

blockframe.

Leistungsportfolio

■ blockframe Dienstleistungen

i
n

manager):

is.

its

is by i
is updated

that the HEAD

f

tion_ +

t

H

is

t

J

H

| | | |

| | | |

Inhalt

Einleitung Seite 4

Service Desk / User Help Desk Seite 6

Vor-Ort-Support Seite 7

(Remote) Server- / Netzwerkbetrieb Seite 10

Asset- und Lizenz-Management Seite 14

Backup-Management Seite 15

IT-Rollout-Management Seite 18

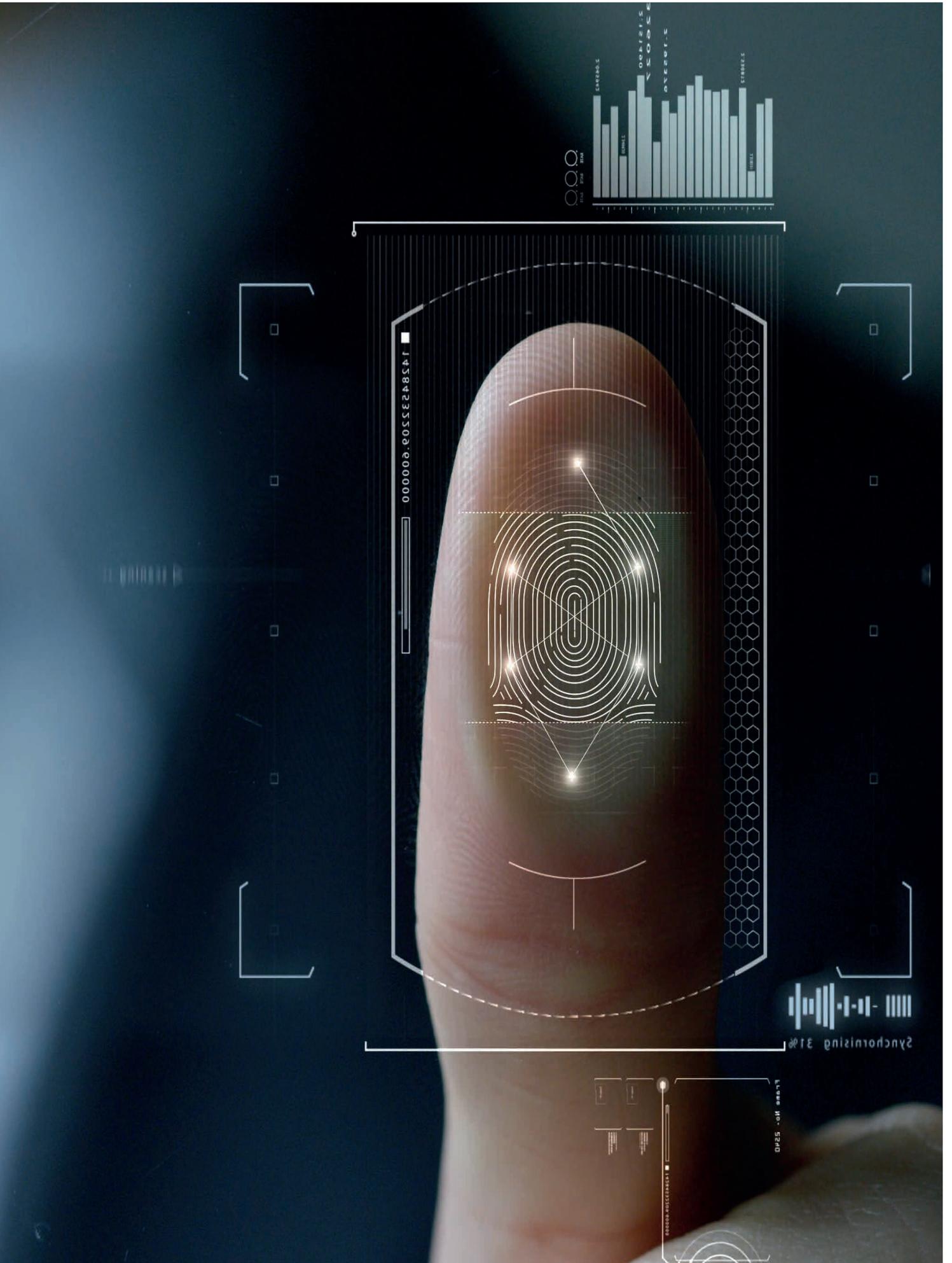
IT-Rollouts Seite 19

IT-Infrastruktur-Beratung Seite 22

IT-Projektmanagement Seite 23

Einleitung

Wir setzen nicht nur einfach IT-Projekte um, wir streben zu jedem Zeitpunkt danach unseren Kunden einen echten Mehrwert zu liefern. Diesem, unserem Leitbild entsprechend, hat sich die blockframe GmbH auf die Erbringung von IT Service Leistungen für mittelständische Unternehmen und öffentliche Auftraggeber spezialisiert. Unsere regionale Nähe aber gleichzeitig auch bundesweite Präsenz sichert kurze Reaktionswege und Zeiten. Gepaart mit einer durch die Unternehmenskultur bestärkten Hands-on-Mentalität unserer engagierten Mitarbeiter, bieten wir unseren Kunden hohe Zuverlässigkeit und Qualität in unseren Projekten und unseren IT Services. Transparente und durchdachte Vorgehen, beginnend bei der Konzeption, Steuerung, Beschaffung, Überwachung, Umsetzung, Administration und kontinuierlichen Pflege im späteren Betrieb, sichern uns eine optimale Leistung, die unsere Kunden zu schätzen wissen. Kombiniert mit den Erfahrungen aus unseren Kerngeschäftsfeldern, erhalten unsere Kunde ergänzend zum üblichen Angebotsportfolio ein umfassendes Beratungsangebot auf Enterprise-Niveau.



Leistungen

Leistungsmodul „Service Desk / User Help Desk“

Leistungen	<p>Ticket-Eröffnung</p> <ul style="list-style-type: none">■ Störungsannahme via Telefon & E-Mail und Web-Oberfläche (Kontaktformular)■ Single Point of Contact für Ihre Mitarbeiter: Entgegennahme aller Meldungen über eine zentrale Anlaufstelle■ Eröffnung eines individuellen Tickets pro Meldung in unserem oder im Ticket-Tool unserer Kunden■ Kategorisieren und Priorisierung der Störungsmeldung <p>Ticket-Bearbeitung</p> <ul style="list-style-type: none">■ Prüfen/ Korrigieren der Erstkategorisierung■ Durchführung von Erstmaßnahmen zur Wiederherstellung des Regelbetriebs■ Support für Clients (Hardware / Software) inkl. Mobile Device Support■ Bei Bedarf: Weiterleitung der Störungsmeldung an nachgelagerte Supporteinheiten (2nd Level Support / Hersteller)■ Überwachung aller offenen Tickets■ Ggf. Eskalation von Tickets in Absprache mit dem Service Manager und dem IT-Koordinator des Kunden■ Remote-Störungsbehebung der Clients, beispielweise:<ul style="list-style-type: none">■ Passwort-Reset■ Verwaltung von beispielsweise Druckerwarteschlangen und Follow-Me-Print-Systemen■ Ausführung von Standardänderungen (Anlegen, Ändern, Löschen von User-Accounts)
Eingangsinformationen	Eingangsmeldung der Störung per Telefon, Email, Web (Intranet) oder Events aus dem Monitoring
Service-Level-Optionen-Beispiel	Reaktionszeit (1st Level Support) pro Ticket Untenstehende Zeiten sind ein Beispiel für Service Level Agreements, welche individuell vereinbart werden (bezogen auf die Reaktionszeit). Priorität 1: 1 Stunde Priorität 2: 8 Stunden Priorität 3: 24 Stunden (next business day)

Leistungen	Ticket-Bearbeitung <ul style="list-style-type: none">■ Aufnahme der Störungsbehebung nach Erhalt des Tickets aus dem Service Desk■ Störungsanalyse und Störungsbehebung direkt am Arbeitsplatz des Mitarbeiters.■ Nach Möglichkeit, direkte Behebung des Problems. Nachgelagert: Dokumentation von Störungen oder Anfragen zur Schaffung einer hochwertigen Wissensdatenbank und späteren Überführung in FAQ- Bibliotheken.■ Anwenderunterstützung in deutscher und englischer Sprache Asset-Handling <ul style="list-style-type: none">■ Warenausgabe, Installation und Konfiguration am jeweiligen Standort des Mitarbeiters (Mobile Endgeräte, Hardware oder Software)■ Nachhalten von Materialbewegungen und Pflege der CMDB (Configuration Management Database)
Ergebnisse	Ergebnisfragmente <ul style="list-style-type: none">■ Hohe User-Zufriedenheit■ Eine stabile und stetig gewartete IT-Infrastruktur■ Dokumentation von Störungen und Prävention■ Gepflegte Inventardatenbank■ Gepflegte Knowledge-Base („Wissensdatenbank“) zur Identifikation wiederkehrender Fragen, Störungen und Problemen■ Zyklische Reports zur Auswertung:<ul style="list-style-type: none">— Anzahl der Anrufe pro Monat,— Anzahl der Emails pro Monat,— Anzahl der Tickets pro Monat, kategorisiert nach Priorität, Bearbeitungszeit, Anzahl abgeschlossener Tickets, Anzahl offener Tickets, Anzahl eskalierter Tickets.
Service-Level-Optionen	Reaktionszeit (2nd Level Support) Zeitraum, in dem der 2nd Level Support erbracht wird. Montag bis Freitag: 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz, sowie 24.12. (nachmittags) & 31.12.(nachmittags)

Warum blockframe?

Ganz einfach: Die Individualität unserer Kunden gestaltet unser Portfolio. Tag für Tag suchen wir nach der besten Lösung um Ihre Wünsche zu realisieren.

Um unseren Kunden einen maßgeschneiderten Service zu bieten, achten wir besonders auf:

- alle Gegebenheiten vor Ort
- die gegebenen Teamstrukturen
- bereits vorhandene IT- Infrastrukturen
- die neusten IT Standards
- hohe Qualitätsstandards



*„Ihre Anforderungen sind
meine Stärken“*

block:ne

Leistungen

Störungsmanagement und Prävention

- Automatische Durchführung der Störungsbehebung nach Erhalt des Tickets aus dem Service Desk
- Automatische Durchführung von Änderungen nach Erhalt eines Tickets aus dem Service Desk (Änderungen an Objekten oder Attributen der AD (User / Gruppen / Computer / OU / GPO / Verzeichnisse)
- Durchführung von Wiederherstellung (Neuinstallation) nach Datensicherung, Inbetriebnahme
- Durchführung von Datenübernahmen
- Durchführung von Funktionskontrollen
- Aktualisierung des Betriebshandbuches
- Aktualisierung der Systemdokumentation
- Selbstkoordinierte Meldung an den Service Desk bei beobachteten Problemen, Abweichungen oder Ausfallmeldungen aus dem Monitoring-System für Server und Netzwerkkomponenten (Schwellwerte, Ereignisse, Auffälligkeiten, Eventlogs, Zugriffe ...) und entsprechende Eskalation an Drittdienstleister / Hersteller
- Koordination und Überwachung der Hersteller / Lieferanten in Bezug auf etwaige Gewährleistungs- / Garantieansprüche
- Anpassung an Storage / Speichermedium
- Anpassung des Monitorings

Release- und Change-Management

- Zentrale Prüfung / Verteilung der Betriebssystem-Hotfixes, Patches, Minor Updates
- Installation Major Updates / Service Packs
- Prüfung, Bewertung, Installation Treiber-, Firmware-, Hardwaremanagement Updates

Wartung, Steuerung und Verbesserung

— Server

- Daten- bzw. Konfigurationssicherung (Backup und Recovery)
- Zentrale Prüfung von Backupmeldungen
- Regelmäßige Systemoptimierung
- Softwareüberwachung
- Zentrale Verteilung / Prüfung der AV-Updates / Meldungen
- Zentrale Prüfung Backup / Backupmeldungen / Bandwechsel
- Regelmäßige Systemoptimierung

	<ul style="list-style-type: none"> — Netzwerkkomponenten <ul style="list-style-type: none"> ■ Einspielen von Hotfixes, Patches, Firmwares ■ Allgemeine Konfiguration und Bezeichnung von Switchports ■ Stack Management ■ Konfiguration statisches und dynamisches Routing ■ Konfiguration VLANs ■ Konfiguration ACL Management ■ Sicherung der Konfigurationen
<p>Ergebnisse</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stabile und den SLA-Parametern entsprechende Infrastruktur ■ Dokumentation von Störungen und ihre Bearbeitung ■ Reporting
<p>Servive-Level-Optionen</p>	<p>Servicezeiten</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Montag bis Freitag: 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ■ außer an gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz, sowie 24.12. (nachmittags) & 31.12. (nachmittags) <p>Zeiten für Systemüberwachung (Monitoring)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Montag bis Freitag: 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr, einschließlich gesetzlicher Feiertage <p>Regelmäßige Wartungszeit (Wartungsfenster)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nach Absprache <p>Verfügbarkeit Backendsysteme</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 99,9% im Jahresmittel ■ Reaktionszeiten (1) 20 Minuten innerhalb der Servicezeiten ■ Wiederanlaufzeiten (2) Next Business Day (nach Wiederherstellung der Hardware)

(1) Definition Reaktionszeit: Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung und Durchführung des Lösungsversuchs

(2) Definition Wiederanlaufzeit: Zeitspanne zwischen der Meldung eines Systemausfalls und der Wiederinbetriebnahme mit funktionierenden Diensten und Funktionen



„Alles am richtigen Platz“

Alexander

blockframe.



Leistungen

Asset & Lizenz Management

- Erarbeitung eines Soll-Konzepts zur Software Asset Management-Einführung
- Einführung einer ITIL konformen CMDB (Configuration Management Database)
- Erfassen der vorhandenen Lizenzen
- Erfassen der installierten Software (Arbeitsplätze und Server)
- Abschließende Qualitätssicherung der erfassten Assets und Lizenzen
- Erstellung eines Reportings über die eingesetzten Assets und Lizenzen
- Erarbeitung von Kennzahlen (Kontinuierliche Überprüfung dieser inkl. Entsprechendem Reporting)

Beschaffungsmanagement

- Unterstützung und Beratung bei der Beschaffung von Hard- und Software
- Management von gezielten Anfragen bei unseren Software-/Hardwarepartnern
- Übernahme des kompletten Beschaffungsprozesses
- Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Beschaffung von Hardware sowie Softwarelizenzen

Verwertungsmanagement

- Qualifiziertes Löschen von Datenträgern vor der Entsorgung / Verwertung
- Entsorgung und Verwertung von Hardware Assets in Zusammenarbeit mit qualifizierten Fachunternehmen.

Service-Level-Optionen

Servicezeiten

- Montag bis Freitag: 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr,
- außer an gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz, sowie 24.12. (nachmittags) & 31.12. (nachmittags)

Leistungen	Steuerung, Wartung und Verbesserung <ul style="list-style-type: none">■ Erarbeitung eines Soll-Konzepts zur Datensicherung lokal, in der Cloud oder hybrid■ Zentrale Prüfung von Backupmeldungen und Logs■ Regelmäßige Prüfung der Backups durch Testweises Rücksichern (Desaster Recovery Tests)■ Koordination von zyklischen Bandwechsel-Vorgängen, sowie Ausführung durch unsere geschulten IT-Supporter■ Regelmäßige Systemoptimierung
Service-Level-Optionen	Servicezeiten <ul style="list-style-type: none">■ Montag bis Freitag: 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr,■ außer an gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz, sowie 24.12. (nachmittags) & 31.12. (nachmittags) Zeiten für Systemüberwachung (Monitoring) <ul style="list-style-type: none">■ Montag bis Freitag: 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr, einschließlich gesetzlicher Feiertage Regelmäßige Wartungszeit (Wartungsfenster) <ul style="list-style-type: none">■ Nach Absprache Verfügbarkeit Backendsysteme <ul style="list-style-type: none">■ 99,9% im Jahresmittel■ Reaktionszeiten (1) 20 Minuten innerhalb der Servicezeiten■ Wiederanlaufzeiten (2) Next Business Day (nach Wiederherstellung der Hardware)

(1) Definition Reaktionszeit: Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung und Durchführung des Lösungsversuchs

(2) Definition Wiederanlaufzeit: Zeitspanne zwischen der Meldung eines Systemausfalls und der Wiederinbetriebnahme mit funktionierenden Diensten und Funktionen

A person wearing a dark, short-sleeved shirt is shown from the side, gesturing with their right hand towards a large whiteboard. The whiteboard is covered with a grid of sticky notes, some of which have handwritten text. The background is a bright, slightly blurred office environment with a window and some office equipment.

*„Gemeinsam der Digitalisierung
entgegentreten, um Ihnen und
Ihren Kunden einen gemeinsamen
Mehrwert zu schaffen.“*



blockframe.

Leistungen

Planung, Organisation, Dokumentation und Durchführung von IT-Rollouts stehen immer in Verbindung mit unserem Leistungsmodul „IT-Projektmanagement“.

Hardware Rollout Desktop-/oder Thin-Clients, Drucker, Laptops, Server- und Netzwerkkomponenten, Monitore, etc.

Software Rollout Datensicherung, Software Migration, Installation, Konfiguration und Betankung

- Aufnahme und Dokumentation der Neu- und Altsystemen (Inventarisierung)
- Koordination der Abholung der Geräte (Neugeräte) beim Hersteller oder Leasinggeber
- Gerätevorbereitung und Konfiguration (Software Migration, Image Betankung, Updates usw.)
- Übernahme und Durchführung notwendiger Datensicherungsmaßnahmen
- Erstellung und Konfiguration notwendiger Software Betankungs-Images
- Abbau und Demontage von Altsystemen aus Ihrem Unternehmenssitz, Ihren Lagern oder Filialen
- Zertifizierte Datenvernichtung / Datenlöschung nach DSGVO beinhaltenen Datenträger
- Entsprechende Schutzverpackung der Systeme
- Transport und Rücklieferung der Altgeräte an den Leasinggeber/Hersteller
- Termingerechte Auslieferung der vorkonfigurierten Geräte an entsprechende Unternehmensstandorte
- Sofern gewünscht - Fachgerechte Entsorgung von Verpackungsmaterial Installation und Montage von Neusystemen
- Durchführung von Pilotrollouts
- Datenvernichtung nach DSGVO
- Schulung der Mitarbeiter auf neue Systeme und Software

Methodisches Vorgehen

1. Konzeption & Planung
 - Erfahrungsbasierte Entwicklung einer Rollout-Strategie und Ausformulierung passender IT-Konzepte
2. Pilotierung & Steuerung
 - Durchführung von Pilotrollouts zur Verifizierung des Vorgehens
3. Rollout-Durchführung
 - Steuerung der Ressourcen, Dienstleister im Kontext der Rolloutziele, des Budgets und zeitlichem Rahmen.
 - Ggfs. Zeitgleiche Schulung der Mitarbeiter auf die neuen IT-Systeme
4. Übergabe in den Regelbetrieb
 - Abgestimmte Übergabe an eine Betriebsmannschaft

Leistungen

Die Durchführung von IT-Rollouts stehen optional in Verbindung mit unserem Leistungsmodul „IT-Projektmanagement“.

Hardware Rollout Desktop-/oder Thin-Clients, Drucker, Laptops, Server- und Netzwerkkomponenten, Monitore, etc.

Software Rollout Datensicherung, Software Migration, Installation, Konfiguration und Betankung

- Aufnahme und Dokumentation der Neu- und Altsystemen (Inventarisierung)
- Koordination der Abholung der Geräte (Neugeräte) beim Hersteller oder Leasinggeber
- Gerätevorbereitung und Konfiguration (Software Migration, Image Betankung, Updates usw.)
- Abbau und Demontage von Altsystemen aus Ihrem Unternehmenssitz, Ihren Lagern oder Filialen
- Entsprechende Schutzverpackung der Systeme
- Transport und Rücklieferung der Altgeräte an den Leasinggeber/Hersteller
- Termingerechte Auslieferung der vorkonfigurierten Geräte an entsprechende Unternehmensstandorte
- Sofern gewünscht - Fachgerechte Entsorgung von Verpackungsmaterial
- Installation und Montage von Neusystemen
- Durchführung von Pilotrollouts
- Schulung der Mitarbeiter auf neue Systeme und Software

Ergebnisse

1. Übergabe in den Regelbetrieb
- Abgestimmte Übergabe an eine Betriebsmannschaft

A close-up photograph of a person's hand pointing at a computer monitor. The person is wearing a black t-shirt. The monitor is on the left side of the frame. In the background, there is a white wall with a map of Germany and a large number '4'. The person's other hand is visible at the bottom, holding a computer mouse. The overall scene is an office environment.

*„Kundenzufriedenheit als
Richtlinie unseres Service“*



blockframe.

blo ne.

Leistungen

Zukunftssichere IT-Konzepte

- Arbeitsplatz der Zukunft (Desktops-/Laptops-/Tablet-Geräte)
- Angeschlossene Peripheriegeräte für die Dateneingabe bzw. Datenerfassung (Tastatur, Maus, Karten-Lesestation, mobiles Datenerfassungsgerät, PDA, Videokamera, Messgerät, Zählgerät, etc.)
- Kommunikationseinheiten (Firewall, WLAN, Telefonanlage, etc.)
- Angeschlossene Peripheriegeräte für die Datenausgabe (Monitor, Drucker, Plotter, Lautsprecher, Display, Prüfgerät, Maschinen-Steuereinheit, etc.)
- Server (Netzwerkserver, Terminalserver, E-Mail Server, Datenbank Server, etc.)
- Sicherungseinheiten (USV, Datensicherungsgeräte)
- Netzwerk-Infrastrukturen (VPN / und Fernzugriffsmöglichkeiten)
- Backend- Infrastrukturen
- Microsoft Office365-Integrationen
- Microsoft Surface Hub-Implementierungen
- Rechenzentrumsausbauten

Verwendete Methodik

1. Workshop moderiert durch einen Consulting-Mitarbeiter zur Definition der Anforderungen und Ziele
2. Analyse, Betrachtung und Bewertung der IST-Situation
3. Entwicklung der SOLL-Konzepte

Leistungen	<p>Unsere zertifizierten Projektmanager tragen Sorge dafür, dass Ihr Projekt in Scope und Budget bleibt.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Durchführung initialer Kick-Off-Workshops■ Staffing des Projektteams■ Projektplanung inkl. Aufgaben- und Terminplanung■ Wirtschaftlichkeitsanalyse bzw. Business Case■ Projektorganisation■ Terminüberwachung und -steuerung■ Leitung zyklischer Jour Fixe-Termine■ Vor- und Nachbereitung zyklischer Jour-Fixe und Lenkungsausschusstermine■ Kostenplanung und -steuerung (Projektcontrolling)■ Issue Management (Identifikation und Verfolgung 'Offener Punkte')■ Projektrisikomanagement■ Kommunikationsmanagement (Projektmitarbeiter; Kunde; Dienstleister)■ Requirements Engineering■ Change-Management■ Änderungssteuerung■ Projektstrukturplan (PSP)■ Stakeholder-Analyse■ Nachhaltung der Projektdokumentation
Methodik, Tools und Vorgehensmodelle	<p>Agile, klassische und hybride Projektmanagementmethoden</p> <ul style="list-style-type: none">■ Scrum■ Prince2■ Critical Path Method (CPM) <p>Tools</p> <ul style="list-style-type: none">■ Microsoft Project■ JIRA■ Excel
Ergebnisse	<ul style="list-style-type: none">■ Klare Projektziele und eindeutige Anforderungen an alle Projektbeteiligten■ Transparenz für Projekt-Stakeholder■ Management-Unterstützung■ Standardisierte Projektmanagementmethodik und -technik■ Ressourcenmanagement■ Einbeziehung der Anwender/Nutzer■ Angemessenes Vorgehensmodell einschließlich Qualitätssicherung und Riskomanagement

Leistungen

- Web Entwicklung
- User Experience Design
- Webdesign
- REST-Schnittstellen
- Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- GraphQL
- Software Development
- UI Design
- Front-End Development
- Responsive Web Design
- Web Development
- Test Automation
- Interface Animation
- Agile Web Development
- Cloud-Umfeld
- Scrum
- KPI Dashboard
- ...

Sprachenn

- JavaScript (ECMA 6)
- Node.js
- SASS/SCSS
- LESS
- CSS 3
- SASS
- Ruby
- HTML 5
- Pug
- JavaScript eXtension (JSX)
- TypeScript
- Flow
- ...

Tools

- Git/GitHub/Gitlab
- Webpack
- Visual Studio Code
- NPM/Yarn
- ...

Frameworks & Libraries

- Git/GitHub/Gitlab
- Webpack
- Visual Studio Code
- NPM/Yarn
- ...



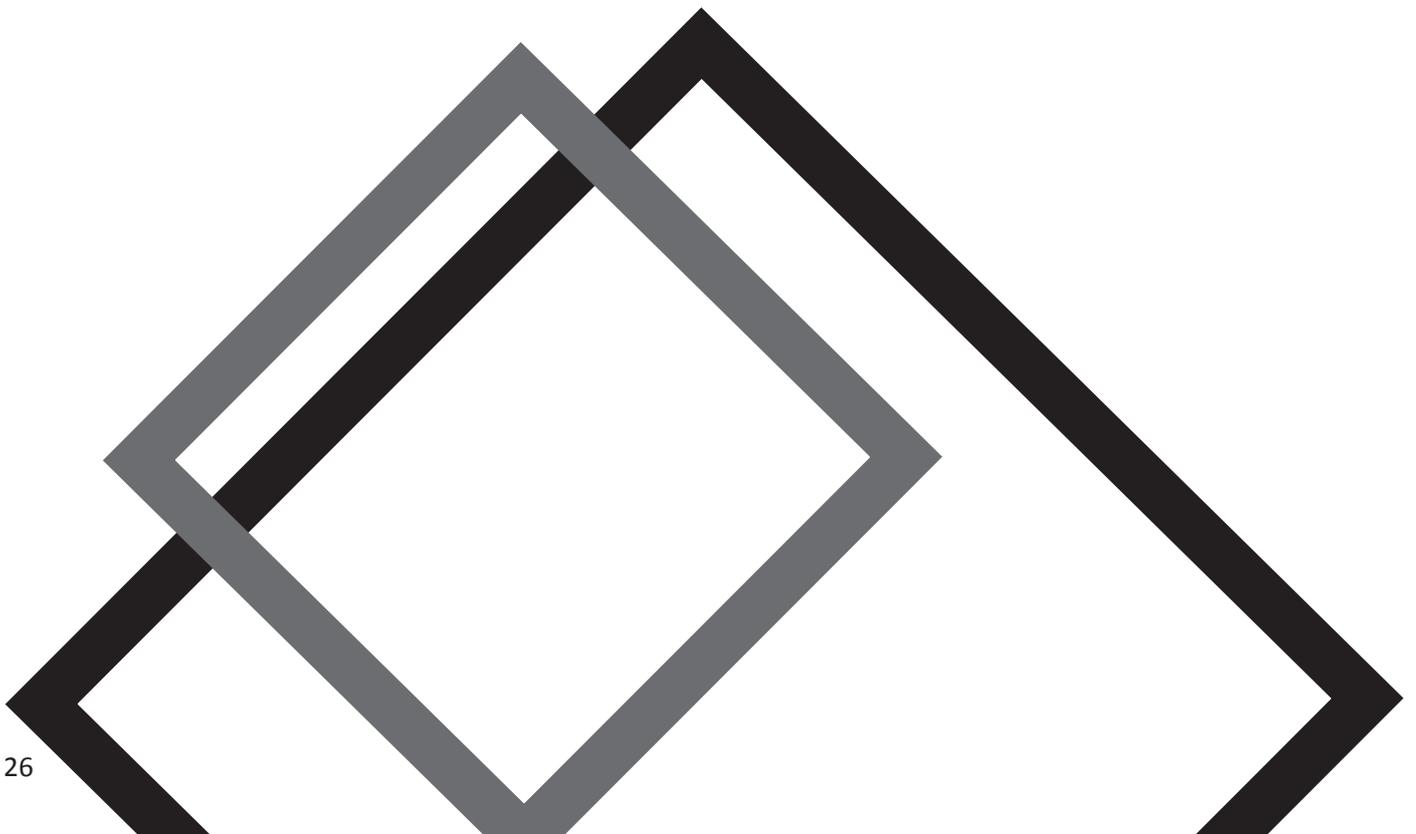
Kontaktinformationen

Erreichbarkeit

Tel: +49 (0) 06359 91 70 459

Mail: info@blockframe.de

Mo - Fr 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr



Ihre Ansprechpartner



**Johannes
Hagenburger**

Geschäftsführer



**Philipp
Hagenburger**

Geschäftsführer



**Moritz
Leckron**

Leitung
Vertrieb & Recruiting

Mail: Moritz.Leckron@blockframe.de
Tel: +49 (0) 06359 91 70 459

Copyright © 2020 blockframe GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Dokument ist geschütztes Eigentum der Firma blockframe GmbH.

Jedwede Offenlegung des Dokuments, gleich ob im Ganzen oder in Teilen, bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Genehmigung seitens der blockframe GmbH. Änderungen aufgrund des technischen Fortschritts behalten wir uns ohne Vorankündigung vor.

Angebote sind stets als freibleibend zu betrachten. Anschrift: blockframe GmbH, In der Haarschnur 40, DE-67269 Grünstadt, Tel. +49 (0) 6359- 91 70 459