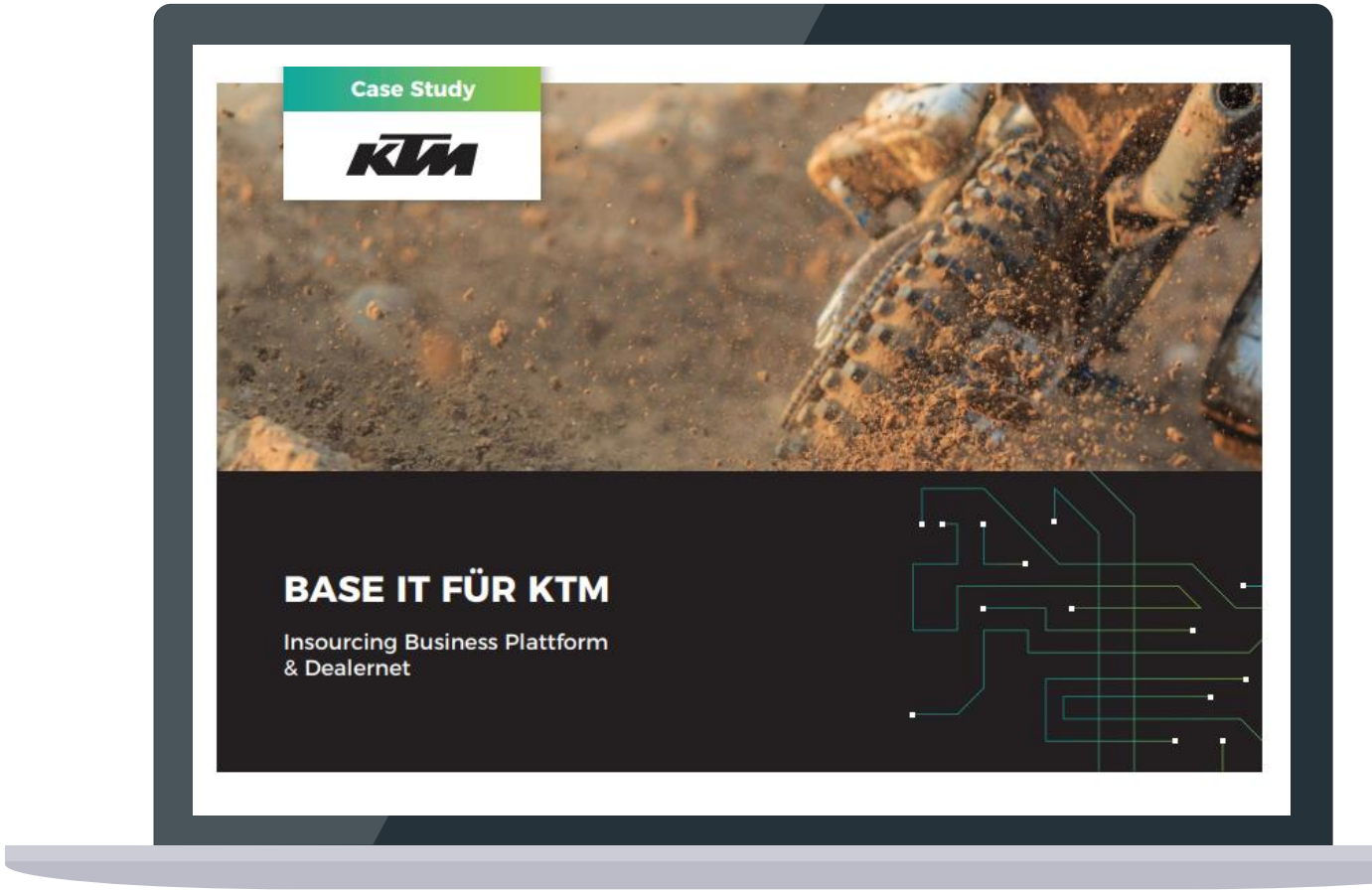
Success Story:

KTM Dealernet

KTM – BETRIEB DEALERNET

Managed Services

- Insourcing auf Projektbasis
- Aufbau Monitoring
- Abgrenzung Zuständigkeiten
- Gemeinsamer 24x7 Betrieb
  - KTM Infrastruktur Team
  - KTM Application Team
  - Base-IT Managed Service Team
  - Base-IT 24x7 reaktiver Support



https://baseit.at/assets/Uploads/20180329-AZ-Referenz-KTM-Baseit.pdf

DATACENTER OUTSOURCING

basec it

Analyse / Bestandsaufnahme
IT Doku und Konzepterstellung

Regelmäßige proaktive checks
Gewährleistet die Verfügbarkeit

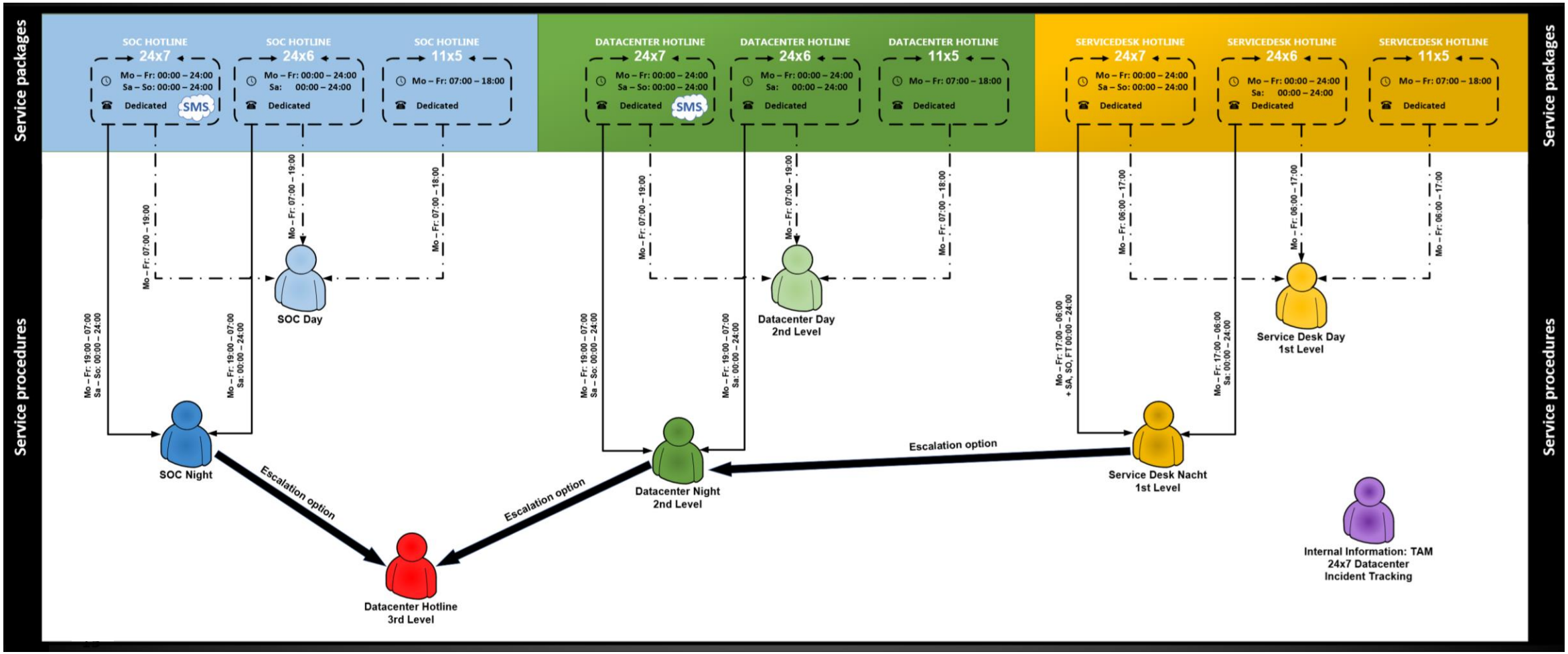
Betriebsführung
Service Delivery Meetings

Single Point of Contact
Ein Ansprechpartner für alle Themen

Minimierung Infrastruktur-Team
Betriebsführung definierter Themenbereiche

24X7 SERVICES

Rund um die Uhr für Sie erreichbar



BASE-IT SERVICE DESK & DATACENTER SUPPORT

PAUL BAYER
Teamleitung Service Desk

CLEMENS LANDL
Teamleitung Datacenter

base it

Ansfelden | Salzburg | Wien

+43 7229 87800 - 0 | office@baseit.at | www.baseit.at

Unsere digitale Unternehmensbroschüre