

Imagefolder



mann&mouse
IT Services GmbH
Bauernstraße 9
A-4600 WELS

www.mannundmouse.com

mann&mouse
IT Services GmbH

INHALTSVERZEICHNIS

Outsourcing	3
Wettbewerbsvorteile durch Flexibilität	3
Kostenreduktion, Industrialisierung der IT-Prozesse	3
Höhere Verfügbarkeit bei Verringerung der Risiken	4
Was sollte ausgelagert werden?	5
mann&mouse – der richtige Partner	6
Konzentration auf Outsourcing	6
Für jede Unternehmensgrösse.....	6
wir sind neutral	7
Branchen-Know-how in der Industrie	8
Mit uns agieren Sie rechtskonform	9
Vorgehensweise	10
Persönliche Betreuung	10
Abgestimmte Prozesse.....	10
Getestete Produkte	11
99,99 % Service-Garantie	11
Leistungsportfolio	12
Consulting	12
Betriebsführung/Outtasking	13
IT-Outsourcing	13
Unser Angebot an Sie	15
Facts und Referenzen	16
Referenzen	16

OUTSOURCING



Im Zuge des zunehmenden Wettbewerbs und der Globalisierung bedienen sich viele *Unternehmen des Outsourcings, um sich besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren zu können* – ganz nach dem Motto: „Do what you can do best – outsource the rest!“

WETTBEWERBSVORTEILE DURCH FLEXIBILITÄT

Outsourcing unterstützt das Unternehmen bei seiner Weiterentwicklung und Innovation. Durch den Zukauf von Spezialwissen und die zeitnahe Umsetzung richtungsweisender IT-Konzepte kann wesentlich flexibler auf Marktveränderungen reagiert werden.

Unternehmen, die ihre Ressourcen kurzfristig und ohne Qualitätseinbußen downsize und zum richtigen Zeitpunkt wieder hochfahren können, verfügen über einen klaren Wettbewerbsvorteil.

KOSTENREDUKTION, INDUSTRIALISIERUNG DER IT-PROZESSE

Durch Kosteneinsparungen von über 20 % bei gleich hohem oder deutlich höherem Qualitätsniveau, besserer Planbarkeit und durchgängiger Kostentransparenz ermöglicht Outsourcing die kompromisslose Verfolgung der optimalen IT-Strategie, auch in wirtschaftlich angespannten Zeiten.

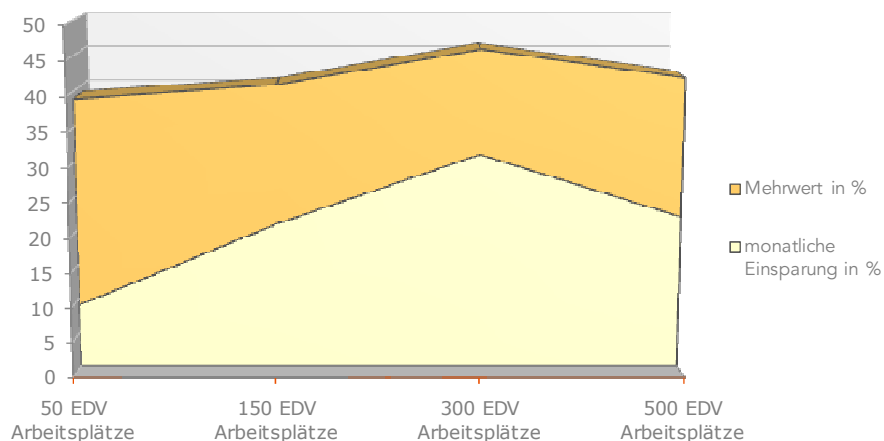
Diese Anforderung spiegelt sich in der international sprunghaft angestiegenen Nachfrage nach IT-Outsourcing als kurzfristig wirksame Maßnahme zur Kostensenkung wider. Durch den rationelleren Einsatz personeller Ressourcen und die Industrialisierung der IT-Prozesse ist ein Outsourcing-Anbieter wie mann&mouse in der Lage, alle Services wesentlich kostengünstiger und variabler abzudecken.

HÖHERE VERFÜGBARKEIT BEI VERRINGERUNG DER RISIKEN

Outsourcing erfüllt die steigenden Ansprüche und Standards in puncto Sicherheit und Risikomanagement. Durch die Auslagerung der IT-Infrastruktur an einen kompetenten Outsourcing-Partner werden alle sicherheitsrelevanten Themen analysiert und auf das Unternehmensmodell angepasste Security-Standards definiert bzw. umgesetzt.

Die ausfallsichere Infrastruktur eines professionellen Rechenzentrums mit Klimatisierung, Zutrittssicherheit, Redundanz der Netzwerkverbindung und desastertoleranten Notfallkonzepten garantiert die höchstmögliche Verfügbarkeit der IT.

Einsparung und Mehrwertbetrachtung



Neben Erfolgsfaktoren wie klare IT-Strategie, richtiger Leistungsumfang, Messbarkeit der Leistungen und ihrer Qualität ist vor allem die Wahl des richtigen Outsourcing-Partners, der Ihre Unternehmensprozesse in ihrer Komplexität begreift, wirtschaftliche Ansätze einbringt und flexibel auf Ihre Anforderungen eingeht, die entscheidende Voraussetzung für erfolgreiches IT-Outsourcing.

WAS SOLLTE AUSGELAGERT WERDEN?

Für eine Auslagerung kommen grundsätzlich alle IT-Leistungen, ob Support oder Projekte, und alle Komponenten einer bestehenden IT-Infrastruktur in Betracht. Dies sind zum Beispiel folgende:

Betreuung der kompletten Infrastruktur - Netzwerk, Server, Datensicherung, Rechenzentrum, Security, Telefonie, Standortvernetzung, BlackBerry

Basissupport für bestimmte Services - Exchange, Datenbanken, Archivierung, Dokumentenmanagement, mobile Lösungen

Service Desk mit Benutzerhelpdesk - Betreuung über Fernwartung oder vor Ort beim Kunden, mobile Endgeräte

Rechenzentrum und Serverkapazitäten

Spezielle Leistungen wie BlackBerry Support, Security Analyse und Risikomanagement, Desktop on Demand, Device Support für mobile Endgeräte

IT Projektumsetzung - Übernahme der Verantwortung für ein komplettes Infrastrukturprojekt



mann&mouse ist kompetenter Anbieter für alle genannten Bereiche und versteht sich als Servicepartner, der für die Verfügbarkeit, Performance und Stabilität der IT verantwortlich zeichnet.

Bei der Auslagerung wird besonders darauf geachtet, dass das Prozess- und Organisations-Know-how des Kunden auch bei diesem verbleibt!

MANN&MOUSE – DER RICHTIGE PARTNER

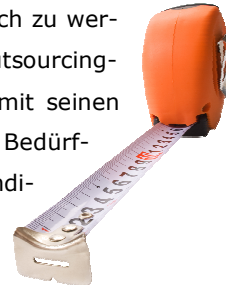
| KONZENTRATION AUF OUTSOURCING

Der Leistungsschwerpunkt von mann&mouse liegt im Bereich IT-Outsourcing, IT-Betriebsführung und Consulting. Die Leistung erstreckt sich hierbei von der kompletten Infrastruktur bis zum Benutzersupport. mann&mouse bündelt dies mit Leistungen im Bereich Infrastruktur-Projekte und speziellem Know-how im Sicherheitsmanagement.

Durch die Spezialisierung auf IT-Outsourcing können wir alle unsere Ressourcen auf unser Kerngeschäft – die Serviceerbringung für unsere Kunden – konzentrieren.

| FÜR JEDE UNTERNEHMENSGRÖSSE

Der Outsourcer mann&mouse ist auf dem besten Weg, das führende IT-Outsourcing-Unternehmen für den Mittelstand in Österreich zu werden. Im Gegensatz zu großen, internationalen Outsourcing-Anbietern agiert mann&mouse auf gleicher Augenhöhe mit seinen Kunden. Wir können Verträge flexibel und exakt auf die Bedürfnisse eines Unternehmens maßschneidern und dessen Individualität unterstützen. Bei Veränderungen reagieren wir rasch und unkompliziert.



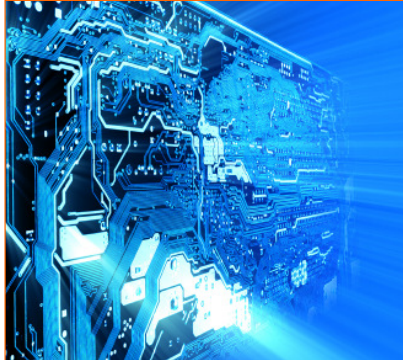
Internationale Serviceerbringung

mann&mouse ist auch der richtige Partner für große international agierende Unternehmen. Bei unseren größten Kunden betreuen wir über 1000 Arbeitsplätze rund um den Globus verteilt.

mann&mouse erfüllt hier unterschiedlichste Aufgaben: Benutzer-Helpdesk, 2nd-Level-Support, vom 24-Stunden-Betrieb bis zur 24-Stunden-Bereitschaft. Die Herausforderungen dabei sind: Schaffung von internationalen IT-Standards für den Betrieb und die Betreuung, mehrsprachige Ausbildung der IT-Techniker, die zeitversetzte Kommunikation und Projektabwicklung und last but not least das Verständnis und die Überbrückung von kulturellen Unterschieden.

Die internationale Ausrichtung der mann&mouse IT Services GmbH wird auch in Zukunft die Weiterentwicklung des Unternehmens in einem immer größeren Ausmaß beeinflussen. Daher finden international tätige österreichische Industriebetriebe in mann&mouse einen kompetenten Partner.

WIR SIND NEUTRAL



Wir agieren herstellerneutral und können daher immer die passenden Produkte und Lieferanten für Sie selektieren und eine optimale Lösung designen. Zusätzlich zu unserem eigenen IT-Infrastruktur-Team arbeiten wir mit hochzertifizierten Systemhäusern in enger Partnerschaft zusammen. Dadurch können wir auf einen beliebig erweiterbaren Know-how-Pool und ein Produktportfolio zum besten Preis- /Leistungsverhältnis zurückgreifen. Wir agieren natürlich in Generalunternehmenschaft, sodass Sie nur einen einzigen Partner für Ihre gesamte Informations- und Kommunikations-Infrastruktur inklusive Hardwareservice haben.

Auch hinsichtlich der eingesetzten Software ist mann&mouse vollkommen neutral. Wir übernehmen die Verantwortung für den Basisbetrieb der ERP-Applikation sowie für Datenbankserver und Spezialapplikationen. Jedoch präferieren wir keine bestimmte ERP-Lösung. Wir arbeiten daher auch in enger Partnerschaft mit den ERP-Partnern und -Betreuern unserer Kunden zusammen.

Unternehmen, die sich für Outsourcing als kostentransparente und sichere Alternative zur internen IT entscheiden, haben in mann&mouse den richtigen Partner – unabhängig davon, wie groß sie sind, ob sie nur in Österreich tätig sind oder international agieren, oder welche Software sie einsetzen.

BRANCHEN-KNOW-HOW IN DER INDUSTRIE

Zur optimalen Unterstützung ihrer Prozesse benötigen Industrieunternehmen einen IT-Partner, der zusätzlich zur technologischen Kompetenz auch tiefgehende Branchenkenntnisse über industriespezifische Prozesse bis hin in die Fertigungsebene mitbringt. Von der



Anbindung der Fertigungsmaschinen und Lagersystemen über das Prozesswissen um speziell kritische Bereiche wie Versand und Warenannahme bis hin zur gleich getakteten Kernarbeitszeit ab 7:00 Uhr und einer 7 x 24 Stunden Bereitschaft hat die Fertigungsindustrie ihre eigenen Gesetzmäßigkeiten.

Dem Outsourcing-Spezialisten mann&mouse wurde Industrie-Know-how sozusagen bereits in die Wiege gelegt. Gegründet durch eine Ausgliederung der internen IT-Abteilung der TGW Logistics GmbH lag die Bildung eines eigenen Kompetenzzentrums für die Fertigungsindustrie auf der Hand.

Erfolgreiche Unternehmen aus der Fertigungsindustrie vertrauen auf die Branchenkompetenz von mann&mouse.

MIT UNS AGIEREN SIE RECHTSKONFORM

Trotz hoher Qualitätsstandards in Produktion, Logistik und anderen Bereichen ist bei einem hohen Prozentsatz der Unternehmen die IT-Infrastruktur nach wie vor eine Achillesferse bei Risikoeinstufung und Rating. Der Grund warum Standards wie CobiT oder ITIL nicht oder nur sehr punktuell umgesetzt sind, liegt in dem hohen Zeit- und Kostenaufwand, der mit der Einführung dieser Methoden verbunden wäre.



Dabei steigen die Anforderungen an die Unternehmen durch Themen wie BASEL II oder SOX betreffend Corporate Governance im Hinblick auf Rechtskonformität, Risiko und Sicherheitsmanagement zunehmend.

Wirtschaftsprüfer analysieren die IT unter dem Gesichtspunkt der Risikobewertung und des darauf aufbauenden Ratings. Dies wiederum wirkt sich auf die Bonitätsbeurteilung und damit auf die Vergabe und die Konditionen von Finanzierungen durch die Banken massiv aus.

Ist die IT zu einem Outsourcing-Partner wie mann&mouse ausgelagert, so stellen wir im Falle einer Wirtschaftsprüfung alle benötigten Informationen zur Verfügung. Da unsere Prozesse, Dokumentationen und auch das Risikomanagement nach Standards wie CobiT, ITIL oder SOX aufgebaut sind, ist eine wesentlich bessere Risikobeurteilung zu erwarten. Darüber hinaus dauert die Wirtschaftsprüfung kürzer und ist mit weniger Aufwand für Sie verbunden.

VORGEHENSWEISE

| PERSÖNLICHE BETREUUNG

Die Grenzen der IT-Industrialisierung ziehen wir bei mann&mouse in der persönlichen Kundenbetreuung. Wir halten nichts von anonymen Callcentern und Technikerpools, welche die kundenspezifischen Gegebenheiten nicht kennen und daher länger brauchen, um sich in die Problematik einzuarbeiten. In unserem Helpdesk werden Sie bei jedem Anruf automatisch mit Ihrer Servicemannschaft verbunden.



Bei mann&mouse stehen Ihnen ein Key-account-Betreuer als zentral Verantwortlicher und sein Team persönlich zur Verfügung. Unsere Consultants und Techniker kennen nicht nur Ihre IT-Infrastruktur, sondern auch Ihre Zielsetzungen und Strategien. Dieses gegenseitige Verständnis ermöglicht kurze Entscheidungs- und Kommunikationswege.

| ABGESTIMMTE PROZESSE

Um sicherzustellen, dass die IT die Unternehmensstrategie und -ziele unterstützt, ist eine abgestimmte und permanent koordinierte IT-Governance notwendig. Da dieser Prozess einer ständigen Veränderung unterliegt und Konsequenzen für das operative Geschehen nach sich zieht, ist der strukturierte gegenseitige Wissensaustausch zwischen unseren Kunden und den verantwortlichen Teams bei mann&mouse ein wesentliches Element für unser erfolgreiches Geschäftsmodell.

Das drückt sich einerseits in einem umfassenden und auf Ihre Anforderungen zugeschnittenen Reporting und andererseits in einer ausgeprägten Meetingkultur mit regelmäßigen Abstimmungen aus. Wir wollen, dass unsere Leistungen transparent und die Servicequalität messbar sind, um im Anlassfall sofort gegensteuern zu können.

GETESTETE PRODUKTE

Mit mann&mouse setzen Sie immer auf das richtige Pferd! Aufgrund unserer umfangreichen Betriebsführungserfahrung kennen wir unsere Lieferanten, deren Produkte und Lösungen in der Praxis. Wir kennen das Produktverhalten bei einer großen Useranzahl und wissen, wie gut der Postsales-Support funktioniert. Entspricht eine Lösung nicht unseren Qualitätsansprüchen, kommt dieses Produkt für einen weiteren Einsatz nicht in Frage.

99,99 % SERVICE-GARANTIE

Die IT ist das Rückgrat der Steuerung von Unternehmensprozessen. Bereits eine eingeschränkte Verfügbarkeit oder gar ein Ausfall können für Unternehmen weitreichende Konsequenzen haben. Oberste Priorität ist daher, die ständige Verfügbarkeit geschäftskritischer Anwendungen und Daten zu gewährleisten und kurze Reaktionszeiten sicherzustellen.



SERVICE

mann&mouse bietet seinen Kunden eine 99,99 %ige Service-Garantie, die in den Service Level Agreements (SLAs) geregelt wird. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess initiiert, der die stetige Optimierung der Prozess- und Servicequalität sicherstellen soll. Wir überprüfen unsere Leistungen und holen regelmäßig Feedback bei unseren Kunden ein.

Service ist nicht nur unser Business, sondern auch unsere Unternehmensphilosophie. Wir legen daher besonderes Augenmerk auf den laufenden Kontakt und die persönliche Betreuung. Wir behalten immer die Zielsetzungen und Vorgaben unserer Kunden im Auge und legen Wert auf messbare und transparente Servicequalität.

LEISTUNGSPORTFOLIO

| CONSULTING

Wurde mit dem Thema IT-Risiko in der Vergangenheit vor allem die IT-Security angesprochen, so erkennen heute immer mehr Unternehmen, wie kritisch andere Risikobereiche wie Verfügbarkeit, Compliance und Leistungsfähigkeit sind. Neben wirtschaftlichen Aspekten und Bonitätsbewertungskriterien sprechen auch rechtliche Überlegungen und unternehmenskritische Haftungsrisiken für ein präventives IT-Risikomanagement. Alle unternehmensbezogenen IT-Prozesse müssen somit ein größtmögliches Maß an Sicherheit in einer ausgewogenen Kosten-Nutzen-Relation bieten.



mann&mouse bietet Unterstützung bei der schrittweisen Einführung eines IT-Risikomanagements – oft in enger Zusammenarbeit mit Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmen.

Unser Beitrag ist modular aufgebaut und kann entweder nur aus der Risikoanalyse mit der Definition der einzelnen Risikofelder und einer darauf basierenden Strategie mit Empfehlung der zu treffenden strategischen Maßnahmen und Service Level Agreements (SLA) bestehen, oder auch die Umsetzung, laufende Anpassung und Kontrolle umfassen.

BETRIEBSFÜHRUNG/OUTTASKING

Wird nur die Verantwortung für die Betreuung einzelner Teilbereiche (Servermanagement, Netzwerkmanagement, Helpdesk, Desktopmanagement) übergeben, übernehmen wir nur jene klar umrissenen Aufgabengebiete und ergänzen punktuell allenfalls fehlende Kompetenzen oder Kapazitäten. Die IT-Infrastruktur bleibt in Ihrem Eigentum, die IT-Betreuung (Betriebsführung) erfolgt in den einzelnen Teilbereichen durch die Spezialisten von mann&mouse.

Wir agieren selbstverständlich in enger Zusammenarbeit mit dem IT-Verantwortlichen des Unternehmens und tragen dazu bei, dass die IT-Abteilung optimale Servicequalität liefern kann.

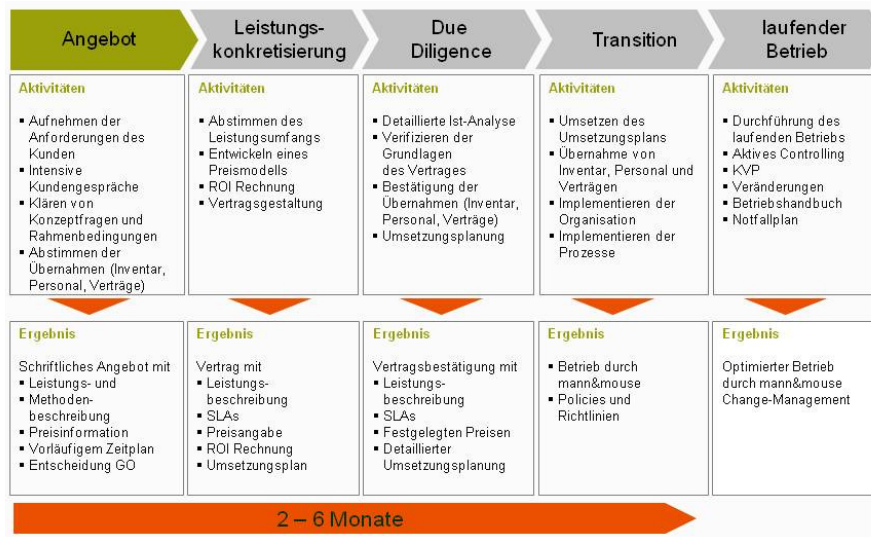
IT-OUTSOURCING

Als erfolgreiches und zügig expandierendes Unternehmen übernimmt mann&mouse im Gegensatz zu vielen großen internationalen Outsourcing-Anbietern im Falle eines Komplett-Outsourcings auch die bestehende IT-Mannschaft. Die Vorteile für den Kunden liegen auf der Hand: kein Know-how-Verlust und die Möglichkeit eines sanften Überganges. Ein wichtiger Faktor für Unternehmen, die sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren müssen und nicht die Kapazität für das Aufsetzen der Prozesse und Services bei einem externen Partner mit vollkommen neuen Ansprechpartnern haben.



Den CIOs unserer Kunden bieten wir Karrierechancen und Weiterbildungsmöglichkeiten in einem interessanten Umfeld. Als Teamleiter sind sie für klar definierte Kundenprojekte zuständig und tragen wesentlich zu einer langfristigen positiven Kundenbeziehung bei.

Vorgehensmodell



Die Umsetzung eines Outsourcing-Projektes erfolgt schrittweise und sehr strukturiert. Dabei werden die Sollwerte aus der detaillierten Umsetzungsplanung und die Ist-Werte aus der Implementierung der Prozesse laufend überprüft.

mann&mouse bietet Services in beliebigem Umfang an. Die Bandbreite geht vom reinen Consulting über die Betriebsführung bis hin zum kompletten Outsourcing „mit Mann und Maus“. Da wir auch Hardware-Services erbringen, sprechen Sie nur mit einem einzigen Partner für alle Infrastrukturbe-lange.

UNSER ANGEBOT AN SIE

Wir sehen jeden Kunden und jedes Projekt sehr individuell. Unsere Consulting- und Outsourcing-Services sind daher auch nicht in ein starres Schema gepresst, sondern richten sich in jedem einzelnen Fall nach den exakten Bedürfnissen unserer Kunden.

Wir bieten Ihnen gerne an, gemeinsam mit Ihnen zu analysieren, ob das partielle Auslagern einzelner Bereiche oder das Outsourcing der kompletten IT-Agenden die richtige Strategie für Ihr Unternehmen wäre.



FACTS UND REFERENZEN

- über 450 betreute Server
 - (Windows, Unix, CITRIX, VMware)
- über 4.000 betreute Arbeitsplätze
 - davon 170 CAD (Autocad)
 - davon über 30 3D (SolidWorks, Unigraphics)
 - Windows 2000, Windows XP, Windows Vista
 - CITRIX
- 2 Rechenzentren (Wels und Linz)
- betreute Kundenniederlassungen weltweit
 - USA, China, Spanien, Polen, Frankreich, Deutschland, Belgien
- Expertise im IT-Management mit ITIL® V3
- Kompetenzzentrum für Industriebetriebe
- derzeit über 20 Outsourcing-Kunden in Oberösterreich
- Fokus auf Kundengrößen von 20 bis 1000 Arbeitsplätzen
- über 30 qualifizierte Techniker im Support

REFERENZEN

Outsourcing / Outtasking

- AMI – Linz
- Auto Günther – Linz
- Anger – Traun
- Best - Haid
- Doppler Mineralöle – Wels
- EKO – Ansfelden
- EWE – Wels
- ERMANCO - Michigan
- Klatt – Neumarkt am Wallersee
- Reform Werke – Wels
- BPR-ROTAX – Gunskirchen
- Schwingshandl – Holzhausen
- Starlim//Sternier – Marchtrenk
- TGW Mechanics – Wels
- TGW Systems Integration - Wels
- TRODAT – Wels

Infrastrukturprojekte

- 3E – Wels
- ACAMP – Vorchdorf
- Audio Mobil – Ranshofen
- DMT – Salzburg
- E-Werk Wels AG – Wels
- FMT - Wels
- Imperial – Linz
- Lenze – Asten
- Landestheater – Linz
- ÖWD – Salzburg
- Prillinger – Wels
- Pflaum&Söhne – Traun
- Profactor – Steyr
- Rübiger – Wels
- Silhouette – Linz
- TMS – Linz