

## E@sy Manage

### ICT beheer “a la carte”!

#### ONDERWERPEN

- ❖ Inleiding
- ❖ E@sy Manage
- ❖ Standaarden
- ❖ Producten
- ❖ Service Level Agreement

Voor uw primaire bedrijfsvoering is IT hard nodig maar u beschikt niet over de juiste kennis en capaciteit om uw IT-omgeving zelf te beheren? Het is niet uw core business dus u wilt dit uitbesteden aan een partij die hierin uitblinkt en die begrijpt wat IT betekent voor uw bedrijf? Wat u zoekt is een IT-partner die u hierbij ondersteunt en die u deze zorg ontnemt.

IT-Concern beschikt over processen en een geautomatiseerd systeem die op een intelligente manier uw systemen bewaken waardoor continuïteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid worden gegarandeerd. Onze beheeraanpak, die volgens een pragmatische invulling van ITIL wordt uitgevoerd, bouwt hierop verder.

Kortom: wilt u zorgeloos beheer van uw IT-infrastructuur, met of zonder ondersteuning van uw eigen IT-beheer afdeling, dan biedt E@sy Manage hiervoor de juiste oplossing.

### E@sy Manage

E@sy Manage is een IT Service Management methodiek die op basis van industriestandaarden zorgt voor het monitoren, onderhouden en signaleren van mogelijke verstoringen in de continuïteit van uw IT-infrastructuur. Dit alles vanuit de optiek van uw primaire bedrijfsprocessen. Met E@sy Manage worden de volgende oplossingen geboden:

- Het monitoren van uw IT-infrastructuur
- Pro-actief beheer op afstand
- On-site ondersteuning

### Standaarden

ITIL is vanzelfsprekend de basis voor onze beheermethodiek van IT-infrastructuren. Een goede CMDB waarmee de service desk te allen tijde beschikt over de juiste gegevens en waarmee ITIL-processen als Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management en Configuration Management in juiste banen wordt geleid, is van levensbelang.

Vanwege onze Microsoft achtergrond, maken we gebruik van het Microsoft Operations Framework voor het invullen van onze beheerdiensten. Dit raamwerk voor het uitvoeren van beheer is ook gebaseerd op de ITIL-processen.



IT-gerelateerde projecten kunnen vanzelfsprekend door ons worden ingevuld. Hierbij worden op basis van de Prince II projectmanagement methodiek op een gecoördineerde manier en met zo weinig mogelijk verstoring van uw business, changes aangebracht ter verbetering van uw IT-infrastructuur.

## DE VOORDELEN

- ❖ Lagere IT-beheerkosten
- ❖ Zorgeloos en proactief IT-beheer
- ❖ Vaste kosten
- ❖ Inzicht in de status van uw IT door rapportages
- ❖ Onze ervaring en kennis tot uw beschikking

## Producten

Met E@sy Manage wordt gebruik gemaakt van een of meer van onder andere de volgende producten:

- Call Management en CMDB software;
- Microsoft System Center voor het monitoren van uw IT-infrastructuur, beheer op afstand en applicatie distributie;
- Terminal Services om op afstand in te loggen op uw IT-omgeving om zo op afstand problemen op te lossen en proactief beheer uit te voeren.

## Service Level Agreement

Vanzelfsprekend worden onze diensten en de bijbehorende taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Hierdoor weet u exact waar u aan toe bent.

Activiteiten die onder andere op basis van een SLA afgesproken kunnen worden zijn:

- CMDB-beheer zodat u exact weet welke hard- en software u bezit;
- Proactief beheer en monitoring op afstand, waarbij wij er voor zorgen dat uw servers probleemloos blijven draaien en voorzien worden van de laatste updates;
- Proactief advies over uw bestaande omgeving en mogelijke nieuwe producten die uw bedrijfsvoering kunnen ondersteunen;
- Call-to-fix activiteiten (zowel op afstand als on-site);
- Ondersteuning bij break-fix diensten voor een beperkt aantal merken en productsoorten;
- Het uitvoeren van een bepaald aantal changes;
- Rapportages over beschikbaarheid en problemen;
- Het plannen en uitvoeren van een continu verbeterproces.

Naast de SLA-diensten kan een on-site uren strippenkaart worden afgesloten om extra expertise op een flexibele manier in te kunnen schakelen.

Neemt u gerust vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie.

Microsoft  
**System Center**  
Operations Manager 2007

Microsoft  
**System Center**  
Configuration Manager 2007

### IT-Concern B.V.

Stephensonweg 8  
4207 HB Gorinchem

Telefoon: +31(0)183-511456  
E-mail: [info@it-concern.nl](mailto:info@it-concern.nl)

Web: [www.it-concern.nl](http://www.it-concern.nl)