TECHNISCHE DATEN

Stand: 12.2017 / Version: 1.1

MICROSOFT WINDOWS (DESKTOP/LAPTOP)

Der Arbeitsplatzrechner ist heute das zentrale Arbeitsmittel. Probleme mit der Verfügbarkeit oder Bedienung bedeuten nicht nur Ausfallzeiten sondern auch Ärger, Stress und Unzufriedenheit. Mit einer robusten und erprobten Standardkonfiguration schaffen wir die Basis für ungestörtes Arbeiten. Dazu gehört eine regelmäßige Systempflege mit dem Einspielen von Updates zu Betriebssystem, Anwendungen und System-Treibern.

- Robuste Microsoft Windows 10 Standardkonfiguration
- Administratoren-Rechte zum Installieren nur beim Verantwortlichen (Sicherheit / Stabilität)
- Einrichten sicherer VPN[1] Verbindungen zum Firmennetz (nur Laptop)
- Empfehlungen zur Hardware (Sachbearbeiter / Planung / Beratung)
- Optionaler Hardware Support
- Optional „Bare Metal Recovery"[2] für ausgewählte Systeme
- Ansprechpartner für Dienstleister bei Systemwartung
- Pflege und Wartung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

SCHUTZ VOR VIREN

Durch die weite Verbreitung und Ihren Status als Quasi-Standard ist das Microsoft Windows Betriebssystem das beliebteste Ziel für Angreifer. Neben allen Maßnahmen die im Netzwerk, bei Email und auf den Servern getroffen werden, ist eine Absicherung der Arbeitsplatzrechner mit einem leistungsfähigen Virenschutzprogramm immer notwendig.

- Kaspersky Internet Security oder Symantec Norton Security
- Ansprechpartner zum Umgang mit erkannten infizierten Dateien
- Pflege und Wartung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

OFFICE PAKET

Trotz integrierter Warenwirtschaft und Planungssystemen erfordern viele Vorgänge individuelle Lösungen. Ob individuelles Kunden-Mailing, Auswertung von Verkaufszahlen oder Präsentationsunterlagen – mit einem klassischen Office Paket kann man diese Sonderfälle bestens umsetzen.

- Microsoft Office oder LibreOffice werden unterstützt
- Anwendungsinstallation und Einrichten von Vorlagen und speziellen Systemschriften
- Ansprechpartner für Dienstleister bei Systemwartung
- Pflege und Wartung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

BROWSER/EMAIL/KALENDER UND KONTAKTE

Ein auf die Anforderungen des Warenwirtschaftssystem angepasster Browser oder Terminal-Emulation, integrierte Email, Kalender und Adressbücher, mit Anbindung an das Warenwirtschaftssystem und Telefonanlage gehören heute zum Standard im Büroalltag.

- Microsoft Internet Explorer und Mozilla Firefox unterstützt
- Microsoft Outlook und Mozilla Thunderbird unterstützt
- Zugriff auf den zentrale IMAP[3] Email und LDAP[4] Kontaktdaten Server
- Ansprechpartner für Dienstleister bei Systemwartung
- Pflege und Wartung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

PLANUNGSSOFTWARE

Wir betreiben, pflegen und warten die aktuellen Planungssysteme im Möbelhandel auf Arbeitsplatz und Server inkl. der Schnittstellen zu den gängigen Warenwirtschaftssystemen.

- SHD KPS, Furnplan, Carat, Winner, DIVA werden im Standard unterstützt
- MöbelPilot, MHS, Carat werden im Standard unterstützt
- Einspielen von Updates und Sicherheitspatches
- Ansprechpartner für Dienstleister bei Systemwartung
- Pflege und Wartung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

HILFSPROGRAMME/UTILITIES

Neben den großen klassischen Anwendungen und Paketen unterstützen und vereinfachen eine Vielzahl von Hilfsprogrammen die tägliche Arbeit.

- PDF Viewer, Media Player, Faxdrucker, Messenger[5] etc.
- Einspielen von Updates und Sicherheitspatches
- Ansprechpartner für Dienstleister bei Systemwartung
- Pflege und Wartung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

[1] Virtual Private Network zum sicheren Zugriff auf interne Systeme über öffentliche Netze (Internet, Mobilfunk etc)
[2] Unter Bare-Metal-Recovery versteht man die vollständige Wiederherstellung eines Systems aus der vorhandenen Datensicherung nach Totalverlust
[3] Das Internet Message Access Protocol stellt das Netzwerkdateisystem zum senden, speichern und verschicken von Email bereit
[4] Das Lightweight Directory Access Protocol stellt einen verteilten Verzeichnisdienst zur Verfügung
[5] Unter Messenger versteht man Echtzeit Kommunikationsprogramme wie SMS oder WhatsApp
[6] Regelmäßige Prüfung elektrischer Anlagen nach dem Errichten, dem Erweitern oder dem Ändern solcher Anlagen
[7] Self-Monitoring, Analysis and Reporting Technology dient der Vorhersage eines möglichen Ausfalls des Speichermediums

SCHULUNGEN ZUR DATENSICHERHEIT

Wir bieten und dokumentieren alle notwendigen Anwenderschulungen zur Einhaltung der Vorschriften aus Datenschutz und Handelsrecht. Zusätzlich stellen wir einen externen Datenschutzbeauftragten entsprechend der gesetzlichen Vorschriften, wenn Sie keine eigenen Mitarbeiter abstellen und ausbilden wollen.

- Schulungen zum Umgang mit personengebunden Daten (Kunden, Mitarbeiter etc.)
- Schulungen zum Schutz vor Datendiebstahl und Manipulation
- Schulungen zum Gebrauch von Passwörtern einschließlich sicherer Dokumentation für Notfälle
- Ansprechpartner für Fragen rund um den Datenschutz und aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen (keine Rechtsberatung)

ANWENDER-HOTLINE

Damit Ihre Anwender, bei Fragen zur Bedienung der unterstützten Anwenderprogramme nicht auf sich selbst gestellt sind, bieten wir eine Hotline die Ihre Mitarbeiter schnell und ohne Zeitverlust unterstützt. Sie ist auch zentrale Anlaufstelle im Falle von Störungen.

- Hilfe bei Fragen zur Bedienung der unterstützten Anwenderprogramme und Betriebssysteme (ersetzt keine Anwenderschulung sondern ergänzt diese)
- Ansprechpartner bei Rücksicherungen und Datenverlust
- Auskunft zu aktuellen Störungen
- Dokumentation und monatliche Auswertung zu allen Meldungen (Tickets)

KASSENSYSTEME UND KARTEN-TERMINALS

Als erster Ansprechpartner betreuen wir für Sie auf Wunsch auch Kassensysteme und Terminals, überwachen diese und kümmern uns um die Koordination mit anderen Dienstleistern, um Störungen so kurz wie möglich zu halten.

- Überwachung der eingesetzten Hardware und Anbindungen
- Einspielen von Updates und Sicherheitspatches
- Ansprechpartner für Dienstleister bei Systemwartung
- Pflege und Wartung außerhalb Ihrer Geschäftszeiten

SMART PHONES UND TABLETS

Wenn Sie mit mobilen Endgeräten auf Email, Kalender, Adressen und sonstige interne Daten zugreifen, unterstützen wir Sie bei der Einrichtung und Pflege.

- Remote Konfiguration aller genutzten Dienste
- Ansprechpartner für Dienstleister bei Systemwartung

WARTUNG UND SERVICE

Vorbeugende Wartung, Prüfung der elektrischen Betriebssicherheit (jährlich) und Tausch von Komponenten bei ersten Anzeichen einer Alterung helfen die Ursachen für Ausfälle zu reduzieren.

- Prüfung der elektrischen Betriebssicherheit aller Netzwerkkomponenten nach VDE-0100-600[6]
- SMART[7] Monitoring und Tausch von Festplatten
- Reinigung aller Kühler und Lüfter zur Vermeidung von Überhitzung

ÜBERWACHUNG

Störungen erkennen wir durch unsere Systemüberwachung noch bevor sie den Betrieb beeinflussen. Das gilt auch für alle Verbrauchsmaterialien wie Toner, Tinte, Papier etc. zur rechtzeitigen Nachbestellung.

- Überwachung ausgewählter Systeme
- Alarmierung und Benachrichtigung eines Ansprechpartners in Ihrem Haus
- Störungsmanagement mit Anbietern in Ihrem Namen

UMSTELLUNG

Im Rahmen der Übernahme des Arbeitsplatzmanagements erfolgt die Neuinstallation aller Arbeitsplatzrechner und Update der Peripherie einschließlich der Einbindung in unsere Überwachung. Dies erfolgt außerhalb der Geschäftszeiten nach Vereinbarung.

- Detaillierte Bestandsaufnahme der Systeme und aller angeschlossener Geräte
- Planung der Benutzerrichtlinien, Wartungsintervalle etc.
- Gemeinsame Abnahme nach Abschluss der Umstellung und Übergabe der vollständigen Dokumentation in schriftlicher und elektronischer Form