

**Eine leistungsstarke Informations- und Kommunikationsinfrastruktur (Information and Communication Technology, ICT) ist heute ein ganz wesentlicher Wettbewerbsfaktor. Mindestens ebenso wichtig wie die Anschaffung und Implementierung der ICT-Lösungen ist der operative Betrieb. Wie bei allen Prozessen, die nicht zum Kerngeschäft eines Unternehmens zählen, stellt sich auch hier die Frage „make or buy“.**

In vielen Fällen liegt die optimale Lösung irgendwo dazwischen. Und entsprechend ist das Lösungsportfolio von BT Stemmer im Bereich der Managed Operations Services aufgebaut. Unser Angebot reicht vom Outtasking einzelner Aufgaben über das punktuelle Outsourcing ganzer Prozesse oder IT-Bereiche bis hin zum Betrieb Ihrer gesamten IT-Landschaft als Managed Operations Service.

### **BT Stemmer bietet Ihnen umfassende Services**

Managed Operations Services von BT Stemmer umfassen alle Aspekte eines qualitativ hochwertigen Betriebs von IT- und Netzwerkinfrastruktur. Dabei werden die wesentlichen Leistungskomponenten in spezifischen Service Level Agreements (SLAs) mit Ihnen abgestimmt und über regelmäßige Service Review Meetings überwacht. **Im Rahmen unserer Managed Operations bieten wir Ihnen folgende Dienstleistungen:**

- Initiale Aufnahme und Dokumentation der zu betreibenden Infrastruktur bzw. Übernahme der Infrastruktur aus einem vorangegangenen Projekt
- Support 8x5 oder 24x7
- 1st, 2nd und 3rd-Level Support
- Zugriff auf ein qualifiziertes Service Desk Team
- Remote Fehlersuche und Troubleshooting
- Austausch defekter Hardware
- Im Bedarfsfall Vor-Ort-Service durch Spezialisten
- IMAC-Services (Installationen, Moves, Adds, Changes)
- Bereitstellung von Software Updates
- Service und Performance Review Meetings
- Nachvollziehbarer Incident-Prozess inklusive qualitativer Ticketauswertung
- Professionell administriertes Change Management
- Kostentransparente Abrechnung der vereinbarten Service-Leistungen
- Bei Bedarf Mitarbeiterübernahme und Integration in unser Service & Operations Team

Indem Sie die Betreuung Ihrer IT in unsere Hände legen, können Sie sich voll und ganz auf Ihr Geschäft konzentrieren. Wir stellen Experten, die mit der Komplexität heterogener IT-Landschaften vertraut sind, und sorgen dafür, dass zu jedem Zeitpunkt ausreichende Ressourcen für den Betrieb der kompletten IT- und Netzwerkumgebung verfügbar sind. Durch den Abschluss von Service Level Agreements erhalten Sie volle Transparenz und Kontrolle über Ihre laufenden IT-Kosten und die Sicherheit einer konstant hohen Servicequalität entsprechend Ihren Anforderungen.

Regelmäßige Audits und Zertifizierungen unserer Services und Prozesse bilden die Grundlage für eine kontinuierliche Verbesserung unserer Serviceleistungen. BT Stemmer ist nach ISO 9001:2008 zertifiziert –

unsere Kunden können sich somit auf die hohe Servicequalität von BT Stemmer verlassen. Auch unsere Technologiepartner bestätigen unsere Kompetenz regelmäßig durch entsprechende [Auszeichnungen und Zertifizierungen](#).