



Technischer-Vor-Ort-Support | System- und Netzwerkadministration | Rollouts und Projekte

Alstertech oHG

Unternehmenslösungen für Datensysteme

Alstertech oHG
Ivo-Hauptmann-Ring 5
22159 Hamburg
Tel.: +49 40 42 90 72 42
Fax: +49 40 42 90 72 43

Geschäftsführer:
Axel Haegermann
Mobil: 0177/83 37 996
Arne Schröder
Mobil: 0176/22 70 59 83
kontakt@alstertech.de

Bankverbindung:
Deutsche Bank
BLZ: 200 700 24
Kontonr.: 7865553

Steuernummer: 51/601/00275
USt-IdNr.: DE257396192
www.alstertech.de

Die Firma Alstertech oHG

Wir sind...



...ein hamburger IT-Dienstleistungsunternehmen, welches sich auf die Rundumbetreuung von kleinen und mittelständischen Unternehmen spezialisiert hat. Wir haben uns als Grundsatz gemacht, individuell auf die Anforderungen unserer Kunden einzugehen, um Ihnen den bestmöglichen Service und Flexibilität zu bieten. In diesem Zusammenhang ist es uns ebenfalls sehr wichtig ein offenes und persönliches Verhältnis zu unseren Kunden zu pflegen, denn EDV-Betreuung ist Vertrauenssache!

Wir möchten...

...Ihnen ein ständiger, zuverlässiger und kompetenter Partner bei allen Ihren EDV-Problemen sein. Sollte es in Ihrem Unternehmen zu Ausfällen, Störungen, Problemen mit Anwendungen oder Fragen kommen, sind wir ständig für Sie erreichbar. Hierbei ist es uns wichtig, dass Sie die Gewissheit haben, jederzeit mit uns in Kontakt treten zu können und sofortige, kompetente Hilfe erhalten. Transparenz unserer Dienstleistung und die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität. Wir informieren Sie regelmäßig über durchgeführte Maßnahmen und Tätigkeiten, um die für Sie bestmögliche Transparenz zu schaffen.



Wir bieten...



...Ihnen ein breites Spektrum an Dienstleistungen um individuell auf Ihre Bedürfnisse eingehen zu können und diese vollständig abzudecken. Als Ihr Partner stehen wir mit Kompetenz, Know-how, Flexibilität und Engagement an Ihrer Seite, um kurzfristig auf sich ergebende, oder auch geplante Ereignisse zu agieren und zu reagieren. Schaffen Sie sich Kapazitäten, in dem Sie sich nur noch um die notwendigsten Dinge Ihrer EDV kümmern. Den Rest erledigen wir für Sie.

Firmenbetreuung

Im Rahmen unserer Firmenbetreuung haben Sie unterschiedliche Möglichkeiten, auf unsere Kompetenzen zuzugreifen. In allen Fällen ist die erste Priorität, Ausfallzeiten möglichst zu vermeiden, bzw. so gering wie möglich zu halten und Ihnen bei Hard- und/oder Softwareproblemen schnelle und kompetente Hilfe zu geben. Sie erhalten bei uns „Service aus einer Hand“.

Vor-Ort-Support / 24h Vor-Ort-Support

Unseren Vor-Ort-Support kann man als „Support on Demand“ verstehen. Hier steht der direkte Weg die zu lösende Problematik in Ihrem Hause zu beheben im Fokus. Erweitert wird diese Dienstleistung durch die Option des 24h Vor-Ort-Support.

Notdienst

Sollte es zu einem kritischen Ausfall gekommen sein, bieten wir ihnen auch die Möglichkeit eines Einsatzes unseres Notdienstes. Unmittelbar nach Eingang Ihres Auftrages macht sich einer unserer Techniker auf den Weg zu Ihnen.

Hard- und Softwaresupport

Wir führen eine komplexe Diagnose auf Ihren Systemen durch und prüfen diese unter anderem auf korrekte Funktionsweise, Aktualität und Performance. Die Einrichtung neuer Hard- und Software mit Überprüfung auf Funktionalität dieser, ist ebenso ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit.

Drucker, Fax und Multifunktionsgeräte

Die Betreuung und Wartung Ihrer Druck- und Peripheriegeräte schließen wir gerne in unser Portfolio mit ein.

Hotlineservice

Sie können jederzeit von unserem Hotlineservice Gebrauch machen. So können kleinere Probleme direkt telefonisch oder per Fernzugriff gelöst werden.

Onsite Support / Fieldservice

Wir stellen professionelle Techniker für Sie bereit, die in Ihrem Unternehmen zu vereinbarten Zeiten einen direkten Ansprechpartner für alle Belange Ihrer EDV darstellen. Hierzu zählen u. a. First- und Second-Level-Support, sowie Helpdesk und Fieldservice.

Onsite Support / Fieldservice

Der Onsite Support / Fieldservice als relativ neues Instrument im Inhouse-Outsourcing-Segment, stellt eine qualitativ hochwertige und bedarfsorientierte Lösung für Ihr Unternehmen dar. Nach genauer Bedarfsermittlung stellen wir Ihnen kompetente Techniker für den Onsite Support / Fieldservice in Ihrem Hause zur Verfügung.

Hier ein kurzer Einblick in möglichen Leistungen

Hochredundante Arbeitsweise

Wir bilden mehrere Techniker an Ihrem Standort aus, damit Sie sich z. B. über Urlaubsvertretungen keine Gedanken machen brauchen. Desweiteren verstehen wir u. a. unter hochredundanz folgende Punkte:

- Volle Vertretungsfähigkeit der Techniker untereinander
- Enge Abstimmungen über laufende Prozesse mit allen beteiligten
- Erstellung eines festen Einsatzplanes, damit Sie jederzeit wissen, welcher Techniker vor Ort ist
- Ständige Inhouse Erreichbarkeit per Telefon und Email während der vereinbarten Zeiten

Onsite- / Fieldservice Techniker

Der/die von uns eingesetzte Onsite- / Fieldservice-Techniker wird u. a. die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Erfahrung in den Segmenten Onsite Support / Fieldservice / Helpdesk
- Schnelle Einarbeitung in die bestehenden Strukturen
- Kompetentes- / sympatisches- und gepflegtes Auftreten
- Detaillierte Dokumentation der abgearbeiteten Inhouse-Workflows

Abschließend

Vorausgehend einer genauen Bedarfsermittlung, erstellen wir mit Ihnen einen individualisierten Leistungskatalog in dem alle wichtigen Rahmenbedingungen festgehalten werden. Eine flexible und kostentransparente Gestaltung mit entsprechender Testphase und fixierten cashflow statements sind neben Laufzeit und Kündigungsfristen wichtige Bestandteile dieses Konzeptes.

Hard- und Softwaresupport

Hier stellen wir Ihnen kurz vor, welche spezifischen Hard- und Softwarelösungen wir für Sie anbieten. Sollten Sie etwas vermissen, sprechen Sie uns gerne an. Auch hierfür finden wir eine Lösung.



Serverlösungen

Die Installation, Einrichtung, Funktionsprüfung und Wartung von Windows und Linux basierenden Servern stellt eine unserer Kernkompetenzen dar.

Workstations

Besteht ein Netzwerk, müssen die Arbeitsplatzrechner in dieses eingebunden werden, entsprechende Benutzerkonten angelegt und Zugriffberechtigungen eingerichtet werden. Aktuelle Antivirensoftware ist hier ebenso wichtig, wie die Überprüfung einzelner Funktionen, damit auf der Workstation zuverlässig gearbeitet werden kann.

Netzwerke

Neben der Einrichtung eines internen Netzwerkes, erfreuen sich VPN-Verbindungen – z. B. zur Kommunikation und Anbindung mehrerer Standorte in das vorhandene Netzwerk - immer größerer Beliebtheit. Hierzu zählt ebenfalls die Verknüpfung mit Mobilien Kommunikationsmitteln, wie Handys und Laptops.



Software

Branchenspezifische Softwarelösungen erfordern vor der Installation meist eine genaue Ermittlung der Anforderungen. Wir setzen uns im Vorwege mit den Herstellern in Verbindung um etwaige Probleme, die bei der Installation auftreten können zu klären. Zudem verfügen wir über Kompetenzen in Branchenunabhängigen Softwarelösungen, die für eine Vielzahl an Unternehmen unverzichtbar sind. Wir zählen hierzu unter anderem Programme, wie Sfirm, Datev und StarMoney.

Nutzen Sie unsere gebündelten Kompetenzen

Serverwartung

Der Betrieb von Servern ist ein zentrales Element der EDV in kleinen und mittelständischen Unternehmen. Die Server gewährleisten den Zugriff auf firmeninterne Daten, Software und den reibungslosen Versand und Empfang von E-Mails. Die Sicherheit der Daten und die störungsfreie Funktion müssen gewährleistet sein. Hierzu haben wir ein Konzept entwickelt, um die größtmögliche Sicherheit und Einsatzbereitschaft Ihrer Datensysteme zu gewährleisten.

Zum Zwecke der Wartung loggen wir uns über eine gesicherte Verbindung auf Ihre Server ein und führen unter anderem, folgende Überprüfungen durch:

- Fehlermeldungen des Systems
- Aktualität des Betriebssystems
- Aktualität von Antivirensoftware
- Überprüfung auf ausreichenden Speicherplatz
- Überprüfung auf erfolgreiche Datensicherung
- Fragmentierung der Festplatten
- Funktion des Mailsystems
- Regelmäßige Reinigung der Systeme

Bei Bedarf greifen wir ein und kümmern uns um auftretende Probleme.

Im Rahmen der Wartung wird von uns ein Fernwartungsprotokoll mit den Ergebnissen der Wartung und den getroffenen Maßnahmen erstellt.

Dieses übermitteln wir im Anschluss an Sie, damit Sie stets aktuell über den Zustand Ihrer Systeme informiert sind.

Datensicherung

Eine konsequente Datensicherung wird in vielen Unternehmen vernachlässigt, dabei stellt dieses sensible Thema einen wesentlichen Teil der EDV dar. Nur mit einer funktionierenden Datensicherung kann bei Ausfällen gewährleistet werden, dass empfindliche Firmendaten wiederhergestellt oder gerettet werden können.

Sofern erforderlich, erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen ein effizientes Sicherungskonzept, das auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt ist.

Als Beispiel stehen Ihnen u. a. folgende Sicherungsmöglichkeiten zur Verfügung:

Sicherung auf zwei externe Festplatten

Es werden zwei externe Festplatten vorbereitet, die täglich gewechselt werden. Die Datensicherung wird jeden Abend automatisiert durchgeführt.

Sicherung auf einem internen Backupserver

Neben Ihrem Server installieren wir einen separaten Backupserver, der mit sehr großen Festplatten ausgestattet ist. So müssen Sie sich in Zukunft nicht mehr aktiv um die Datensicherung kümmern, dies geschieht automatisch. Zudem haben Sie die Möglichkeit, eine Historie Ihrer Daten einzusehen. Daten, die bereits vor mehreren Wochen gelöscht wurden, können wiederhergestellt werden.

Sicherung auf einem externen Server

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihre Daten über eine sichere Verbindung auf einem unserer Backupserver zu sichern - ganz automatisch. Bei uns sind Ihre Daten vor Einbruch oder Feuer geschützt und können jederzeit wieder zu Ihnen zurückgespielt werden. Natürlich bekommen Sie einen Zugang zu unserem Server und können Ihre Daten jederzeit überprüfen.

Unabhängig davon, für welche Methode der Datensicherung Sie sich entscheiden, empfehlen wir Ihnen eine regelmäßige Serverfernwartung durch unsere Spezialisten. So sind wir in der Lage, die Datensicherung zu überprüfen und bei Problemen sofort zu reagieren.

Lassen Sie sich durch uns unverbindlich beraten

Systempflegevertrag

Wir richten unsere Serviceverträge individuell auf die Ansprüche Ihres Unternehmens aus und gewährleisten einen langfristigen und reibungslosen Betrieb Ihrer EDV.

Dabei decken wir unter anderem folgende Services ab:

Hotline

Sie erhalten eine persönliche Telefonnummer, die nur für Ihr Unternehmen reserviert und 24 Stunden erreichbar ist.

Fester Ansprechpartner

Sie bekommen einen festen Ansprechpartner, der Sie betreut und Ihr Unternehmen und Ihre EDV kennt.

Zeit- und Supportmanagement

Nach Feststellung des voraussichtlichen Supportbedarfs, erstellen wir ein Zeitkonto, von dem wir die tatsächlich genutzten Stunden abbuchen. Sie erhalten an jedem Monatsende eine detaillierte Übersicht über unsere Leistung und die genutzten Stunden Ihres Zeitkontos.

Fernwartung

Wir verbinden uns regelmäßig mit Ihrem Server und Ihren Netzwerkgeräten und überprüfen diese auf Fehler. Nur so können schwerwiegende Probleme rechtzeitig erkannt und sofort behoben werden.

Dokumentation

Wir erstellen eine Dokumentation über Ihre gesamte EDV und halten diese immer auf aktuellem Stand.

Haben Sie noch konkrete Fragen zu unserem Portfolio, vermissen Sie etwas, haben Wünsche oder Anregungen?

Dann sprechen Sie uns an. Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung.

Alstertech oHG

Ivo-Hauptmann-Ring 5 | 22159 Hamburg
Büro +49 40 - 42 90 72 42 | Fax: +49 - 40 42 90 72 43
24h-Hotline: +49 40 - 79 69 81 70
kontakt@alstertech.de | <http://www.alstertech.de>