

# IT-OUTSOURCING

HOCHVERFÜGBARE IT-SERVICES  
MADE IN GERMANY



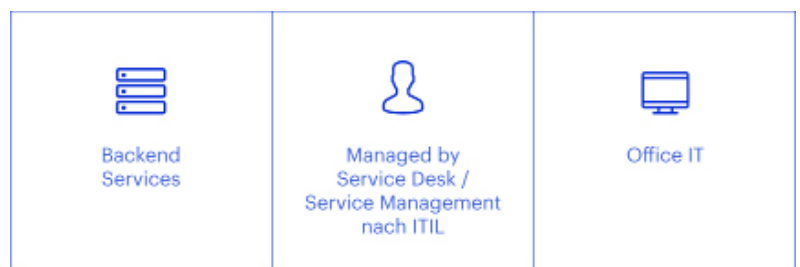
## NUTZEN

- Hochverfügbarkeit & Ausfallsicherheit**  
Ihrer IT-Services dank modernster Technologien und über zwei Rechenzentren gespiegelter IT-Infrastruktur
- Single Point of Contact**  
dank matrix Service Desk in München als zentrale, kompetente Schnittstelle für alle IT-Services
- Planbare monatliche Kosten**  
dank transparentem, user- bzw. nutzungsbasiertem Abrechnungsmodell
- Skalierbarkeit**  
und somit einfache Reaktion auf Marktveränderungen dank flexibler matrix Hosting-Plattform

Das IT-Outsourcing-Modell der matrix technology AG ist speziell auf die Bedürfnisse mittelständischer Unternehmen mit 100 bis 2000 Mitarbeitern zugeschnitten, die besonderen Wert auf eine hohe Verfügbarkeit und Sicherheit ihrer IT legen. Das Modell basiert auf State of the Art Produktführender Hersteller sowie einer hochmodernen, edundanten IT-Infrastruktur in den beiden matrix Rechenzentren in München.

Das bedeutet

- Hochverfügbarkeit zur Vermeidung von Ausfallzeiten Ihrer Arbeitsplatz-IT und Geschäftsprozesse
- K-Fall-Sicherheit durch Spiegelung der IT-Infrastruktur über zwei Rechenzentren (BaFin-konform)
- höchste Sicherheitsstandards dank ISO 27001:2013-zertifizierter Rechenzentren
- Einhaltung des deutschen Datenschutzrechts
- revisionsicher und compliant
- risikoarme Transition durch eingespieltes, auf Betriebsübernahmen spezialisiertes Projektteam und Best Practices
- konstant hohe Servicequalität dank etablierter Betriebsprozesse nach ITIL



+



## SERVICE DESK & SERVICE MANAGEMENT

Der matrix Service Desk fungiert als Single Point of Contact für IT-Abteilung und Endanwender des Kunden. Er nimmt alle Anfragen qualifiziert entgegen, dokumentiert sie im zentralen ITSM-Tool und gewährleistet ihre Bearbeitung im Rahmen der ITIL-Prozesse. Das Service Management stellt sicher, dass Leistung, Kosten und Qualität der Services während der gesamten Vertragslaufzeit in einem ausgewogenen Verhältnis stehen. Es ist unter anderem verantwortlich für die Überwachung der IT-Prozesse, Service Level Management, Service Reporting, Abrechnung und Controlling sowie die Steuerung von IT-Compliance- und Risikomanagement-Anforderungen.

## BACKEND SERVICES

Die Backend Services umfassen alle rechenzentrumsnahen IT-Services, die geräuschlos im Hintergrund ablaufen, um dem Anwender ein reibungsloses Arbeiten an seinem IT-Arbeitsplatz zu ermöglichen:

- Datacenter, Network & Security Services: Betrieb der Rechenzentrums-Infrastruktur in ISO 27.001-zertifizierten Rechenzentren
- Middleware & Database Services: Bereitstellung und Betrieb von Datenbanken und Web-Middleware
- Server & Virtualization Services: Betreuung physikalischer / virtueller Server, OS-Instanzen und OS-naher Basisdienste
- Storage Services: Betrieb der Storage-Umgebung gemäß ITIL
- Backup & Archive Services: Betrieb einer Online- oder RZ-Backup-Lösung

## OFFICE IT

Dieses Modul umfasst alle IT-Services, die dem Anwender an seinem Arbeitsplatz zur Verfügung stehen:

- Client Services: umfassende Betreuung der Arbeitsplatz-Endgeräte (PCs, Laptops, Monitore, Tablet Computer)
- Communication & Collaboration Services: Bereitstellung und Betrieb von E-Mail-, Collaboration-, Messaging-, Telefonie-Service sowie Mobile Device Management
- Print Services: umfassender Service für Arbeitsplatz- und Multifunktionsdrucker, Plotter und Scanner
- Multimedia Services: Bereitstellung und Wartung von Multimedia-Geräten (Beamer, TV-Geräte, Videokonferenzenanlagen, Interactive Whiteboards ...)
- Application Services: Betrieb windows- und unix-basierter Non-Standard-Anwendungen

## OPTIONAL: PROVIDER- & VERTRAGSMANAGEMENT

Auf Wunsch fungiert matrix als Schnittstelle zu weiteren Providern und übernimmt für Sie deren komplette Steuerung sowie das Vertragsmanagement.

## DAS UNTERNEHMEN

Seit dem Jahr 2000 begleitet die matrix technology AG den Mittelstand und internationale Konzerne dabei, den rasanten Wandel der IT und seine Auswirkungen auf ihre Geschäftsmodelle optimal zu gestalten. Von der Zentrale in München aus erbringen rund 200 festangestellte und freie Mitarbeiter IT-Services und IT-betriebsnahe Beratungsleistungen in 46 Ländern weltweit.

Weitere Informationen zur matrix technology AG: [www.matrix.ag](http://www.matrix.ag).

### KONTAKT

matrix technology AG  
Nymphenburger Straße 1  
80335 München

Ihr Ansprechpartner: Peter Bauer  
[peter.bauer@matrix.ag](mailto:peter.bauer@matrix.ag)  
Telefon +49 89 589395-600