

# Leistungsübersicht Managed Services

## Nachhaltige Betriebsbereitschaft für Kommunikations- und IT-Strukturen

Im Geschäftsbereich Managed Services vereint Hansa Projekt sämtliche Leistungen rund um ein übergreifendes, systematisches und proaktives Service-Prozessmanagement für die Kommunikations- und IT-Strukturen in Ihrem Unternehmen. Technische Infrastrukturen neigen dazu, im Laufe der Zeit ins Unübersichtliche zu wachsen. Spätestens im Störfall wird die Problembehebung dann zur Suche nach der Nadel im Heuhaufen, die nicht nur zeitaufwendig, sondern vor allem kostspielig werden kann. Hansa Projekt steuert hier mit seinem methodisch orientierten, dreistufigen ITIL-Service Management gegen.

ITIL (IT Infrastructure Library) ist ein weltweiter Standardleitfaden im Bereich Service Management und beinhaltet eine umfassende und öffentlich verfügbare fachliche Dokumentation zur Planung, Erbringung und Unterstützung von IT-Serviceleistungen. ITIL berücksichtigt alle Aspekte und Funktionsbereiche und ist darüber hinaus generisch aufgebaut, das heißt unabhängig von der Technologie, über die ein Managed Services-Vertrag abgeschlossen wird.

Hansa Projekt Managed Services sichert seine Servicequalität durch die Anwendung folgender Methoden ab:

## Leistungen und Kompetenzen

### Incident-Management

- Organisatorische und technische Prozesse zur Reaktion auf erkannte und vermutete Sicherheitsvorfälle und Störungen in IT-Bereichen
- Strukturierte Problembehebung und schnellstmögliche Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft
- Service-Hotline als zentrale Anlaufstelle für alle autorisierten Mitarbeiter
- Problem-Management
- Analyse und Behebung unbekannter Ursachen für tatsächliche und potenzielle Störungen innerhalb der IT-Struktur
- Reaktives als auch proaktives Problem-Management zur dauerhaften Problemlösung

### Change-Management

- Kontrollierte und effiziente Anpassungen an der IT-Infrastruktur unter Minimierung von Risiken
- Erstellung von standardisierten Methoden und Verfahren zur Durchführung von Veränderungen



# Leistungsübersicht Managed Services

## Störfallbearbeitung für bundesweit betreute Prozesse

Hansa Projekt Managed Services verfügt über eine zentrale Service-Hotline in Hamburg mit einer den Kundenanforderungen kompatiblen Zahl von Agenten. Angepasst an die kundenspezifischen Service Level Agreement-Verträge wickelt unser Team sämtliche Prozesse (Incident-, Problem- und Change-Management) über unser ITIL-konformes Service Management-Tool ab. Weiterhin steuern unsere Mitarbeiter den Technikereinsatz unseres bundesweit dezentral organisierten Partnernetzwerkes. Die strategische Ausrichtung besteht in der Optimierung der „Performance“ durch automatisierte Online-Verarbeitung. Hierdurch bürgt Hansa Projekt Managed Service für die Qualität und Effizienz seiner Serviceorganisation.

## Ihr Ansprechpartner

### Hansa Projekt NetCom GmbH

Kontakt: Andreas Peters  
Farnhornstieg 1  
22525 Hamburg

Telefon: +49 (40) 514 810 0  
Fax: +49 (40) 514 810 10  
E-Mail: [info@hansa-projekt.de](mailto:info@hansa-projekt.de)