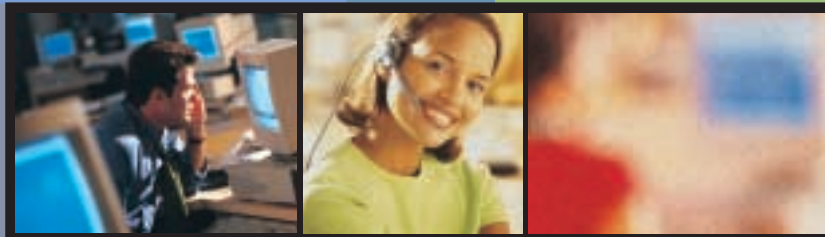


Living Services: csg!

Helpline Service

Netzwerk Service



Vor-Ort Service

Roll-Out

Zubehör

Repair und Logistik



Unser Leistungsprofil im Überblick



Vor-Ort Service	6
------------------------	----------

Helpline Service	7
-------------------------	----------

Repair und Logistik	8
----------------------------	----------

Netzwerk Service	9
-------------------------	----------

Roll-Out	10
-----------------	-----------

Zubehör	11
----------------	-----------

E-Mail: csg_services@de.ibm.com

Info-Line: 0 18 05/22 33 99



Ihr Servicepartner incognito

Die 1991 gegründete csg Computer Service GmbH ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der IBM Deutschland GmbH und Teil von IBM Global Services, des weltweit größten Anbieters für IT-Dienstleistungen.

Die csg bietet flächendeckende herstellerunabhängige Serviceleistungen im PC- und Serverumfeld für Hard- und Software, Mobile Computing, Kassensysteme und Netzwerkkomponenten zu individuellen Servicezeiten.

Die Stärke unseres Serviceportfolios besteht in der individuellen Gestaltung maßgeschneiderter Dienstleistungspakete, die flexibel nach Anspruch und Wunsch unserer Kunden konzipiert werden. Auch unternehmensspezifische Kundenprozesse können in das Serviceportfolio integriert werden.

Unsere Servicelösungen ermöglichen die Kombination unterschiedlicher Servicebausteine, die je nach Kundenwunsch zu Komplettlösungen zusammengesetzt werden können. Mit einer bundesweit ausgerichteten Logistik-Organisation und mehreren hundert Spezialisten im Hintergrund, bieten wir innovative Gesamtlösungen, die auf dem neuesten Stand der Informations- und Kommunikationstechnik höchste Flexibilität und Sicherheit garantieren.

Um die Vielfältigkeit unserer Dienstleistungen zu garantieren, sind unsere Service-Lösungen nicht auf bestimmte Produkte und Hersteller begrenzt. Die Flexibilität der csg-Service-Organisation erlaubt es, Service-Leistungen auch für neue Produkte und Anwendungen zu realisieren. Zertifikate von IBM, Microsoft, Novell und anderen Herstellern sowie die Zertifizierung der csg nach DIN EN ISO 9001 sichern unseren hohen Qualitätsstandard.

Ganz gleich für welchen Service Sie sich entscheiden – wir bieten Ihnen Unterstützung und Sicherheit auf höchstem Niveau.

Hardware-Reparatur

Die csg verfügt über ein bundesweit flächendeckendes Servicenetz mit über 700 Servicetechnikern, 70 Servicestützpunkten und zahlreichen Ersatzteillagern. Diese Techniker- und Logistik-Organisation ermöglicht die Wiederherstellung der defekten Hardware beim Anwender direkt vor Ort, innerhalb weniger Stunden. Ein Anruf in der csg-Helpline genügt und ein Service-Techniker ist innerhalb kurzer Zeit mit dem zur Reparatur notwendigen Ersatzteil vor Ort.

Produkte – herstellernerutral:

- PC's
- Server
- Drucker

Software-Instandsetzung

Die csg bietet eine schnelle Wiederherstellung Ihrer Systeme durch einen csg-Techniker innerhalb definierter Servicezeiten:

Recovery des Betriebssystems

- Novell
- Windows 9x/NT
- Linux

Recovery des Betriebssystems + Standard-Applikationen

- diverse Office-Applikationen

Wiederherstellung des gesamten Images eines PC's durch

- Boot-Prom auf Netzwerkkarte
- Diskettengesteuertes Recovery





Der csg Helpline Service bietet ein umfangreiches Leistungsspektrum unter der Devise „**Services unlimited**“.

User Help Desk

- Total Problem Care
- Herstellerunabhängiger Support im PC- und Serverumfeld für geschlossene Benutzergruppen
- Kundenindividueller Leistungsumfang
- Total Customer Care – Anwenderunterstützung und Call Management bis zur Problembehebung
- Mehrsprachiger Support, auf Wunsch 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr
- Spezialisierung auf kundenindividuelle Produkte und Anwendungen, auf Wunsch in dedizierten Teams
- 1st, 2nd bis Last Level Support
- Remote-Access-Lösungen
- Dedizierte Rufnummer für Endbenutzer
- Tracking der Problemlösung und Eskalation

Hotline für Hard- und Softwareprodukte

- Herstellerunabhängige Hotline zur Anwenderunterstützung rund um den PC, Peripherie und eine Vielzahl an Softwareanwendungen

Call Management Center

- Problemannahme
- Berechtigungsprüfung
- Erstellung eines Problemtickets
- Steuerung der Technikereinsätze
- Logistikorganisation

Netzwerk und Firewall Services

- Support von Netzwerkkomponenten
- Remote Network Management
- Firewall Services



Kompakt- & Austauschservice

Der bequeme und komfortable csg-Kompaktservice bietet die Möglichkeit zur Erweiterung der herstellerüblichen Garantieleistungen. Unser Service umfasst die Abholung des defekten Geräts, die Reparatur sowie die Rücklieferung des reparierten Geräts.

Im Falle eines Hardwaredefekts nehmen Sie einfach telefonischen Kontakt mit dem csg Helpline Service auf. Wir beauftragen daraufhin ein Logistikunternehmen mit der Abholung des Geräts. Anschließend wird Ihr Gerät im csg-eigenen Repair- und Logistikzentrum repariert und nach maximal 3–4 Arbeitstagen wieder an Sie ausgeliefert.

Im Rahmen des Austauschservice liefern wir Ihnen im Falle eines Hardwaredefekts ein gleichwertiges Austauschgerät aus unserem firmeneigenen Ersatzteillpool. Es erfolgt kein Rücktausch, sofern nicht vereinbart.

Betreute Produkte:

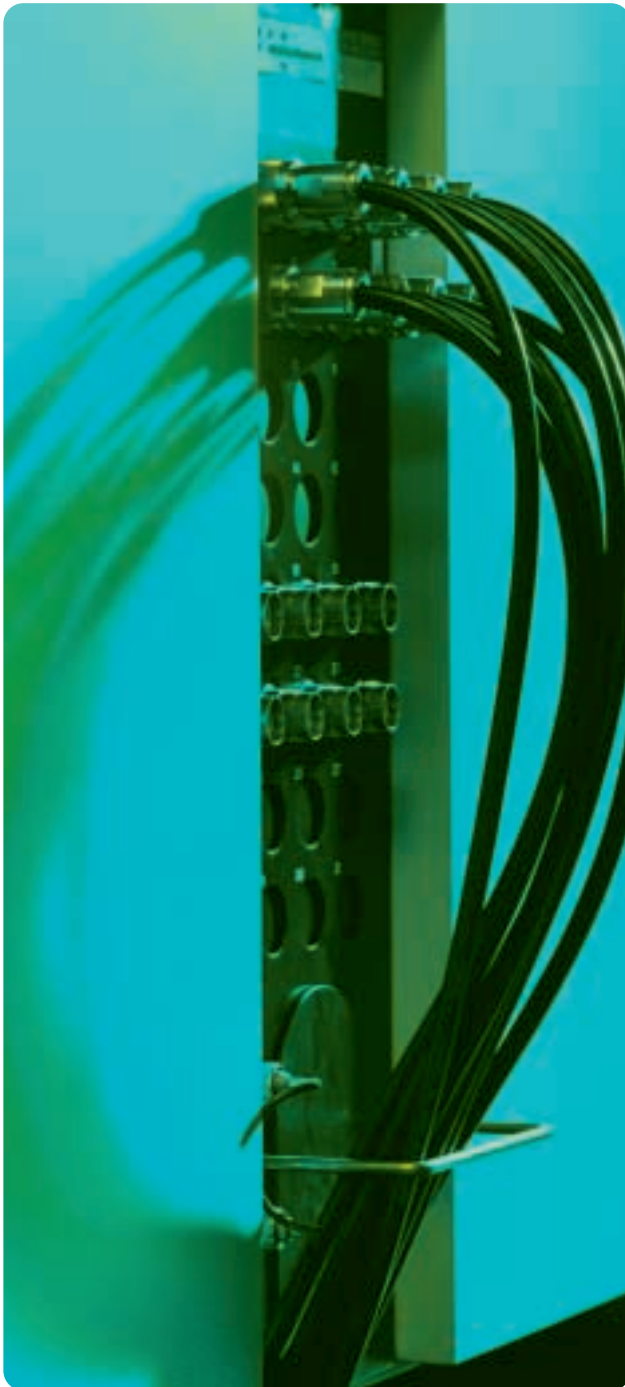
- Monitore
- Drucker
- Mobile Computing
- PC's
- Kassensysteme

Move, Add & Change

Die csg erbringt Services bei der Umrüstung bestehender IT-Strukturen, z.B. bei Umzügen innerhalb eines Unternehmens: Wir bereiten den kompletten Umzug der Hardware vor, deinstallieren die bestehende IT-Landschaft und bauen sie im neuen Umfeld wieder auf.

Neue Systemanforderungen bedeuten zusätzliche Anforderungen an die Hardware. Mit unserem Aufrüstungs- und Erweiterungsservice können Sie den neuen Anforderungen gerecht werden. Die csg übernimmt die Beschaffung sowie die Administration der Einzelteile in einem Warenwirtschaftssystem. Die Aufrüstung der Hardware erfolgt vor Ort bzw. im csg-eigenen Logistikzentrum.

Netzwerke sind die Grundlage der Datenverwaltung im Unternehmen. Um die Verfügbarkeit und die Effizienz Ihrer Systeme zu gewährleisten, unterstützen wir Sie mit folgenden Services:



Support von Netzwerkkomponenten

- Installation aktiver und passiver Netzwerkkomponenten marktführender Hersteller

Wartung aktiver Netzwerkkomponenten

- Durchführung von Remote-Analysen der aktiven Netzwerkkomponenten nach eingehender Störungsmeldung
- bei Bedarf übernehmen Spezialisten die Problembearbeitung vor Ort

Debugging/Redesign

- Analyse von aufgetretenen Netzwerkproblemen
- auf Wunsch Erarbeitung eines Redesigns zur Optimierung des Netzwerkes

Remote Netzwerk Management

Remote Monitoring und Problem Management

- Online-Überwachung des Kundennetzwerkes entsprechend festgelegter Schwellwerte von zentraler Stelle aus
- Fehleranalyse und Problemverfolgung bis zur Lösung
- monatliche Dokumentation der durchgeführten Arbeiten und notwendigen Änderungen

Konfigurations Management/Change Management

- Sicherung und Archivierung der Konfigurationen der aktiven Netzwerkkomponenten
- Information über neue Microcode-Releases der eingesetzten Netzwerkkomponenten
- Remote-Durchführung von Change-Prozessen (z. B. Releasewechsel, Aktionen zur Fehlerbehebung)

Performance Reporting

- Konsolidierte Traffic-Analysen im Kundennetzwerk

Firewall Services

- Überwachung von Firewalls
- Sicherheitsprüfungen von Kundennetzwerken und deren Auswertung



Die Computer Service GmbH unterstützt Sie mit umfassenden Services bei IT-Migration, IT-Umzügen sowie beim IT-Rollout.

Hardwarekonfiguration

Client- und Serversysteme müssen ständig neuen Systemanforderungen gerecht werden. Die csg führt die Aufrüstung der Hardware mit z. B. Netzwerkkarten, Speichermodulen, Grafik- und Soundkarten etc. in Ihrem gesamten Unternehmen durch.

Softwarekonfiguration

Eine unternehmensweite Einrichtung neuer Software-Module ist immer mit einem hohen Zeitaufwand für die Software-Installation jedes einzelnen Clients verbunden. Die csg bietet eine komfortablere Möglichkeit: die Betankung der Clients mittels Betankungsserver innerhalb weniger Stunden. Auch Assemblierer nutzen die Möglichkeit, eine Vielzahl von PC- und Serversystemen mit Software-Anwendungen (auch ganz individuelle Lösungen) betanken zu lassen.

Rücktransport und Aufstellservice

Professionelle Logistik-Services ermöglichen den sicheren Rücktransport der Hardware direkt zum Endanwender. Der Transport kann auf unterschiedliche Weise erfolgen:

- Versand ohne Verpackung in Roll-Containern
- Versand auf Paletten als Mengenversand
- Expressversand

Auf Wunsch kann die Hardware auch vor Ort installiert werden.

Roll-Out-Projekt

Bei Umzug oder Neueinrichtung von Filialen und Niederlassungen gestalten wir die komplette IT-Landschaft. Beginnend mit der Ortsbegehung, nehmen wir die Planungsphase der Einrichtung bestehender Hardware bzw. der Assemblierung neuer Hardwaregeräte vor. In diesem Rahmen erstellen wir eine Ist/Soll-Analyse, stimmen einen Zeitplan und die Vorgehensweise ab. Von hier an beginnen wir mit dem Umzug der IT-Struktur, d.h. bestehende Hardware wird deinstalliert und zur neuen Lokation gebracht und wieder installiert. Wir koordinieren alle notwendigen Maßnahmen zum optimalen Aus- und Aufbau von neuen oder bestehenden Arbeitsplatzumgebungen.



Die csg bietet eine Vielzahl an Zubehörmaterial **aller markt-führenden Hersteller** an.

Printing Supplies:

- Farbbänder/Farbtücher für Drucker von IBM und Lexmark
- Farbbänder für Schreibmaschinen und -systeme
- Schreibelemente/Druckelemente
- Schriftkarten für Seitendrucker
- Druckköpfe
- Stahldruckbänder
- Druckerzubehör
- Tintenkassetten
- Druckerkassetten
- Papiere, Folien und Journalrollen
- Farbplotterzubehör



Magnetic Media Products: Datenträger

- Disketten
- Magnetbandkassetten
- Magnetbänder
- Optische Platten

Zubehör für Bankentechnik:

- Zubehör für Geldautomaten IBM 473x/478x
- Geldkassetten
- Farbbänder
- Journalrollen



Computer Service GmbH

**Ernst-Reuter-Platz 2
10587 Berlin**

e-mail: csg_services@de.ibm.com

Internet: <http://www.csg.de>

Info-Line: 0 18 05/22 33 99

Bei Benutzung der Rufnummer mit der Vorwahl 01805
entsteht eine Gebühr von derzeit (03/2001) DEM 0,24
bzw. EUR 0,12 pro Minute.

DEWE 40220P1099 (03/2001)