

netgo Mitte - Boarding-Guide

Wir freuen uns, Sie als Kunden der netgo Mitte begrüßen zu dürfen.

In den mehr als 40 Jahren unserer Unternehmensgeschichte ist kaum ein „Stein“ auf dem anderen geblieben. Wir haben erkannt und gelernt, wie wichtig praxistaugliche und kundenorientierte Unternehmensprozesse im Alltag sind.

Darum arbeitet unser netgo Mitte -Team stetig daran, die Prozesse zu verbessern und für unsere Kunden so transparent wie möglich zu halten. Sie sehen, was wir sehen. Sie wissen, was wir wissen.

Dieses Dokument bietet Ihnen eine schnelle und unkomplizierte Übersicht der wichtigsten Eckpunkte in der Zusammenarbeit mit uns.

Ihr Serviceteam.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Stephan Wassmann', written over a light grey rectangular background.

Stephan Wassmann

Abteilungsleiter Service/Technik

Inhaltsverzeichnis

Unsere Service-Abteilung - Ihr und unser Drehkreuz

- Wie arbeitet das netgo Mitte -Service-Team
- Wir brauchen einige Informationen

Wie und wann Sie uns kontaktieren sollten (Hotline, Kundenbetreuer)

Sie sehen, was wir sehen (Serviceportal für Kunden)

- Erfassung und Bearbeitung von Störungen & Anforderungen
- Service Statistiken
- Servicebericht Historie
- Asset, Lizenzen, Garantien

Das gemeinsame Minimum: Die Kooperationsvereinbarung

Sie wollen mehr? Wir haben das passende Papier (Vertragsarten)

- Die Bedarfsanalyse - Unser Werkzeug gegen das Vergessen
- Das Kontingent - Unser Abrechnungs-Klassiker
- Die Miet- „Flatrate“ - Rechenzentrum Inhouse
- netgo Mitte PARTNERasp – Rechenzentrum der DATEV in Nürnberg
- netgo Mitte CLOUD – Unser Rechenzentrum bei der Wortmann AG in Hüllhorst

Managed IT, weil es nicht Ihr Kerngeschäft ist!

- IT-Monitoring 24/7
- Asset Verwaltung
- Managed Firewall
- Managed Endpoint-Protection
- Managed Online Backup
- Hosted Exchange
- Managed Mail Archiv
- Managed Inventarisierung

Das Abrechnungsprozedere

Unsere Service-Abteilung - Ihr und unser Drehkreuz

Ein Getriebe arbeitet nur dann zuverlässig und möglichst verlustfrei, wenn alle involvierten „Zahnräder“ sauber ineinandergreifen.

In unserem Servicemodul werden Sie als Kunde geführt. Alle Abteilungen der netgo Mitte arbeiten mit diesem Servicemodul.

Der Kunde erzeugt dort neue Anforderungen oder Störungsmeldungen, hinterlässt Feedback zu Tickets und kann seinen Vertragsstatus, Statistiken sowie Serviceberichte einsehen.

Die Kundenbetreuer verwalten dort Ihre mit uns geschlossenen Verträge, Ihre Kontaktdaten, die vereinbarten Abrechnungs-Eckdaten sowie Tickets und Belege aus einer Bedarfsanalyse.

Die Techniker dokumentieren die erbrachten Tätigkeiten zu Tickets und führen Wartungen aufgrund zyklisch/automatisch erzeugter Tickets durch. Wenn gewünscht, pflegen die Techniker auch die vorhandenen Assets Ihres Netzwerks.

Die Materialwirtschaft erzeugt dort „Kommissionieren und Packen-Tickets“ bei einem Wareneingang durch unsere Lieferanten. Weiter erfasst die Materialwirtschaft relevante Hardware, noch vor Auslieferung, als Ihren Asset und das inklusive Garantiedaten sowie Lizenzablauf-Daten.

Der Innendienst prüft die erbrachten Leistungen auf Abrechnungs-Freigabe und erzeugt daraus Serviceberichte und im weiteren Abrechnungsverlauf SAP-Rechnungsbelege.

Das Ressource Management Team führt alle involvierten Stellen zusammen. Es kontrolliert, steuert und verteilt alle eingehenden Meldungen. Zudem verteilt es Tickets an Techniker- und plant Projekt-Ressourcen.

Die Servicebereichsleitung greift im Falle einer internen Eskalation, welche wir bei größeren Problemen (z.B. Totalausfall oder Probleme mit der Bereitstellung von Herstellertickets u.v.m.) eröffnen, mit ein, um Ihren Interessen in diesem Sonderfall die höchste Priorität zu gewährleisten.

Damit wir aber für Sie tätig werden können, benötigen wir erst einige Daten:

1. Vollständige Adressdaten Ihrer Firma nebst relevanten Niederlassungen (relevant sind alle Niederlassungen die Waren oder Dienstleistungen der netgo Mitte beziehen).
2. Erfolgt die Abrechnung der Niederlassungen über die Zentrale oder dezentral?
3. Welcher Mitarbeiter (E-Mail-Adresse) soll die Serviceberichte (der Leistungsbericht, der zur Rechnung gehört) empfangen?
4. Wünschen Sie einen direkten Zugang zu unserem Ticketsystem?
5. Möchten Sie über neu erstellte Tickets per E-Mail informiert werden? Wenn ja, welcher Mitarbeiter soll diese E-Mails erhalten?
6. Möchten Sie über Ticket-Status Änderungen per E-Mail informiert werden? Wenn ja, welcher Mitarbeiter soll diese E-Mails erhalten?
7. Soll Ihr Netzwerk initial inventarisiert werden (vorhandenes Assetmanagement)?
8. Existiert eine Netzwerk-/Account-Dokumentation die wir „übernehmen“ können? Wenn nein, sollen wir eine Dokumentation erstellen?
9. Haben Sie eine DATEV Berater Nummer?

Wie und wann Sie uns kontaktieren sollten

Diese Überschrift klingt sicherlich streng. Das muss sie aber auch. Denn wir haben „in Stein gemeißelte“ Wege, wie Sie uns als Kunde kontaktieren können. Und das hat einen wichtigen Grund.

Sie haben vielleicht bereits die Erfahrung gemacht, wie frustrierend es sein kann, wenn Sie jemandem auf die Mailbox sprechen oder anmailen und es passiert einfach nichts. Das wollen Sie nicht... und wir auch nicht. Als Ihr verlässlicher Partner, möchten wir die Chance haben, zuverlässig und nachvollziehbar zu agieren. Selbstverständlich sollen Sie als Kunde dabei aber nicht auf der Strecke bleiben, sondern profitieren.

Daher haben wir folgende Kontaktmöglichkeiten für Sie geschaffen:

Unsere Telefon-Hotline an den jeweiligen Standorten:

Warendorf: Sie erreichen die Hotline unserer Hauptgeschäftsstelle unter 0700 20 30 10 20. Alternativ können Sie auch die Rufnummer 02581 94142 183 nutzen, das Anrufziel ist dasselbe. Der Vorteil der 0700 Rufnummer liegt in der Verfügbarkeit. Selbst bei Totalausfall unseres Hauptstandortes bleiben wir für Sie unter 0700 20 30 10 20 erreichbar.

Der Anruf auf der 0700 Rufnummer kostet Sie ca. 9 Cent pro Min. (Dies gilt sowohl für Festnetz als auch für das Mobilfunknetz)

Rheda-Wiedenbrück: Sie erreichen den Standort unter 05242 18377 0

Siegen: Sie erreichen den Standort unter 0271 33846 0

Mittenaar: Sie erreichen den Standort unter 02772 70990 0

Butzbach: Sie erreichen den Standort unter 06033 18175 0

Kamen: Sie erreichen den Standort unter 02303 9598077 0

Die Anrufzeiten, in denen wir Ihnen an den Standorten zur Verfügung stehen, entnehmen Sie bitte der mit uns geschlossenen Kooperations-Vereinbarung (kein Vertrag!) oder Ihren Vertragsunterlagen.

VIP Hotline für Vertragskunden

Für unsere Kunden, die einen Betreuungsvertrag mit Kontingent bei uns abgeschlossen haben, gibt es eine VIP Hotline die direkt in unserem Remote Support Team.

Diese Hotline steht ihnen während unserer regulären Zeiten als kostenfreie Zusatzleistung zur Verfügung

hier landen Sie nicht erst an einer Hotline oder in unserem Ticketsystem, sondern direkt beim Techniker, der versucht ihr Problem zu lösen oder soweit vor zu qualifizieren das dies an einen Spezialisten weitergegeben werden kann.

Der beste Weg:

E-Mail an Kundensupport@netgo.de - Der schnellste und effizienteste Weg zur Störungsmeldung oder um eine neue Anforderung an netgo Mitte zu melden. Sie können dort per E-Mail Störungen melden, die sofort zu einem Ticket verarbeitet werden. Dies wird Ihnen vom Servicemodul durch eine E-Mail inkl. Ticket-Nummer und Eingangszeitstempel bestätigt. Screenshots (bitte nicht in Word „verpacken“!) sind immer willkommen. Und das Beste: Sie können Störungen rund um die Uhr melden, unabhängig von Ihren oder unseren Arbeitszeiten. Allerdings werden dort ausschließlich Störungen bearbeitet. Sonstige Nachrichten an z. B. Ihren Kundenbetreuer etc. bleiben unbearbeitet.

Unser Kundenportal ist die Erweiterung der E-Mail-Kontaktmöglichkeit. Sie erreichen das Webportal unter <https://kundensupport-mitte.netgo.de>. Hier können wir für Sie und Ihre Mitarbeiter Logins mit unterschiedlichen Berechtigungsstufen generieren. Sie können dort Tickets erzeugen, Kommentare hinterlassen und Screenshots zu Tickets hinterlegen. Auf Wunsch erhalten Sie die Möglichkeit sogar Supporthistorien, Vertrags-Status und Statistiken einzusehen. Mehr Transparenz geht nicht.

Ihr Kundenbetreuer steht Ihnen quasi immer zur Verfügung. Allerdings ist er **nicht** der richtige Ansprechpartner für „normale“ Störungsmeldungen. Falls Sie Störungen aufgeben möchten, nehmen Sie bitte einen der obigen Wege. Die Rufnummer Ihres Kundenbetreuers/Kundenbetreuerin sowie seine/Ihre E-Mail-Adresse finden Sie ebenfalls in der mit uns geschlossenen Kooperations-Vereinbarung (kein Vertrag!) oder Ihrem Betreuungsvertrag.

Der Techniker ist in der Regel **nicht** direkt ansprechbar. Die Gründe werden Sie verstehen.

Sie können in einem Ticket oder der Ticket-E-Mail mit dem aktuellen Bearbeiter/Techniker kommunizieren. Antworten Sie dazu einfach auf die vom System erzeugte E-Mail. All Ihre Nachrichten und Kommentare werden vom System automatisch zum Ticket dokumentiert. Und ganz sicher wird Sie unser Techniker vor Arbeitsbeginn anrufen und mit Ihnen die nächsten Schritte besprechen. Sie werden und sollen in persönlichen Kontakt kommen.

Warum soll ein Techniker nicht direkt angesprochen werden? Stellen Sie sich vor, unser Techniker arbeitet an Ihrer Störung oder ist bei Ihnen im Projekt. Und dann telefoniert er permanent oder schaltet sich woanders remote auf, um einem anderen Kunden zu helfen. Das möchten Sie sicherlich nicht.

Wir wollen das auch nicht.

Unser Dispatching versucht aber immer den schnellsten Weg für Sie zu finden und entscheidet, wann es notwendig wird, einen bereits verbuchten Techniker zu kontaktieren.

Sie sehen, was wir sehen

Mangelnde Transparenz ist immer ein „Killer“.

Sie verstehen nicht was Ihr Dienstleister tut, wie Ihr tagesaktueller Vertragsstatus ist, warum Sie schon wieder eine Rechnung zum selben Thema bekommen, wer denn überhaupt bei Ihnen tätig war und wie groß die IT-Service Aufwendungen sind. Sie sehen Ihr Asset nicht und wenn Sie eine Dokumentation anfragen, bekommen Sie außer fragenden Blicken alles, nur keine Dokumentation.

Das ist nicht der Standard den wir unseren Kunden bieten möchten!

Alle neuen Hard- und Software Assets sowie Dienstleistungen, die Sie ab dem Tag der Zusammenarbeit, über uns beziehen, werden automatisch erfasst. Zugangsdaten etc., die unseren Technikern bekannt werden, werden ebenfalls im Servicemodul festgehalten. Selbstverständlich sind Zugangsdaten nur für die Mitarbeiter im Zugriff, die auch Zugriff benötigen (Service & Technik, für Kundenmitarbeiter auf Anfrage und nach Freigabe).

Damit Sie „sehend“ werden, haben wir unser Servicemodul für Sie geöffnet.

Unter <https://kundensupport-mitte.netgo.de> haben Sie auf Wunsch die Möglichkeit, Einblick in Ihre bei uns gespeicherten Daten zu nehmen. Sie und/oder Ihre Mitarbeiter können ebenfalls Tickets eröffnen, Kommentare zu Tickets hinterlassen, den tagesaktuellen Vertragsstatus ermitteln, Ihre Support-Statistik sowie aktuelle und ältere Serviceberichte einsehen oder herunterzuladen.

Sie nennen uns einfach die Personen, die aus Ihrem Unternehmen auf das netgo Mitte -Service-Portal zugreifen sollen und ob der/die Mitarbeiter/in erweiterte Berechtigungen erhalten darf, oder die Person „nur“ Störungsmeldungen aufgeben kann.

Dazu müssen wir folgendes wissen:

1. Name, Vorname, Rufnummer und E-Mail-Adresse des Mitarbeiters
2. Soll der Mitarbeiter auch Statistik und Vertragsstatus einsehen können?

Das gemeinsame Minimum: Die Kooperationsvereinbarung

„Hätte ich das vorher gewusst...“, sagt niemand gerne.

Ein Beispiel: Sie eröffnen bei uns ein Ticket oder haben Server bzw. Client Monitoring gebucht? Selbstverständlich werden wir, so schnell es geht und sein muss, tätig. Für uns schlüssiges Handeln, für Sie aber vielleicht nicht?! Das war unserem Service nicht bewusst.

Ein weiteres Beispiel: Selbstverständlich berechnen wir Anfahrten (würden Sie ja auch), aber wo steht das?

Um Ihnen und uns Überraschungen zu ersparen, haben wir ein einfach gehaltenes Dokument:
Die Kooperationsvereinbarung.

In ihr werden alle basis-relevanten Dinge festgehalten. Und wir betonen: Es ist kein Vertrag!

Es entstehen keinerlei Bindungen durch Ihre Unterschrift. Sie bestätigen lediglich, über die Eckparameter der Zusammenarbeit mit uns, informiert worden zu sein.

In der Kooperationsvereinbarung werden Sie über folgende Punkte aufgeklärt:

- Zweck der Zusammenarbeit
- Erreichbarkeit der netgo Mitte sowie Reaktionszeiten
- Datensicherungsverantwortung
- Preise je Stunde/Tag sowie Anfahrtskosten
- Kontaktdaten Ihres Kundenbetreuers

Sie wollen mehr? Wir haben das passende Papier.

Ihnen reichen die Möglichkeiten der „losen“ Zusammenarbeit mit uns nicht aus? Das freut uns natürlich. Auch hier haben wir aus langjähriger Erfahrung zusammengetragen, was Entscheider wollen.

Die Bedarfsanalyse ist generell kein Vertrag, hat aber eine vertragsähnliche Auswirkung.

Ihr netgo Mitte -Kundenbetreuer erarbeitet mit Ihnen anhand einer kompakten Liste die Prüfungen/Aufgaben bezgl. Ihrer IT, die für gewöhnlich „gerne vergessen“ werden. Denn Techniker erfüllen in der Regel die Aufgaben, die sich aus einer Störungsmeldung ergeben, sind danach aber schnell wieder weg. Die Kontrolle des Backups, des Virenschutz Moduls, der Firewall Updates usw. findet jedoch nicht statt.

In Zeiten, in denen eine heimtückische E-Mail dazu in der Lage ist, ein Unternehmen für Tage der IT zu berauben, ist das „wird gerne vergessen“ sicherlich nicht mehr zeitgemäß.

Das Kontingent ist ähnlich einem Prepaid Vertrag zu betrachten. Ihre Stunden bleiben jedoch auch für den Folgemonat vorhanden, einmal im Jahr zum Ende März werden die Stunden, die noch aus dem Vorjahr vorhanden, zurückgesetzt.

Der Vorteil dieser Zusammenarbeit ergibt sich aus der „gleichbleibenden“ Rechnungsstellung. Bei einem gut vorkalkulierten Kontingent, zahlen Sie jeden Monat dasselbe, nehmen die Leistung aber so ab, wie Sie sie benötigen.

Selbstverständlich können Sie jederzeit, selbstständig und tagesaktuell, einsehen wo Ihr Geld geblieben ist (<https://kundensupport-mitte.netgo.de>).

Der Mietvertrag ist letztendlich als Inhouse-Rechenzentrum zu betrachten. Der Unterschied zum üblichen Cloud-Szenario ist, dass Sie Ihren Serverraum/Serverschrank behalten. Mit seiner IT nicht in ein Rechenzentrum zu ziehen, kann verschiedene Gründe haben. Abhängigkeit vom Online-Zugang, lokale Anbindung von Maschinen etc... oder weil Sie es einfach nicht wollen.

Im Mietkonzept mieten Sie Ihre IT vollständig von uns. Das betrifft Server, Clients, Bildschirme, Telefonanlage & Telefone, Drucker, Kopierer, WLAN, USV, Firewall, Software sowie Dienstleistungen inkl. der Projektdienstleistungen. Also einfach alles, was Sie bisher kaufen mussten und nach spätestens 5 Jahren wegwerfen konnten. Monatlich ein Preis für Sie, Garantie und Risiko liegen bei uns!

Netgo ASP und Infrastruktur Cloud ist die Lösung für alle, die mit ihrer IT am liebsten gar nichts mehr zu tun haben möchten.

Ihre IT-Infrastruktur wird komplett oder teilweise im DATEV Rechenzentrum in Nürnberg oder im Rechenzentrum der Wortmann AG in Hüllhorst abgebildet. So übertragen Sie Ihre Sorgen bezüglich Betriebes, Entstörung, Sicherheit, Backup und Softwareupdates, Neuanschaffungen von Servern etc. an uns.

Alles was Sie vor Ort noch benötigen, sind einfache Clients, selbstverständlich Ihre Drucker, die benötigten Netzwerkverteiler und eine Firewall, die eine Verbindung in das Rechenzentrum aufbaut.

Komfortabler geht es kaum.

Managed IT, weil IT nicht Ihr Kerngeschäft ist!

Personell betrachtet, können und wollen weder Sie noch wir permanent Ihre IT „bewachen“. Daher haben wir einige Managed-Services Produkte kreiert.

Managed Monitoring ist ein Agenten oder Satelliten basiertes Überwachungstool, das rund um die Uhr die wichtigsten Laufzeitparameter Ihrer Server und Infrastruktur überwacht. Wir sprechen von „Sensoren“, die „belauscht“ werden. Sobald ein Sensor vom Laufzeit-Standard abweicht, erhalten wir eine Meldung. Das kann eine „volllaufende“ Festplatte, ein fehlgeschlagenes Backup oder ein abgestürzter virtueller Server sein. Die daraus entstehenden Meldungen werden durch unser Monitoring-Team qualifiziert und im Zweifel in einem Ticket weiterverarbeitet, das daraufhin einem Techniker zur Lösung zugeteilt wird.

Managed Firewall ist letztendlich eine Miet-Firewall mit oder ohne Einrichtungspauschale. Jeder kennt die müßigen Gespräche oder Angebotsrunden rund um Neuanschaffungen oder Maintenance Verlängerungen. Wobei das Ergebnis doch schon im Vorfeld feststeht (das Ergebnis, nicht der Preis!). Denn niemand kann heutzutage ohne Firewall überleben, alles andere ist Ruf-Selbstmord und 100% unternehmenskritisch.

Mit unserer Managed Firewall verhält es sich wie unter „Der Mietvertrag“ beschrieben. Sie erhalten ein Angebot über die monatlichen Kosten einer Miet-Firewall, das ganz nach Wunsch das Setup sowie die laufende Dienstleistung für Aktualisierung usw. enthält. Das Risiko der Geräte-Garantie liegt bei netgo Mitte. Sollte das Gerät einmal einen Defekt haben oder zu alt für die aktuellste Firmware werden, ist es schlicht „nicht Ihr Problem“. Sie mieten bei uns eine Firewall mit Technologie-Garantie!

Managed Antivirus: Wissen Sie ob all Ihre Geräte geschützt sind? Und wenn ja, ob alle Geräte mit der neuesten Signatur versorgt sind? Oder ob auf einem Ihrer Server seit Tagen das Antivirus Icon blinkt und meldet, dass ein Freigabe Verzeichnis infiziert ist? Wir wissen es aktuell auch nicht. Mit Managed Antivirus ändert sich das. Ähnlich wie unter „IT-Monitoring“ beschrieben, meldet unser Virenschutz uns rund um die Uhr alle Ereignisse Ihrer Server und PCs. Da es sich um ein PayPerUse Model handelt, müssen Sie auch keine Pakete mehr kaufen oder irgendwelche Staffelpreise berücksichtigen. Sie bezahlen, was Sie nutzen. Zu marktüblichen Produktpreisen erhalten aber die Überwachung OnTop.

Managed Online Backup: Dieselben Probleme, die ein nicht gemanagter Antivirus mit sich bringt, ergeben sich auch beim Backup. Nur, dass das Thema Backup noch sensibler ist als das des Virenscanners. Mit „netgo Mitte Managed Online Backup“ erhalten Sie eine Backup-Lösung, die selbstverständlich überwacht wird. Dabei ist es irrelevant, ob Sie einzelne Datenverzeichnisse und Datenbanken oder ganze Server sichern wollen. Managed Backup sichert Ihre Daten im Rechenzentrum der Wortmann AG in Hüllhorst. Auch hier greift das Pay

per Use Model, abhängig von Anzahl der Server und Datenvolumen - Georedundant

M365 Cloud Selbstverständlich bieten wir auch Abos aus dem Microsoft 365 Portfolio an und können ihnen dies Individuell zu ihrem Paket zusammenschneiden um hier die perfekte Lösung für Sie zu bieten

Managed Mail-Archiv Eine E-Mail-Archivierung gehört zu den Themen, die gerne ignoriert werden. Nichtsdestotrotz sind aber alle deutschen Unternehmen dazu verpflichtet. Denn E-Mails gehören laut GoBD seit 1.1.2017 zu den archivierungspflichtigen relevanten Geschäftsunterlagen, die der allgemeinen Aufbewahrungs-Frist unterliegen. Da wir ebenfalls „betroffen“ sind, haben wir uns der Aufgabenstellung angenommen und eine Lösung geschaffen, die einfach und effizient die gesetzlich geforderte Langzeitarchivierung erfüllt, ohne im eigenen Netzwerk weitere Server oder Dienste zu etablieren.

Was uns überzeugt, wird auch unsere Kunden bestmöglich unterstützen: Sie buchen dafür einfach so viele Postfächer und Speicherplatz, wie Sie benötigen (Pay per Use) und erhalten eine rechtsichere E-Mail-Archivierung, die im Rechenzentrum der DATEV in Nürnberg beheimatet ist.

Managed Inventarisierung - Zur erfolgreichen Umsetzung des BSI-Grundschutz bzw. der Vorgaben der DSGVO-Prozesse, sowie der Aufrechterhaltung von Zertifizierungen, ist es erforderlich den IST-Zustand der aktuellen IT-Infrastruktur zu dokumentieren und diese Dokumentation regelmäßig auf aktuellem Stand zu bringen. Üblicherweise ist das so aufwändig und teuer, wie es klingt... das gefiel auch uns nicht. Wir haben eine Lösung geschaffen, die es uns ermöglicht, mit geringem Aufwand eine Dokumentation zu erstellen, die wir Ihnen per Web-Portal zur Verfügung stellen. Sie können also jederzeit auf diese Doku zugreifen oder diese herunterladen, um sie für Datenschutz Audits, als Entscheidungshilfe oder einen Überblick, zur Hand zu haben. Die Aktualisierung erfolgt in gemeinsam definierten Intervallen, jedoch mindestens einmal im Jahr.

Da es sich um eine gesetzliche Vorgabe handelt, die wir mit sehr geringem zeitlichem und finanziellem Aufwand umsetzen, ist diese in der Zusammenarbeit mit uns, ausdrücklich empfohlen.

Das Abrechnungsprozedere

Zu guter Letzt müssen wir dann doch über Geld sprechen. Hier eine kurze Erklärung, wie die netgo Mitte Abrechnung funktioniert.

Leistungstyp "vor Ort"

- **IT Technician / IT System Engineer**
Erste Einheit 120 Minuten, danach 30 Minuten Taktung
- **IT Consultant / IT Architect**
Erste Einheit 240 Minuten, danach 30 Minuten Taktung

Leistungstyp "Remote"

- **IT Technician / IT System Engineer**
Erste Einheit 15 Minuten, danach 15 Minuten Taktung
- **IT Consultant / IT Architect**
Erste Einheit 120 Minuten, danach 15 Minuten Taktung

Unsere Abrechnungstypen

Der IT Technician ist sozusagen ihr Standardstundensatz für alle Tätigkeiten, die im Tagesgeschäft anfallen, von Wartungstätigkeiten, zu Änderungswünschen oder Enduser Tickets.

Der IT System Engineer wird für erweiterte Tätigkeiten berechnet, zum Beispiel im Projekt oder wenn bei ihnen größere Änderungen anfallen oder sehr komplexe Themen anliegen.

Der IT Consultant ist ihr Berater, wenn sie unsere Unterstützung benötigen um größere IT-Infrastrukturen zu Planen. Ebenfalls wird dieser für Leitungstätigkeiten wie eine Projektleitung sowie spezialisierte Produkte die spezielle gehobene Zertifizierungsanforderungen haben, um umgesetzt zu werden.

Der IT Architect kommt nur in Spezialfällen bei sehr großen IT-Infrastrukturen zum Tragen. Hier bewegen wir uns bei Technikern, die auf einer Ebene mit den Herstellern agieren und ihnen hier Beratung für Ihre Spezialfälle liefern können

Support außerhalb unserer Regulären Geschäftszeiten

Für Kunden die erweiterte Supportzeiten benötigen, bieten wir auch hier eine Lösung an. Hier können Sie Werktags von 6-20 Uhr und Samstags von 8-14 Uhr bei uns eine zusätzliche Supportbereitschaft buchen.

Gerne bietet Ihnen unser Vertrieb hier ein passendes Paket an.

Was wird berechnet?

Generell sprechen wir als Dienstleister von „berechenbaren“ und „nicht berechenbaren“ Leistungen. Letzteres versuchen wir im eigenen Interesse selbstverständlich zu vermeiden. Beides findet sich aber in unseren Support-Berichten wieder. Selbstverständlich werden nicht berechnete Leistungen durch den Techniker bei der Leistungserfassung begründet und belasten weder SAP-Abrechnungsbelege noch Kontingentverträge, werden aber in den Berichten als getätigte Leistung mit ausgewiesen.

Die Rechnungsstellung

Vertragslose Kunden und Kontingent-Kunde erhalten per Post eine Rechnung. In dieser Rechnung werden allerdings „nur“ die ID der Serviceabrechnung und der Rechnungs-Betrag ausgewiesen. Die Leistungsübersicht, aufgrund der wir abgerechnet haben, erhalten Sie immer vorher per E-Mail (PDF Dokument). Wir haben uns zu diesem Schritt entschieden, um Ihnen eine möglichst ausführliche und transparente Abrechnung an die Hand zu geben. Letztendlich landet die Rechnung in der Buchhaltung und die wünscht sich sicherlich nicht alle Service Informationen auf zehn Seiten in Ihrem Aktenschrank. Die Servicebericht-ID, die auf der Rechnung angedruckt ist, finden Sie ergo in Ihrem Posteingang des E-Mail-Programms wieder und in unserem Service-Portal, auf das Sie auf Wunsch Zugriff erhalten.

Kunden mit Kontingentverträgen werden etwas anders abgerechnet. Sie erhalten monatlich eine Rechnung über die vereinbarte Summe (Stunden) und können jederzeit den Kontingentstand online einsehen oder im Service telefonisch erfragen. Eine „Korrektur“-Abrechnung des Kontingents erfolgt nur bei Überbuchung. Zu dieser kommt es, wenn ein Kunde zum Beispiel ein zu knapp kalkuliertes Kontingent hat und somit monatlich stetig ins Minus abgleitet. Unsere Kundenbetreuer haben Ihren Vertrag aber im Blick. Selbstverständlich auch bei zu großzügig kalkulierten Verträgen!

Falls Sie noch Detail-Fragen zum Ablauf haben, steht Ihnen Ihr Kundenbetreuer zur Verfügung.