



asapcom

SERVICES

DAS PREMIUM AN SERVICES FÜR IHRE NETZ-
UND SICHERHEITSINFRASTRUKTUREN

ASAPCOM'S POSITIONIERUNG

ASAPCOM ist ein inhabergeführtes Dienstleistungsunternehmen auf dem Gebiet der Netztechnologie und der Informationssicherheit. Auf den Gebieten der Unternehmensnetze (in Büro- und Produktionsumgebungen), Internetübergänge und Portale bietet ASAPCOM ein aufeinander abgestimmtes Lösungsportfolio. Dieses Lösungsportfolio umfasst innovative und bereits ausgereifte Produkte ausgewählter Hersteller. Die Lösungen werden maßgeschneidert auf die kundenindividuellen Anforderungen ausgerichtet.

Ein wichtiger Baustein für die Leistungsfähigkeit von ASAPCOM besteht in der engen Partnerschaft mit den Herstellern der Lösungen. Im Bedarfsfall kann direkt auf die Service- und Entwicklungsabteilungen zugegriffen werden, die eine bestmögliche Unterstützung bis hin zur Softwareanpassung bieten. Darüber hinaus verfügt ASAPCOM über Partnerschaften mit Dienstleistern, deren Lösungsangebot sich ergänzt. Damit wird sichergestellt, dass der Kunde die bestmögliche Lösung aus einer Hand erhält.

ASAPCOM's Lösungen bieten einen ganzheitlichen Schutz und gewährleisten die gebotene Sicherheit, Verfügbarkeit, Transparenz und Nachvollziehbarkeit. Instabilitäten und Bedrohungslagen werden frühzeitig erkannt. Standardlösungen werden ergänzt und veredelt. Bestehende Sicherheitslücken werden geschlossen. In Verbindung mit den ASAPCOM Premium Services werden auch höchste Anforderungen abgedeckt. Alle Leistungen basieren auf Konformität mit den heutigen Compliance-Anforderungen.

ASAPCOM'S PREMIUM SERVICES

Der Nutzen einer Lösung kommt erst in Verbindung mit hochwertigen Services zur Geltung. Das ASAPCOM Serviceangebot deckt den gesamten Lifecycle einer Netz- und Sicherheitslösung ab: von der Analyse und Konzeption, über Integration und Implementierung bis hin zu Wartung und Betrieb. Die Premium Services von ASAPCOM gehen weit über den Servicestandard der Hersteller der Produkte hinaus, die zum Lösungsportfolio von ASAPCOM gehören.

Zentrale Bedeutung kommt dem ASAPCOM Professional Service Center mit seinem Helpdesk, seinem Testlabor und seiner Ersatzteilbevorratung zu. Die Mitarbeiter verfügen über hohe Qualifikationen und sind für die Durchführung der Serviceaufgaben zertifiziert. Die Serviceprozesse sind ITIL-konform und damit direkt auf die Anforderungen des Geschäftsbetriebes des Kunden ausgerichtet. Sie lassen sich nahtlos in die Management- und Serviceprozesse der Kunden im Sinne einer verlängerten Werkbank integrieren. Die ASAPCOM Serviceleistungen werden durch neutrale Instanzen auditiert. Sie werden in verschiedenen Paketen und Bausteinen angeboten.

ANALYSE, KONZEPTION UND COMPLIANCE

Der Aufbau und Betrieb von Netz- und Sicherheitsinfrastrukturen erfordern ein umfassendes Know-how und eine sorgfältige Planung. ASAPCOM verfügt über dieses Know-how und stellt es seinen Kunden in Form seiner Consulting Services zur Verfügung. Dabei greift ASAPCOM auf seine langjährigen Erfahrungen aus den spezifischen Anforderungen von unterschiedlichen Branchen zurück.

Die Beratungsleistungen von ASAPCOM helfen bei der Erarbeitung von wirtschaftlich optimalen Kundenlösungen, die heutige Compliance-Anforderungen abdecken. Risiken werden analysiert, minimiert und beherrschbar gemacht. ASAPCOM verfolgt dabei einen ganzheitlichen Ansatz, bei dem bereits bei der Konzeptentwicklung auch das Thema Integration einen hohen Stellenwert einnimmt. Damit wird sichergestellt, dass das Zusammenspiel zwischen den Systemen und Prozessen beim Kunden reibungslos funktioniert.

Auf dem Compliance-Gebiet verfügt ASAPCOM über erfahrene Berater. Information Security Management Systeme werden vornehmlich nach ISO 27001 auf der Basis des IT-Grundschutzes des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) eingeführt, überprüft und auditiert. Berater von ASAPCOM sind vom BSI hierfür anerkannt und lizenziert. Die Maßnahmen zur dauerhaften Sicherstellung der Compliance werden u. a. durch den Einsatz leistungsfähiger Tools unterstützt. Zu den ASAPCOM Consulting Services zählen:

- _Analyse von Anforderungen, Bedrohungen und Risiken
- _Performanceanalysen und Leistungsoptimierung
- _Entwicklung von funktionalen, technischen und integrativen Konzepten
- _Technisch-organisatorische Einführungsunterstützung
- _Planung und Einführung von Information Security Management (ISM)
- _Auditierung nach BSI/ISO 27001

INTEGRATION UND IMPLEMENTIERUNG

Die technisch-organisatorische Integration von neuen Netzwerk- und Sicherheitslösungen in bestehende Systemumgebungen im Unternehmen ist mit Risiken verbunden und steht deshalb vor besonderen Herausforderungen. Bestehende Abläufe dürfen gar nicht und wenn, dann nur kurzzeitig gestört oder unterbrochen werden.

Mit Hilfe der ASAPCOM Integrations-Services werden die Implementierungsrisiken und die Installationszeiten vor Ort minimiert. Zu den Integrations-Services zählt das Staging. Das bedeutet, dass die Produkte und Lösungen, bevor sie ausgeliefert werden, im ASAPCOM Labor geprüft und auf ihren Einsatz beim Kunden vorbereitet werden. Hierzu gehört auch die komplette Konfiguration. In Fällen mit hohen Integrationsanforderungen werden Bestandteile des Unternehmensnetzes nachgebaut. Die Lösung wird dann bereits im Labor testweise eingepasst.

Die Einführung neuer Techniken und Prozesse im Unternehmen führt in vielen Fällen zu einer Änderung bestehender Arbeitsgewohnheiten. Durch Schulungsmaßnahmen werden die zuständigen Mitarbeiter auf diese Änderungen vorbereitet. Beim Kunden braucht die Lösung jetzt nur noch installiert und in Betrieb genommen werden. Die Dokumentation, die ASAPCOM mitliefert, hilft, die Systeme zu administrieren und beim Auftreten von Problemen Fehler schnell zu identifizieren und zu beheben.

MONITOREN UND MANAGEN

Das einwandfreie Funktionieren der Netz- und Sicherheitsinfrastrukturen erfordert ein leistungsfähiges Managementsystem zum Überwachen und Steuern der Einzelkomponenten sowie des Gesamtsystems. Zu den Funktionen und Prozessen, die bereitgestellt werden, zählen:

- _ Überwachen der Verfügbarkeit und Performance der Netz- und Sicherheitskomponenten sowie der Übertragungswege
- _ Zentrales Administrieren und Konfigurieren der Systeme und Komponenten
- _ Software-Release-Management mit zentraler Softwareupdate-Funktion
- _ Zusammenstellen und Auswerten von Leistungsdaten zur Performance-Optimierung
- _ Visualisierung des aktuellen Netzzustandes
- _ Authentisierung und Autorisierung von Benutzern
- _ Erkennen, Melden und Beheben von Instabilitäten, Bedrohungssituationen und Fehlerzuständen
- _ Erfassen von Abrechnungsdaten für eine verursachungsgerechte Leistungsverrechnung

Die Einrichtung eines solchen Managementsystems erfordert eine sorgfältige Planung. Die Lösungen zum Monitoren und Überwachen werden von ASAPCOM maßgeschneidert auf die individuellen Anforderungen des Kunden ausgerichtet. ASAPCOM greift dabei auf seine langjährigen Erfahrungen aus den spezifischen Anforderungen von unterschiedlichsten Branchen zurück.

In das Netzmanagement werden nicht nur Netzkomponenten im engeren Sinne, sondern alle Systeme und Einrichtungen mit einbezogen, die für einen reibungslosen Betrieb verantwortlich sind. Hierzu zählen u.a. Klimaanlage, die Stromversorgung sowie Zutrittskontrollsysteme. Entscheidend ist auch, dass die organisatorischen Prozesse, wie Alarmierung und Eskalation beim Auftritt von Fehlern, einwandfrei funktionieren. Dies sicherzustellen ist nicht nur eine einmalige Aufgabe sondern ein kontinuierlicher Prozess.

Um eine kundenoptimale Management-Lösung zu erzielen, kombiniert ASAPCOM Standardlösungen für das übergreifende Netzwerkmanagement (Umbrella) mit speziellen zusätzlichen Funktionalitäten. Diese Funktionalitäten werden von den Premium Netz- und Sicherheitslösungen geboten, die ASAPCOM im Portfolio hat. Mit ihren starken Authentisierungs-, Filter- und Analyseverfahren ergänzen sie die Standard-Monitoring- und Management-Funktionalitäten.

Eine weitere zusätzliche Management-Funktionalität besteht darin, das Monitoring der System- und Netzkomponenten in Verbindung mit den dazugehörigen betrieblichen Geschäftsprozessen zu bringen. Beim Auftreten von Problemen wird damit ersichtlich, welche Prozesse betroffen sind. Entsprechende Servicelevels können somit genau definiert werden.

WARTUNG UND BETRIEB

Zielsetzung dieser Serviceleistungen ist die Sicherstellung eines reibungslosen Betriebes unter Maßgabe der vereinbarten Servicelevels. Der mehrsprachige Helpdesk, der rund um die Uhr an 365 Tagen erreichbar ist, ist die Anlaufstelle für den Kunden beim Auftreten von Systemstörungen. Von hier aus werden die ITIL-konformen Serviceprozesse gesteuert und bis zur Lösung des Problems eskaliert. Unterstützt wird dieser Prozess durch ein webbasiertes Case Tracking System (CTS).

Bei den Services wird zwischen Basic, Premium und Premium Plus unterschieden.

Die Servicepakete werden den Kundenanforderungen entsprechend individuell und maßgeschneidert zusammengestellt. Sie reichen von einem Hotline Service bis hin zu Managed Services, bei denen ASAPCOM den Betrieb der Netz- und Sicherheitsinfrastrukturen übernimmt.



VERLÄNGERTE WERKBANK

BASIC, PREMIUM UND PREMIUM PLUS SERVICES

Die Basic Services bieten dem Kunden innerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten telefonische Unterstützung und Hilfestellung, um auftretende Probleme zu lösen. Dabei werden Fragen zur Bedienung und zur Softwarepflege beantwortet sowie spezielle Herstellerinformationen bereitgestellt.

Zu den Services zählen:

- _ Abruf von Experten Know-how über Telefon oder E-Mail bei Fragen zur Bedienung, zur Softwarepflege und zu speziellen Herstellerinformationen, die dem Kunden nicht zugänglich sind
- _ Eskalation von Produktfehlern gegenüber dem Hersteller
- _ Unterstützung des Kunden bei der Störungsmeldung gegenüber Dritten
- _ Bereitstellung von neuen Software-/Firmware-Versionen
- _ Bereitstellung eines webbasierten Case Tracking Systems (CTS) zur effizienten Beschreibung und Dokumentation der Supportanfragen
- _ Bereitstellung spezieller 0700-Service Nummern für Vorfälle, bei denen sofortige Unterstützung mit sehr hoher Priorität benötigt wird

Zusätzlich zu den Basic Services bietet ASAPCOM mit den Premium Services beim Auftreten von Fehlern Remoteunterstützung sowie die Nutzung des ASAPCOM Testlabors. Über einen Remotezugang, der unabhängig von der bestehenden Netzinfrastruktur bei Kunden eingerichtet werden kann, werden Fehler diagnostiziert und behoben, soweit dies technisch über eine Remoteverbindung möglich ist. Das Testlabor wird für die Nachstellung und Beseitigung von Fehlersituationen genutzt. Intensive, zeitaufwändige Analysen und Tests von bereitgestellten, fehlerbereinigten Versionen können damit ohne Zeitverzögerung durchgeführt werden. Ein weiterer Premium Service ist ein Eskalationsmanagement zum Hersteller, wenn Softwarefehler im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistungspflicht auftreten.

Das Premium Plus Service Paket bietet zusätzlich zu den Premium Services eine proaktive Überwachung der Netz- und Sicherheitssysteme, die beim Kunden installiert sind. In Form eines Managed Service werden unter einer einheitlichen Weboberfläche heterogene Systemlandschaften überwacht. Je nach Servicelevel erfolgt dies während der üblichen Arbeitszeiten oder rund um die Uhr an 7 Tagen pro Woche. Eine schnelle und lückenlose Fehlererkennung, Diagnose und Alarmierung ist damit sichergestellt. Im Problemfall wird über Remoteunterstützung versucht, den Fehler zu beheben. Individuell kann festgelegt werden, welche Statusinformation in welchem Zeitraum und Umfang der Kunde erhält.

DIE SERVICE ZUSATZMODULE

Die ASAPCOM Hardware Zusatzmodule erweitern die Basic, Premium und Premium Plus Services beim Auftreten von Hardware-Problemen.

Beim **Hardware Repair Service** wird die defekte Hardware vom Kunden mit Fehlerbeschreibung an ASAPCOM gesendet. ASAPCOM sendet die defekte Hardware an die Reparaturstelle des Herstellers und sendet diese nach erfolgter Reparatur zurück.

Beim **Hardware Replacement Service** erfolgt ein Vorab-Austausch der defekten Hardware. Der Kunde übermittelt ASAPCOM die Seriennummer des defekten Systems inklusive einer detaillierten Fehlerbeschreibung. ASAPCOM sendet dann sofort eine identische Ersatzhardware an den Kunden. Je nach Servicelevel erfolgt dies standardmäßig innerhalb von 24 oder 4 Stunden; auch individuelle Zeiträume können vereinbart werden. Der Kunde sendet die defekte Hardware seinerseits nach Erhalt der Ersatzhardware an ASAPCOM zurück.

Mit dem Zusatzmodul **Vor-Ort-Service** unterstützt ein zertifizierter ASAPCOM Serviceingenieur den Kunden mit seiner technischen Expertise vor Ort. Je nach Servicelevel erfolgt dies standardmäßig innerhalb von 24 oder 4 Stunden; auch individuelle Zeiträume können vereinbart werden.

In Verbindung mit einem Hardware Replacement Service bringt der Serviceingenieur die Hardware zum Kunden mit und ersetzt die defekten Geräte. Sollten die Konfigurationsdaten vorliegen, wird das Ersatzgerät auch gleich mit der richtigen Konfiguration versehen, so dass eine möglichst geringe Ausfallzeit beim Austausch der Systeme auftritt.

ASAPCOM

ASAPCOM ist ein inhabergeführtes, hochspezialisiertes Dienstleistungsunternehmen auf dem Gebiet der Netztechnologie und der Informationssicherheit. Seit der Gründung 1999 sind Netze und deren Sicherheit, Verfügbarkeit und Transparenz ASAPCOM's tägliches Geschäft. Von unserer Zentrale in Heilbronn und unserer Niederlassung in Köln aus, bieten wir unseren Kunden professionelle und maßgeschneiderte Lösungen und Services auf höchstem Niveau. Wir sorgen dafür, dass Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.



AUDITIERUNG NACH BSI ISO 27001

ZERTIFIZIERTE SERVICEINGENIEURE

ITIL-KONFORME MANAGEMENT- UND SERVICEPROZESSE

ASAPCOM PROFESSIONAL SERVICE CENTER

VERLÄNGERTE WERKBANK

GANZHEITLICHER SCHUTZ

AUFEINANDER ABGESTIMMTES INSTRUMENTARIUM

MEHRSPRACHIGER HELPDESK

KONTAKT

Wir stehen Ihnen gern für ein persönliches Gespräch zur Verfügung.

Zentrale Heilbronn

ASAPCOM GmbH
Moltkestrasse 12
74072 Heilbronn
T +49 (7131) | 649 10 0
F +49 (7131) | 649 10 19

Niederlassung Köln

ASAPCOM GmbH
Augustinusstrasse 11d
50226 Frechen
T +49 (2234) | 200 62 7
F +49 (2234) | 200 62 8

info@asapcom.de
www.asapcom.de

