



# IT Service Management

Von der Planung bis zum Betrieb

**Pan Dacom**  
*Nets work together.*



# Managed Services. Kernkompetenzen leben.

Unternehmensentwicklungen sind eng mit der Verfügbarkeit von Informationen und der Verfügbarkeit von Geschäftsprozessen verknüpft. So wirken mangelnde Informationsqualität bzw. das Nichtvorhandensein von Managementinformationen und häufige Ausfälle von geschäftskritischen Prozessen (wie z. B. in der Produktion) einer positiven Unter-

Die Übertragung von Teilaufgaben des IT-Betriebs bzw. die Übertragung des Gesamtbetriebs auf einen spezialisierten IT-Dienstleister bietet die Möglichkeit, die eigenen organisatorischen und finanziellen Ressourcen zu entlasten sowie die Servicequalität und Kundenzufriedenheit zu steigern. Pan Dacom stellt Kunden mit den Managed Services nicht nur

**„Ziel der Pan Dacom Service Solutions ist die Bereitstellung und der Betrieb von IT-Systemen nach den Bedürfnissen Ihrer Geschäftsprozesse.“**

Thomas Klein, Leiter Technologie Competence Center



nehmensentwicklung entgegen. Die Anforderung, geschäftskritische Prozesse sicherer und stabiler zu machen, und dies mit eingeschränkten finanziellen und menschlichen Ressourcen, stellt viele IT-Bereiche vor neue Herausforderungen. Für diese müssen zeitnahe und effiziente Lösungen gefunden werden.

Technologie bereit, sondern bietet einen klaren Mehrwert in Form von qualitativ hochwertigen ITIL-basierten und maßgeschneiderten Services. Diesen Weg sind zusammen mit Pan Dacom u. a. Unternehmen der Automobil-, Automobilzulieferindustrie und des Finanzwesens gegangen.

Effektivität Produktivitätssteigerung  
Kosteneffizienz Anforderungsworkshop Hochverfügbarkeit  
Netzwerkanalyse Modularität Customized Solutions  
Flexibilität Managed Services. Time to Market  
ITIL Konformität Wettbewerbsfähigkeit Prozessoptimierung  
Transition Konzeption Fokus auf Kernkompetenzen



### **Herausforderungen für die Kunden:**

- Sicherung der langfristigen Wettbewerbsfähigkeit
- Reduzierung von Kosten
- Modernisierung der ITK-Systeme
- Steigerung der Leistungsfähigkeit
- Erhöhung der Verfügbarkeit

### **Vorgehensweise von Pan Dacom:**

- Analyse der Anforderungen
- Abstimmung und Festlegung der Service-Prozesse mit dem Kunden
- Abstimmung und Festlegung der Verantwortungsbereiche
- Implementierung
- Transition
- Übernahme des Betriebes

### **Konkrete Umsetzung:**

- Erarbeitung der Anforderungen, Prozesse und Verantwortungsbereiche in gemeinsamen Workshops
- Etablierung von fest definierten ITIL-konformen Standard Operation Procedures (SOPs) im Incident, Problem und Change Management
- Proaktive Überwachung der Komponenten zu definierten Servicezeit (z.B. 10x5, 24x7) durch das Pan Dacom Network Operation Center (NOC)
- Bedarfsorientierte und maßgeschneiderte Übernahme der Themen Change, Configuration und/oder Release Management
- Einbindung von weiteren Dienstleistern und Schnittstellen in das Gesamt-Servicekonzept
- Übernahme des Servicemanagements zur Qualitätssicherung als Nachweis für die Kosteneinsparung
- Prozessorientierte De-Eskalation im

Störfall gemäß definierter Service Level Agreements

- Etablierung der Pan Dacom als SPOC (Single Point of Contact) für den Kunden

### **Kundenvorteile:**

- Konzentration auf die Kernkompetenz und strategischen Aufgaben in der IT
- Höhere Kostentransparenz und Flexibilität
- Bessere Wettbewerbsfähigkeit durch die Bereitstellung neuester Technologien, Applikationen und Funktionen
- Berücksichtigung des individuellen Unterstützungsbedarfs
- Erhöhte Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit durch proaktives Monitoring und Störungsbeseitigung
- Nahtloser Netzwerk-Betrieb auf Basis von ITIL-Prozessen
- Transparente und skalierbare Kosten über den gesamten Vertragszeitraum
- Nutzung von externem Fachwissen
- Beschleunigung des Time to market

### **Zusätzliche Services:**

- Professional Services
- Rollout Services
- Logistik- und Customization-Services
- Support Services



# Professional Services. Einsatz bereit.

Unternehmensentwicklungen sind eng mit der Verfügbarkeit von Informationen und dPerformante und sichere Netze, einheitliche Daten- und Applikationsarchivierung und effiziente und mobile Kommunikationsmedien stellen vitale Elemente für den unternehmerischen Erfolg dar. Optimierte Geschäftsprozesse gehen sehr oft einher mit schlanken zentralisierten Organisationseinheiten und reduzierten personellen Ressourcen. Hiervon sind auch die IT- Bereiche der Unternehmen betroffen. Um den steigenden Unternehmensanforderungen gerecht zu werden, benötigen daher diese IT- Bereiche Beratungs- und Integrationsleistungen von hochqualifizierten externen Dienstleistern.

Pan Dacom erbringt seit über 30 Jahren sowohl Beratungs- als auch Integrationsleistungen in komplexen und heterogenen Infrastrukturthemen unter Einhaltung von strengen zeitlichen Vorgaben in höchster Servicequalität. Pan Dacom stellt in ihrer bundesweiten Serviceorganisation ein umfassendes Produkt- und Technologie-Know-how in den Bereichen Dynamic Enterprise, Data Center Evolution und Advanced Broadband zur Verfügung. Von unserer Servicequalität und unseren Servicemöglichkeiten profitieren u. a. namhafte Serviceprovider, sowie regional bzw. bundesweit aufgestellte Unternehmen des Mittelstandes.

**Professional Services.**

Time to Market  
Wireless Networking  
Produktivitätssteigerung  
SSL Verschlüsselung  
VLAN Design  
Unified Communications  
Focus auf Kernkompetenzen  
Storage Konsolidierung  
Wettbewerbsfähigkeit  
Rapid Prototyping  
Effektivität  
IT Security  
Flexibilität  
Pentetration Test  
Kosteneffizienz  
Hochverfügbarkeit  
Broadband Access  
Modularität



## Lösungsansatz von Pan Dacom Networking AG:

- Kundenbedarfsanalyse
- Erarbeitung von detaillierten und individuellen Lösungen
- Testen der Lösung (im eigenen Lab)
- Installation und Implementierung
- Projektmanagement
- Schulungen

## Bei welchen Themen unterstützt Sie Pan Dacom:

**Plan:** Strategieberatung, Prozessoptimierung und -beratung, Prototyping, Evaluierungsunterstützung und Machbarkeitsstudien

**Build:** Projektleitung, Business Blueprint, Architektur- und Releasekonzeption, Migrationen, Testing, Schulung und Dokumentation, Rollouts und Einzel-Installationen

Unterstützung in aktuellen Themen wie

- Assessments (Voice, Networking, Security, Storage)
- Cloud Computing
- Cloud Services
- VLAN Design
- Security Policy Design
- Penetrations-Test
- IPv4 auf IPv6 Migrationen
- QoS und Priorisierung
- IT Security
- Rapid Prototyping
- Unified Communications
- Collaboration
- Intrusion Detection
- SSL-Verschlüsselung
- Storage-Konsolidierung
- Virtualisierung (Desktop, Server, Storage)
- Wireless Networking
- Broadband Access
- CPE-Management
- Produkt- und Herstellerwahl

## Nutzen für Sie als Kunden:

- Konzentration auf Kernaufgaben und strategische Aufgaben
- Entlastung der eigenen Mitarbeiter bei Planungs-, Installations- und Rollout-Themen
- Berücksichtigung des individuellen Unterstützungsbedarfs
- Nutzung von bundesweitem Spezialisten-Know-how ohne Aufbau des eigenen Know-hows
- Hohe und bundesweit einheitliche Servicequalität
- Einhaltung von zeitlichen und finanziellen Vorgaben
- Einhaltung von rechtlichen Vorgaben





# Support Services. Stets zu Diensten.

Verfügbarkeit von IT-Systemen und des kompletten Netzes und gleichzeitig Kosteneinsparpotenziale zu realisieren sind einige der Herausforderungen, denen sich die Unternehmen heute stellen müssen. Den Betrieb des Netzwerkes unter der Einhaltung einer Verfügbarkeit von über 99,5 % sicherzustellen erfordert neben einem ständigen Monitoring auch personelle Ressourcen, um etwaige Störungsbeseitigungen vor Ort insbesondere bei verteilten Standorten innerhalb festgelegter Zeiten durchzuführen. Zu unseren Pan Dacom Support Services gehören herkömmliche Störungsbeseitigungsmaßnahmen wie Fehlerbehebung und Wiederherstellung der Funktionalität nach Ausfällen innerhalb vereinbarter

Servicelevels. Unsere Servicekonzepte basieren auf dem Einsatz optimaler, ITIL-basierender Verfahren im Bereich des Incident- und Problem-Managements. Als Teil der Kundenunternehmensstrategie leisten unsere Verfahren den wertvollen Beitrag, die Kosten und das Risiko beim IT-Support zu minimieren. Unsere Support-Services werden sowohl im öffentlichen Dienst, als auch beispielsweise bei Medienunternehmen oder Energieversorgern erfolgreich genutzt.

**Problem Management** Hochverfügbarkeit  
Effektivität Kosteneffizienz Produktivitätssteigerung  
**Incident Management** Modularität **Single Point of Contact**  
Flexibilität **Support Services.** Time to Market  
**ITIL Konformität** Wettbewerbsfähigkeit **Service Desk**  
**Skalierter Service** Focus auf Kernkompetenzen



## Herausforderungen der Kunden:

- Sicherung der Geschäftsprozesse
- Betrieb der IT-Infrastruktur auf einer 24 Stunden x 7 Tage-Basis
- Konzentration auf das Kerngeschäft
- Beherrschung komplexer und heterogener IT-Infrastrukturen
- Produktivitätssteigerung und Kosteneinsparungen
- Umfassendes Experten-Know-how in allen IT-Bereichen
- Steigerung der Kundenzufriedenheit

## Wie kann Pan Dacom hierbei unterstützen?

Auf Basis einer einheitlichen Abbildung der Serviceprozesse für das Incident- und Problem-Management kann Pan Dacom entweder remote oder vor Ort, lokal oder bundesweit mit seinen Support-Services den Kunden unterstützen.

## Nutzen für Sie als Kunden:

- Reduzierung der Ausfallzeiten der IT-Infrastruktur
- Abbildung des Single Point of Contact, auch für heterogene IT-Infrastrukturen
- Koordination aller Service-Requests, von der Call-Annahme bis zur Wiederherstellung des Services
- Flächendeckender und skalierbarer Service
- Schnelle Lösung der Probleme durch Zugriff auf zertifizierte Systemspezialisten
- Direkter Zugriff auf die Supportorganisationen der Hersteller
- Stetige Verbesserung etablierter Serviceprozesse

## Support-Servicepakete

Zur konkreten Umsetzung wurden folgende Support-Servicepakete mit individuellen Anpassungsmöglichkeiten definiert.

• **Bronze:** werktags Montag bis Freitag 08.00 bis 18.00 Uhr, Hotline, Software-Updates und Ersatzteillieferung ohne zeitliche Vorgabe

• **Silber (Plus)\*:**  
Werktags Montag bis Freitag 08.00 bis 18.00 Uhr, Hotline, Software-Updates, Telefon Support / Remote Support und Ersatzteillieferung innerhalb des nächsten Arbeitstages, ohne oder mit Techniker

• **Gold (Plus)\*:**  
Montag bis Freitag 08.00 bis 18.00 Uhr, Hotline, Software-Updates, Telefon Support / Remote Support 4 Stunden und Ersatzteillieferung innerhalb von 4 Stunden, ohne oder mit Technikereinsatz

• **Platin (Plus)\*:**  
Montag bis Sonntag 00.00 bis 24.00 Uhr, Hotline Software-Updates, Telefon Support / Remote Support 2 Stunden und Ersatzteillieferung innerhalb von 4 Stunden, ohne oder mit Technikereinsatz

\*(Plus): mit Technikereinsatz innerhalb des Servicelevel

## Zusätzliche Services:

- Managed Services
- Remote Services mit permanenter Netzwerküberwachung



# Rollout Services.

## Qualitätsgesichert und kosteneffizient.

In den unterschiedlichen IT-Bereichen ergeben sich Anforderungen, bestimmte Dienstleistungen in gewissen Quantitäten zeitgerecht innerhalb eines Gebäudes, Firmengeländes oder in bundesweit verteilten Lokationen zu erbringen. Viele Anforderungen bedingen in der Regel gewisse Infrastrukturvoraussetzungen und eine termingerechte Abwicklung. Hierzu bedarf es einer maßgeschneiderten prozessorientierten Planung und eines effizienten Projektmanagements. Die meisten Unternehmen müssen für Projektanforderungen dieser Art auf Grund von Projektgröße und einem kurzen Realisierungszeitraum externe Ressourcen in Anspruch nehmen; beginnend mit der Planung über das Projekt-

management bis hin zur Abnahme der Installationen. Um diese Ressourcen-Engpässe bei IT-Projekten zu lösen, stellt Pan Dacom eine bundesweite Service- und Projektorganisation mit einem zentralen Logistikzentrum zur Verfügung. Von unseren Rollout-Kapazitäten profitieren u. a. Serviceprovider, zahlreiche Unternehmen des Mittelstandes und der Finanzbranche, sowie öffentliche Unternehmen.

Kosteneffizienz      Effektivität  
Site Surveys      Kolokationsbau      Produktivitätssteigerung  
Flexibilität      Modularität      Projektmanagement  
ITIL Konformität      Rollout Services.      Time to Market  
Wettbewerbsfähigkeit      Installation  
Hochverfügbarkeit      Inbetriebnahme      Focus auf Kernkompetenzen





## Anforderungen im Rahmen eines Rollouts:

- Standortbesichtigungen, -abnahmen und -dokumentationen
- Prüf- und Messarbeiten
- Installationsarbeiten
- Rückbaumaßnahmen
- Kundeneinweisungen
- Installationsanforderungen können z.B. sein:
  - Realisierung von DSL-Anschlüssen für Filialnetze
  - Neuinstallationen oder Austauschaktionen von:
    - Netzwerkkomponenten
    - PCs
    - Druckern
    - Kartenlesern
    - Terminalsystemen
  - Ko-Lokationsbaumaßnahmen (zentrale Verteiler bei Service Provider) wie:
    - Verlegung von Stromanschlüssen
    - Verlegung von Kabelpraitschen
    - Schrankmontagen
    - Installationen von DSLAMs
    - Verkabelungsarbeiten
    - Arbeiten an Übergabeverteiltern
    - Inbetriebnahmen

## Lösung von Pan Dacom Networking AG:

- Durchführung einer Bedarfsanalyse
- Erstellung eines projektspezifischen Angebots inkl. Grobkonzept
- Prozessorientierte Feinplanung
- Projektmanagement (auch vor Ort) auf Prince2-Standard
- Bereitstellung der erforderlichen Roll-out-Personalressourcen

- Logistikleistung
- Konfigurationsleistungen
- Durchführung der projektspezifischen Anforderungen (Datenübernahme, Entsorgung, etc.)
- Zeitgerechtes kontinuierliches Reporting
- Kundeneinweisungen
- Dokumentation
- Abnahmen
- Projektabschlussbericht / Präsentation

## Nutzen für Sie als Kunden:

- Langjährige Erfahrungen der Pan Dacom Networking AG im Bereich Rollout-Services
- Bestehende effiziente Prozesse zur Realisierung von Rollout-Projekten
- Mitarbeiter-Know-how zur eigenständigen und zeitsparenden Problemstellung vor Ort
- Spezielles Roll-out-Eskalations- und Problem-Management
- Konzentration auf die jeweiligen eigenen Kernaufgaben
- Zeit- und kostengerechte Projektentwicklung

## Zusätzliche Services:

- Managed Services
- Professional Services
- Support Services
- Logistik- und Customization-Services



# Logistik- und Customization-Services

## Schnell und pünktlich.

Für bestimmte Unternehmen ergeben sich Anforderungen für deren Kunden oder Mitarbeiter IT-Equipment unterschiedlichster Art (PC, Server, Telefone, Drucker, etc.) in kundenspezifischen Konfigurationen / Ausprägungen zur Verfügung zu stellen. Hierbei handelt es sich in der Regel um große Unternehmen wie Versicherungen, Banken, Handelsketten oder Netzbetreiber, welche in größeren Mengen IT-Komponenten im Einsatz haben (bundes-, europa-, oder weltweit). Die Aufträge zur Durchführung von Logistik- und Customizing-Leistungen, um die Anforderungen der Unternehmen abzudecken, werden meist an externe Dienstleister vergeben, da die hierzu erforderlichen Logistik- und Customiza-

tion-Leistungen in der Regel nicht Teil der Kernprozesse der Unternehmen sind. Die Leistungen unseres zentralen Logistik und Customization Centers (LCC) in Dreieich nutzen viele unserer Kunden, wie Serviceprovider, Unternehmen des Gesundheitswesens, Kommunen, aber auch unsere Roll-out-Teams bei der Installation von unterschiedlichsten Produkten bei unseren Kunden.

Kosteneffizienz Hochverfügbarkeit  
Systemgeführte Lagerung Produktivitätssteigerung  
Flexibilität Modularität Projektmanagement Time to Market  
Testprozeduren **Logistik- und Customization-Services.**  
Wettbewerbsfähigkeit Bedarfsanalysen Installation  
Effektivität Refurbishment Focus auf Kernkompetenzen



### **Folgende Anforderungen ergeben sich für Unternehmen:**

- Beschaffung der Geräte
- Bereitstellung von Lagerflächen
- Warenkontrollen nach Lieferung der Geräte
- Systemgeführte Lagerung
- Beistellung von Zubehörteilen
- Erstellung von Installations- und Sicherheitsanweisungen
- Beistellung spezieller Kartonagen
- Entwicklung und Durchführung von Testprozeduren
- Auftragsorientierter Versand
- Tauschservice im Störfall
- Rückholservice
- Aufbereitung von Geräten (Refurbishment), z.B.
  - Netzwerkprodukte (z.B. CPEs)
  - Telefone
  - Kartenleser
  - Terminalsysteme
  - PCs
  - Drucker
- Gewährleistung / RMA-Abwicklung

### **Lösung von Pan Dacom Networking AG:**

- Durchführung einer Bedarfsanalyse
- Erstellung eines kundenspezifischen Angebots inkl. grober Prozessdarstellung
- Prozessorientierte Feinplanung
- Systemunterstützung
- Prozessimplementierung
- Testbetrieb
- z.B. Durchführung der folgenden Dienstleistungen:
  - Wareneingang

- Lagerung
- Bestandsführung
- Kommissionierung (pro Standort, Filiale, Stockwerk, etc.)
- Tests
- Kundenspezifische Aufbereitung der Geräte und Lieferung
- Versand
- Kleinteilelieferung
- Austausch defekter Komponenten
- Rückholservice
- Refurbishment
- In allen Prozessen sind Qualitätssicherungsmaßnahmen integriert

Für die Anforderungen der Kunden können die erforderlichen Services aufgesetzt bzw. angepasst werden:

- Reporting inkl. Qualitätsbewertung
- Individuelle Rechnungsstellung

### **Nutzen für Sie als Kunden:**

- Keine eigene Logistik erforderlich
- Keine eigenen Lagerflächen erforderlich
- Kein Einkauf / Beschaffung von Zubehörteilen
- Flexible Anpassung an die Lieferanforderungen
- Keine RMA-Abwicklungsaufwendungen

Bei Bedarf kann der Kunde die Komponenten bei der Pan Dacom Networking AG einkaufen. Hierbei ergeben sich weitere Vorteile durch die Minimierung der Aufwendungen im Rahmen der Beschaffung.



Die Pan Dacom Networking AG wurde 1981 in Frankfurt am Main gegründet und ist eines der führenden Unternehmen im Bereich der Dienstleistung, Systemintegration und Entwicklung im IT-Networking. Der Hauptsitz des Unternehmens ist Dreieich bei Frankfurt.

Durch Geschäftsstellen verfügt Pan Dacom über eine deutschlandweite Flächendeckung. Die Pan Dacom-Gruppe besteht aus drei Tochterunternehmen und weiteren weltweiten Beteiligungen.

Pan Dacom ist strategisch als Systemintegrator, Dienstleister und Hersteller für den Bereich Networking und Informationstechnologie aufgestellt.

Das Geschäftsmodell umfasst High-tech-Netzwerklösungen mit den dazugehörigen Dienstleistungen im Service und Professional Service Bereich. Je nach Wunsch werden einzelne Leistungen in Abstimmung mit dem Kunden definiert und erbracht, bis hin zu einer ganzheitlichen Erbringung aller Leistungen durch Pan Dacom.

Zu den Kunden von Pan Dacom zählen mittelständische Firmen, die Top 1.000 der deutschen Wirtschaft, Banken und Versicherungen, Handel und Transport, Medienunternehmen, Telefongesellschaften und Telecom-Carrier, Internet Service Provider, Universitäten, Behörden, Städte und Kommunen sowie die Streitkräfte.

## Kontakt

**Pan Dacom Networking AG**  
Dreieich Plaza 1B  
63303 Dreieich

**Geschäftsstelle Mitte:**  
Dreieich Plaza 1B  
63303 Dreieich  
Telefon: 06103 / 932 – 300  
Telefax: 06103 / 932 – 350

**Geschäftsstelle West:**  
Schiebsstraße 55  
40549 Düsseldorf  
Telefon: 0211 / 522836 – 0  
Telefax: 0211 / 522836 – 20

**Telefon: 06103 / 932–0**  
**Telefax: 06103 / 932–400**  
**Hotline: 06103 / 932–100**

**Geschäftsstelle Nord:**  
Kuehnstr. 71 – Haus A  
22045 Hamburg  
Telefon: 040 / 679447 – 0  
Telefax: 040 / 679447 – 50

**Geschäftsstelle Ost:**  
Germaniastraße 18-20  
12099 Berlin  
Telefon: 030 / 814515 – 0  
Telefax: 030 / 814515 – 50

**Geschäftsstelle Süd:**  
Inselkammerstraße 10  
82008 Unterhaching  
Telefon: 089 / 614478 – 0  
Telefax: 089 / 614478 – 50