

Osiatis

System Service



S y s t e m S e r v i c e

Osiatis - System Service

Osiatis
COMPUTER SERVICES GmbH

Entlastet Firmen von komplexer Technologie

Erkennen Benutzer und Kunden Probleme beim Informationssystem eines Unternehmens, so hat dies unmittelbare Auswirkungen auf das Unternehmensimage. Wenn Unternehmen solchen Herausforderungen gegensteuern möchten, müssen sie sich mit heterogenen

Systemen und Produkten verschiedener Hersteller, vernetzten Systemen und anderen Bereichen auseinandersetzen. Aus diesem Grund überantworten immer mehr Unternehmen diese Aufgaben externen Spezialisten.

Osiatis bietet Ihnen folgende Dienstleistungen:



- ✓ **Wartung und Reparatur von Hardware Produkten**
- ✓ **Betreuung und Support von Softwareprodukten**
- ✓ **ServiceDesk**
- ✓ **Garantiereparatur Service**

Das **OSIATIS – System Service** bildet eine wichtige Säule im Dienstleistungsangebot, welches sich an die beim Kunden installierte IT-Infrastruktur richtet und darauf abzielt,

- die definierte Verfügbarkeit der IT-Ressourcen sicherzustellen
- eine größtmögliche IT-Sicherheit zu gewährleisten
- den IT-Anwender bei der täglichen Arbeit zu unterstützen

> **Hardware-Wartung**

Die Wartungsleistungen umfassen den kompletten, heterogenen Gerätepark:

- Serversysteme: Compaq, IBM, HP, Fujitsu Siemens Computers, ACER
- Personalcomputer: alle gängigen Typen und Modelle
- Peripheriegeräte: Drucker, Bildschirme, Netzwerkkomponenten (CISCO)

> **Software-Betreuung**

Die Betreuungsleistungen für die installierte Software konzentrieren sich auf:

- Betriebssysteme: Windows NT/2000/XP, UNIX, LINUX
- Standardsoftware: MS Office, MS Backoffice
- Netzwerksoftware: Microsoft, Netware, CISCO IOS
- Management & Security: CA Unicenter, LANDesk, CISCO Works

OSIATIS ist **einzigster Ansprechpartner** für die gesamte Infrastruktur.

S y s t e m S e r v i c e

OSIATIS betreut die einzelnen Geräte und Systeme im Rahmen von maßgeschneiderten Wartungs- oder Serviceverträgen mit festgelegter Reaktionszeit und der Möglichkeit, die Wartungsbereitschaft bis auf 7 Tage/24 Stunden auszudehnen.

Call Center Spezialisten steuern und überwachen den gesamten Reparaturverlauf, von der Einsatzplanung, über die Bereitstellung von Ersatzteilen, bis hin zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems. Der Kundendienst, mit über 45 Technikern, erbringt diese Dienstleistungen kompetent, verlässlich und österreichweit.

> ServiceDesk

Die Zielsetzung des ServiceDesk liegt in der laufenden Steigerung der Anwenderzufriedenheit durch rasche und effektive Lösungen.

Der ServiceDesk ist integraler Bestandteil aller IT-Unternehmensprozesse und die erste „Ansprechperson“ für alle IT- Belange Ihres Unternehmens. Er steht somit im ständigen Dialog mit den Anwendern, um deren Bedürfnisse rasch zu erkennen und Lösungen auszuarbeiten.

Grundlage der OSIATIS ServiceDesk Leistungen bilden individuelle Service Level Agreements (SLAs).

OSIATIS empfiehlt dabei, die Ausgangssituation im Rahmen einer Bedarfsanalyse festzuhalten. Danach erfolgt eine Ist-Aufnahme der bestehenden SLAs, sowie der damit zusammenhängenden Vertragspunkte. Abschließend wird ein entsprechendes Soll-Konzept, sowie ein Realisierungsplan erstellt, der die Grundlage des ServiceLevel Agreements bildet.



Die Schaltstelle des ServiceDesks kann bei OSIATIS, oder beim Kunden installiert werden. Mitarbeiter im

ServiceDesk und Supportteam sind ausschließlich fest angestellte Vollzeitkräfte und agieren als gemeinsame Gruppe, so dass bei Leistungsspitzen immer ausreichend Ressourcen zur Verfügung stehen.

> Garantiereparatur Service

OSIATIS hat mit namhaften Unternehmen Vereinbarungen geschlossen, die es ermöglichen, Ihnen ein Garantieservice – gemäß den Garantiebestimmungen der jeweiligen Hersteller – anzubieten. Dieser Service wird für die folgenden Marken von OSIATIS angeboten:



SONY



LEXMARK

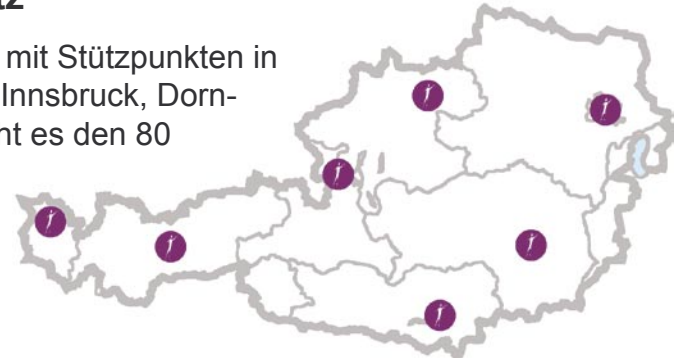
Osiatis Österreich- Dienstleistung großgeschrieben!

Osiatis Österreich wurde 1989 unter dem Namen Thomainfor gegründet und ist ein Unternehmen der OSIATIS Europe Gruppe mit Sitz in Paris-Velizy. Die Namensänderung auf OSIATIS erfolgte im August 1999.

Als führendes, herstellerunabhängiges Dienstleistungsunternehmen bietet OSIATIS ein Komplettservice für die Betreuung Ihrer IT-Infrastruktur, sowie Lösungen für IT-Managementsysteme, Netzwerkbetreuung und IT-Security.

> Ein flächendeckendes Netz

Ein flächendeckendes Servicenetz mit Stützpunkten in den Städten Wien, Linz, Salzburg, Innsbruck, Dornbirn, Klagenfurt und Graz ermöglicht es den 80 Mitarbeitern, die Dienstleistungen österreichweit zu erbringen.



> Unternehmensqualität



Grundlage der Geschäftsprozesse und Dienstleistungen bildet das bereits im Jahre 1993 eingeführte Qualitätsmanagement und Qualitätssicherungssystem nach ISO 9001:2000.

> Kompetenz, Zertifikate, Partner

Die fachliche Kompetenz und Erfahrung der Mitarbeiter, sowie Kooperationsverträge mit Herstellern, Software- und Systemhäusern schaffen die Voraussetzungen für die Erbringung dieser Betreuungsleistungen, die derzeit von mehr als 500 Unternehmen aus allen Bereichen der Wirtschaft, öffentlichen Verwaltung, Industrie und dem Dienstleistungssektor in Anspruch genommen werden.



Computer Associates®



CLEARSWIFT™

Impressum:
OSIATIS Computer Services GmbH
Franzosengraben 12
A-1030 Wien

Tel: +43.1.795.20-0
Fax: +43.1.795.20-550

Handelsgericht Wien
FN 61066d