

## Hit Services

Kümmern Sie sich um Ihr Business...  
wir kümmern uns um Ihre IT!

## Beratung

HIT IT Services berät Sie detailliert über verschiedenste Hard- und Softwareprodukte und zeitgemäßes Arbeiten in allen Geschäftsbereichen. Als professioneller EDV-Dienstleister analysieren wir ihre vorhandenen IT Strukturen und erarbeiten einen Plan zur Optimierung.

Für ihre IT Systeme sichern wir Ihnen beste Unterstützung durch Partnerschaften mit namenhaften Herstellern zu. Ihre Anforderungen werden bei der Auswahl von Hard- und Software individuell berücksichtigt und werden in ein ganzheitliches IT Konzept kosteneffizient umgesetzt.

Nutzen Sie unsere kostenlose Erstberatung. Wir sind für Sie jederzeit persönlich für Sie erreichbar und freuen uns auf Sie.

## Beschaffung

HIT IT Services liefert ihnen kostengünstige und leistungsfähige IT-Lösungen für jeden Einsatz sowie EDV Hard- und Software jeglicher Art, in kürzester Zeit, zum besten Preis.

Ob Sie z.B. Software, PCs, Server, Drucker oder andere Hard- und Software suchen. Zu attraktiven Händlerpreisen erhalten Sie von uns hochwertige Produkte renommierter Marken vor Ort, im HIT – Technopark.

## Support & Reparatur

Wir stehen Ihnen mit einer 360° Betreuung zur Seite. Hierzu gehören sämtliche Dienste wie die Entstörung und Wiederherstellung von EDV-Systemen, genaue Dokumentationen, Garantieabwicklungen, Installationen und Konfigurationen von Soft- und Hardware, Netzwerkdienste sowie das Einrichten Ihrer Unified Communications.

## Betreuung

HIT IT Services kümmert sich auch nach der Lieferung und Installation darum, dass Ihre Hard- und Software noch lange nach der Inbetriebnahme stets optimal eingestellt ist und störungsfrei läuft. Langfristig und vorausschauend. Direkt persönlich bei Ihnen vor Ort oder über unsere Fernwartung, wir sind für Sie da!

HIT IT Services steht für langfristige ganzheitliche EDV-Betreuung, immer up-to-date. Regelmäßige Updates, Lizenzerneuerungen, Backups oder IT-Umzüge, wir halten Ihre Systeme immer am Laufen.

## IT-Analyse

Eine genaue Bestandsaufnahme Ihrer IT-Landschaft sowie der EDV-Systeme zeigt uns, wo eine Optimierung der IT ratsam ist und welche IT-Bereiche das genau betrifft.

Unter Berücksichtigung von Kosten und Nutzen sprechen wir unsere Empfehlung aus. Die aus der IT-Analyse gewonnen Erkenntnisse decken potentiell Einsparpotential auf. Diese Daten und Handlungsempfehlungen werden in das zukünftige IT Konzept ihres Unternehmens berücksichtigt und umgesetzt.

## OnSite & OnDemand Support

Als professioneller IT Dienstleister reagieren wir schnell vor Ort. Durch den engen sowie persönlichen Kontakt mit den Anwendern zu Ihrem festen HIT IT Services Ansprechpartner kennen wir die Prozesse und Abläufe und IT Systeme in ihrem Haus optimal und können somit folgt auf Probleme optimal und zuverlässig reagieren. Mit unserem OnDemand Service helfen Ihnen ohne feste Vertragsbindung, nehmen ,Sie einfach Kontakt mit uns auf.

## IT Support und IT Helpdesk

Nicht für jedes Unternehmen lohnt es sich, eigene Spezialisten vorzuhalten und auch in größeren Unternehmen mit IT Personal stellen sich Probleme und Herausforderungen, für deren Abarbeitung ein externer Fachmann hinzugezogen werden kann.

Bei HIT IT Services arbeiten Experten, die aufgrund langjähriger Erfahrung ganz verschiedene sowie hochkomplexe IT Aufgaben zu lösen können. Der HIT IT Services IT-Support wird beim Auftreten von Störungen, Serverausfällen und Anwenderproblemen schnell dafür zu sorgen, dass in ihrem Unternehmen wieder störungsfrei gearbeitet werden kann. Bei Bedarf bzw. auf Wunsch arbeitet unser IT Support mit unserem kostenlosen transparenten IT Servicedesk System. Damit koordinieren wir unsere Einsätze und es hilft Ihnen, unsere Service-Leistungen und den Bearbeitungsstand genau nachzuvollziehen. Probleme, Schwierigkeiten, Anfragen können dort unmittelbar und bequem eingetragen werden.

## Vorteile unseres IT Support: Helpdesk

- schnelle Hilfe vor Ort, per Telefon und Remote Support (Fernwartung)
- Zentrale Pflege der individuellen Kundendokumentation mit sicherer Eingrenzung des Zugriffs auf die für Ihr Unternehmen zuständigen Techniker.
- Aufzeichnung des Lösungswegs für jeden Incident zur permanenten Qualitätssteigerung
- Gliederung des IT Support in 1st, 2nd und 3rd Level Support
- keine Call-Center-Agents, sondern festangestellte Techniker die ihren Kunden ganzheitlich betreuen.
- Statuskontrolle und transparente Kundeninformation durch das IT Servicedesk System
- automatische Eskalation an Teamleiter bei SLA-Überschreitungen
- sofortige Reaktion des IT Support auf automatische Stör- und Warnmeldungen unseres Monitorings gemäß mit Ihnen vorab vereinbarter Maßnahmenpläne
- Zielerreichungscontrolling und statistische Auswertung
- Bei Bedarf schneller und kontrollierter Einsatz unseres Vor-Ort-Service
- Rahmenvertrag für feste monatliche Kosten möglich
- ideale Ergänzung zur präventiven Wartung und zum Monitoring

### Vorteile unseres HIT - Technopark IT Vor-Ort-Service

- Fehlerbehebung und Reparatur durch Spezialisten vor Ort.
- Proaktive Wartung und präventive Maßnahmen durch Monitoring
- Durch Rahmenvereinbarung: fester Techniker, fester Vertreter, günstige Konditionen oder monatlicher Festpreis, garantierte Reaktionszeit und kurze Wege.
- Individuelle Empfehlungen zur Prävention durch regelmäßige Health-Checks, die speziell für Sie vor Ort ausgearbeitet werden
- Individuelle persönliche Betreuung vor Ort
- schnelle Reaktion durch kurze Wege
- Ihre Unternehmensdaten bereitgestellt vor Ort
- hochperformante Datenzugriffe im HIT – Campusnetzwerk auch ohne Internet Zugang.

### Umgebungsmanagement & System Operations

#### Systemkomponenten planen, koordinieren, bereitstellen

Für hochkomplexe IT-Systemumgebungen bekommen Sie von HIT IT Services den vollen Service. Wir betreuen Sie mit regelmäßiger Wartung von Servern, Durchführung von Backups, Einspielen von Updates, IT-Compliance und natürlich Anpassung von Schnittstellen.

Weiter bieten wir Ihnen die Bereitstellung von hoch verfügbaren Serversystemen für die Nutzung von Individualsoftware, termingerechte Einspielung aktueller Releases in Ihre IT-Umgebung unter Rücksichtnahme von Systemabhängigkeiten und Systemkonfigurationen, eine ergebnisorientierte Lösungsfindung und zeitnahe Kommunikation bei technischen sowie persönlichen Themen.

#### HIT IT Housing

Im Housing-Bereich können einzelne Höheneinheiten, komplette Racks bis hin zu abgetrennten Bereichen im Rechenzentrum angemietet werden. Bereits vorhandene Server oder neue, individuelle Serverkonfigurationen können so in einer sicheren Umgebung betrieben werden. Die Hardware- und Software-Verwaltung verbleibt beim Eigentümer der Server.

### HIT IT Hosting

Unterschiedliche SERVER Modelle stehen als HIT IT Server zur Miete zur Verfügung. Die Überwachung der Hardware übernimmt das HIT IT Service Team, die Administration des Betriebssystems und der Anwendungen verbleibt beim Mieter des Servers.

### HIT IT IaaS

Virtualisierte Server sind in ihrer Leistung frei wählbar. Sie sind im Nachhinein erweiterbar und passen sich so dem aktuellen Bedarf an. Die Kosten für einen virtualisierten Server liegen niedriger als bei einem vergleichbaren Hardware-Server. Die Infrastruktur der HIT IT stellt die virtualisierten Server hochverfügbar bereit und übernimmt die Verwaltung der im Hintergrund benötigten Hardware. Die Administration des Betriebssystems und der Applikationen verbleibt beim Kunden.

### HIT IT SaaS

Im Bereich SaaS kann Software als einzelne Anwendung gebucht werden. Die Administration von Hardware und Lizenzen entfällt. Es steht immer die neueste Version einer Anwendung zur Verfügung und die Anzahl der gebuchten Lizenzen kann monatlich angepasst werden.

### HIT IT Dienste

Aus dem Bereich Dienste können Storage-Volumes, Backup-Lösungen, Firewall-Optionen und Monitoring-Instrumente ergänzt werden. Runden Sie Ihr HIT IT Service Paket ab und erhalten so eine komplette vor Ort IT-Infrastruktur im HIT - Technopark, die ihre Hardware-Lösung kostengünstig ersetzen kann.

Unsere Serviceleistungen umfassen unter anderem:

- Inbetriebnahme
- Hosting / Housing
- Störungssuche und -beseitigung
- Austausch von Komponenten (herstellerunabhängig)
- Instandsetzungen
- Installation, Umbau, Erweiterung
- Produkteinweisung
- Hardwareinstallation
- Softwareinstallation
- Wartung und Administration
- Beratung bei IT-Projekten / Consulting
- Virtualisierungslösungen
- Storagelösungen
- Backuplösungen und Backupprüfung
- Software as a Service
- und vieles mehr...