

T-Systems Compleo



Kompletter Kommunikationshintergrund aus einer Hand für Büros von Klein- und Mittelunternehmen

T-Systems bietet Klein- und Mittelunternehmen infrastrukturelle Dienstleistungen mit modernen Informatik- und Telekommunikationsmitteln für den Bereich Bürokommunikation an, und zwar alles aus einer Hand. Durch diese Dienste können Sie sich auf die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren, also auf Ihre eigene Geschäftstätigkeit.

Ihr Unternehmen gelangt ohne Einstiegsinvestitionen zu modernen Einrichtungen, die Dienste sind im Rahmen einer monatlichen Pauschalkonstruktion zugänglich, weshalb auch die Kosten geplant werden können.

Was empfehlen wir Ihnen?

Eine einheitliche Lösung für die Geschäftskommunikation auf IP-Basis, in welcher die symmetrischen Breitband-Internetverbindungen, Telefonie, einheitliche Mitteilungszustellungen, Voice-Mail-Dienste, Kundenkontaktlösungen, Audio- und Videomöglichkeiten, interaktive Konferenzlösungen, beziehungsweise die Anwesenheits- (Presence) und Mobilitätslösungen miteinander verbunden werden.

Bestandteile des Dienstleistungspakets „Compleo“ von T-Systems

- Je Standort symmetrische Breitbanddienste für Internet- und Sprachdienste,
- Telefonie (Apparate, Funktionalität sowie Inbetriebhaltung von Nebenstellenanlagen),
- sichere Internetdienste (Security – Geräteschutz und Inbetriebhaltung),
- Service Desk und Monitoringdienste,
- sichere Datenübertragungsmöglichkeiten über das Internet hinaus, (auf IPSec-VPN Basis).

Das Dienstleistungspaket kann den Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden.

Welchen Unternehmen empfehlen wir diese Dienstleistungen?

Jenen kleinen und mittelständischen Unternehmenskunden,

- die ihre Ressourcen nicht für die Inbetriebhaltung der Basisnetzinfrastruktur vergeuden möchten, sondern sich anstatt dessen auf den Betrieb von Geschäftsanwendungen (z.B. Einführung von ERP-Systemen) konzentrieren möchten,

- die über eine innovative Firmenkultur verfügen, sich für IP-Telefonie interessieren und die Vorteile der IP-Technologie ausnutzen möchten,
- die über höchstens 5 Standorte verfügen,
- bei welchen sich mindestens 10 Personen an das Informatiksystem des Unternehmens anschließen,
- die über technologische Veränderungen und über eine Modernisierung nachdenken und noch keine IP-Nebenstellenanlage haben, oder wenn sie schon eine solche verwenden, in naher Zukunft den Austausch dieser Anlage planen,
- die sämtliche Fernmeldedienste, das heißt, ihre Internet-, Telefon- und Datenübertragungsansprüche im Rahmen einer einzigen Dienstleistung in Anspruch nehmen möchten,
- die symmetrische Internetverbindungen brauchen (z.B. ERP-Anwendungen).

Welche Vorteile sind mit der Inanspruchnahme dieser Dienstleistung verbunden?

- Ihr Unternehmen gelangt ohne Einstiegsinvestitionen zu einem modernen System und dessen Einrichtungen,
- die Dienste sind im Rahmen einer monatlichen Pauschalkonstruktion zugänglich, weshalb auch die Kosten geplant werden können,
- die Aufgaben Ihrer Informatikspezialisten innerhalb des Unternehmens verändern sich, denn T-Systems nimmt ihnen die alltäglichen Aufgaben im Zusammenhang mit der Wartung, Inbetriebhaltung und Sicherheit des Systems ab und dadurch können sie sich auf Entwicklungen zur Steigerung der Effektivität sowie auf strategische Fragen konzentrieren,
- die zur Unterstützung des täglichen Geschäftsablaufes unerlässlichen Fernmelde- und IT-Dienste werden von einem einzigen Anbieter geliefert und weil man den Kontakt nur mit einem Anbieter aufrechterhalten muss, werden auch die administrativen Kosten für die diesbezügliche Kontakthaltung in beträchtlichem Maße sinken,
- durch die Dienstleistungen von T-Systems wird eine Einheitlichkeit garantiert, das heißt also, dass keinerlei Kompatibilitätsprobleme zwischen den einzelnen Einheiten auftreten können,
- bei der Inanspruchnahme dieser Dienste werden auch Verantwortlichkeit und Dienstleistungslimits eindeutig festgelegt, die bereits entwickelten und sich kontinuierlich erweiternden Standards garantieren eine gleichbleibende Qualität,
- zu den Dienstleistungselementen gehören auch Fernaufsicht und Monitoring, mit deren Hilfe ein Teil der Störungen von außerhalb behoben werden kann, wodurch sich Ausfälle durch Systemstillstand, beziehungsweise den Geschäftsablauf betreffende Verluste verringern,
- die Dienste sind flexibel modifizierbar, können schnell und zu niedrigen Kosten den wegen Organisationsveränderungen erfolgenden Personal- oder Standorterweiterungen oder auch -verkleinerungen angepasst werden,
- die IP-Telefonie kooperiert mit den bedeutendsten Herstellern von geschäftlichen Kommunikationslösungen, denn sie verwendet die gleichen genormten Protokolle (z.B. Microsoft-E-Mail Programme),

- die Sicherheit wird garantiert, denn diese Dienste bieten solch einen umfassenden Schutz, der zur Datensicherheit sowie zum Schutz und zur Regulierung der Geschäftsabläufe erforderlich ist.

Warum lohnt es sich, Kommunikationslösungen auf IP-Basis zu wählen?

Die herkömmlichen Systeme können zum Telefonieren zuverlässig verwendet werden, sie sind jedoch statisch und an Kabelanschlüsse gebunden, weshalb sie keinerlei Mobilitätsalternativen oder schnurlose Möglichkeiten bieten. Gegenüber der informatischen Infrastruktur der heutigen Zeit bestehen bereits viel höhere Anforderungen: sie müssen Mobilität und Flexibilität, die Vollständigkeit der Kommunikation sowie mehrere Funktionen von Teamwork ermöglichen.

Die einheitliche Geschäftskommunikation auf IP-Basis bietet Kosteneinsparungen und schnellern Zugriff auf Informationen, beziehungsweise integriert die verschiedenen Einzelanwendungen in einen fließenden Arbeitsablauf. Zahlreiche internationale Forschungen haben bewiesen, dass solche Organisationen, welche einheitliche Kommunikationsanwendungen auf IP-Basis anwenden, je Beschäftigten täglich 32 Minuten an Arbeitszeit einsparen, und zwar nur weil ihre Teammitglieder effektivere Telekommunikationsmittel verwenden.

Womit wird der technologische Hintergrund der Dienstleistungen gewährleistet?

Die Grundlage für diese Dienstleistungen bildet das einheitliche Kommunikationssystem Cisco UC 500, welches ausgesprochen aufgrund der Anforderungen des Segments der Klein- und mittelständischen Unternehmen gestaltet wurde. Das zu installierende einheitliche System für die Geschäftskommunikation ermöglicht das Erstellen des Sprach, Video- und Datennetzes für die Büros und gewährleistet den Führungskräften und Angestellten einen sicheren Anschluss zu jeweiligen Büro, wenn sie unterwegs sind oder Arbeiten in ihrem Heimbüro verrichten.

Mit Hilfe der im Rahmen dieser Dienstleistung installierten IP-Telefone sind nicht nur herkömmliche Telefondienste erreichbar, sondern auch zahlreiche Mehrdienstleistungen.

Die wichtigsten davon sind Folgende:

- Erstellen von persönlichen Telefonbüchern,
- Voice-Mail,
- intelligente Rufumleitung,
- Bildung von Rufgruppen.

Die moderne IP-Technologie ermöglicht die Einführung von weiteren Anwendungen auf IP-Basis (Unified Communication), wie zum Beispiel Integration des unternehmensinternen Adressenverzeichnisses, Voicemail- und E-Mail Integration, Anrufwahl aus der Datenbasis, Fern- und Teamarbeit, Videotelefonieren.

Die Dienstleistungspakete – je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens

Im Rahmen dieser Dienstleistung bieten wir vier – aufgrund der Anzahl an IP-Telefonen zusammengestellte – Basispakete an:

- **Im Falle des Büropakets „Iroda S“ werden maximal 8,**
- **beim Büropaket „Iroda M“ maximal 16,**
- **beim Büropaket „Iroda L“ maximal 32,**
- **beim Büropaket „Iroda XL“ maximal 48 lokale Netzendpunkte (LAN) unterstützt.**

Die Pakete enthalten sowohl Standardelemente, als auch optionale Elemente, wobei die optionalen Elemente im Sinne der Kundenanforderungen gestaltet werden.

Von den Basispaketen können Sie jenes auswählen, welches für Ihr Unternehmen am besten geeignet ist und somit bestimmen Sie auch gleichzeitig die Internet-Bandbreite für den jeweiligen Standort und außerdem auch die Anzahl an Telefonapparaten für Basisdienste, gehobene Dienste und Premiumdienste, die am betreffenden Standort notwendig sind.

Zu jedem Paket können (insofern die örtlichen und technologischen Möglichkeiten gewährleistet sind) aufgrund Ihrer Ansprüche T-Systems-Standarddienste beantragt werden.

Hinsichtlich der vollständigen Dienstleistung empfiehlt T-Systems drei Kategorien der Dienstleistungsqualität. Der wichtigste Unterschied zwischen den Qualitätskategorien „Basis“, „Gehobene Dienste“ und „Premium“ besteht darin, innerhalb welcher Zeitspanne die Behebung von eventuellen Störungen erfolgt. Wenn Sie einen Vertrag für eine höhere Qualitätskategorie abschließen, werden die Störungen bei Ihnen von T-Systems schneller behoben.

Welche Basisdienstleistungen bietet Compleo?

Symmetrische Breitbanddienste für Internet und integrierte Sprachdienste

Das sind von Ihrem Unternehmen in Anspruch genommene Netzdienste für Fernverbindungen, IP-Telefonie, beziehungsweise die Bereitstellung von Internetverbindungen, welche von T-Systems am jeweiligen Standort gewährleistet werden.

Folgende integrierte Sprach- und Datenübertragungspakete sind verfügbar:

- **Internetdienste**

Je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens gewählte symmetrische Internetdienste in einer Bandbreite von mindestens 2Mbps und höchstens 10Mbps.

- **Dienstleistungspaket für Sprachdienste**

Die auf den bereitgestellten Geräten abgewickelten Sprachverkehrsdienste enthalten die von Ihrem Unternehmen ausgewählten Optionen zum Abtelefonieren.

- **LAN-Dienste**

Bereitstellen eines aktiven LAN-Ports an Ihrem Standort, der dem beantragten Büropaket entspricht.

- **IP-Dienste der Nebenstellenanlage**

Die Bereitstellung der IP-Dienste der Nebenstellenanlage erfolgt über das installierte Gerät entsprechend der Portanzahl des beantragten Pakets.

- **Firewall-Dienste**

Im Interesse der Sicherheit Ihres ausgehenden Internetverkehrs vom Standort Ihres Unternehmens stellen wir an jedem betreffenden Standort Firewall-Dienste zur Verfügung. Fernarbeit ausübende Mitarbeiter oder außerhalb des Unternehmens tätige, mobile Mitarbeiter (Makler, Vertreter, Techniker im Außendienst) können sich der Firmenvermittlungsstelle von jedem beliebigen Internetpunkt aus anschließen.

- **Verwaltete Dienste**

Für die Verwaltung der beantragten Dienstleistungen stellen wir Service Desk-Dienste, beziehungsweise Netzbetriebungsdienste bereit. Mit Hilfe der Service Desk-Dienste können Sie die festgelegten Parameter der in Anspruch genommenen Dienstleistungen modifizieren, beziehungsweise Störungen melden und dann auch den jeweiligen Status der gemeldeten Fehler verfolgen. Die Service Desk-Dienste und Netzbetriebungsdienste beziehen sich auf sämtliche Elemente.

Welches sind die wichtigsten wählbaren Dienstleistungselemente?

- **Analoge Hauptanschlussdienste**

Gemäß den von T-Systems jeweils angebotenen Tarifpaketen, beziehungsweise Sonderangebote stellen wir Ihnen zum Inhalt des Grundpakets je nach Ihren Ansprüchen analoge Dienste und/oder ISDN-Dienste zur Verfügung. Die analogen/ISDN-Dienste für Hauptanschlüsse müssen unabhängig vom Dienstleistungsvertrag mit Compleo beantragt werden.

- **IP-Telefondienste**

Zu den Grunddienstleistungen der Nebenstellenanlage können in drei Kategorien [„Alap“ (Grunddienste), „Emelt“ (gehobene Dienste), „Prémium“-Dienste] zusätzliche IP-Telefondienste gewählt werden.

- **Fernzugriffsdienste**

Zum Netz Ihres Unternehmens gewährleisten wir den Zugriff von Bereichen außerhalb Ihres Standortes.

- **Netzmonitoringdienste**

Aufgrund Ihrer jeweiligen Ansprüche stellen wir für das Netz Ihres Unternehmens, beziehungsweise für sämtliche beantragten Dienstleistungen proaktive Monitoringdienste zur Verfügung.

- **Individuelle Gutachterdienste**

In Verbindung mit dem Netz Ihres Unternehmens, beziehungsweise mit sämtlichen beantragten Dienstleistungen stellt T-Systems individuelle Gutachter- und Ausführungsdienstleistungen zur Verfügung.