

Am Anfang einer neuen Kundenbeziehung ist das Erkennen und Analysieren von Problemen und das Entwickeln fundierter Strategien überhaupt das Wichtigste. Man kann jedes Problem auf viele Arten lösen. Welche ist die optimale? Entscheidungen brauchen zuverlässige Grundlagen. Wurden alle wichtigen Aspekte hinreichend analysiert? Aufgrund der Vielfalt solcher Fragen ist die Beratung und Entwicklung für uns genauso wichtig wie die fertigen Produkte und ihre Betreuung.

Analyse Dokumentation Installation  
**Beratung und Betreuung**  
Entscheidung Konzeption

### **Beratung und Betreuung: Ihr Problem - unser Konzept**

Der Beschluss im Unternehmen, die IT-Landschaft an wachsende Anforderungen anzupassen, stellt die Verantwortlichen in verschiedensten Abteilungen häufig vor ungeahnte Probleme. Der Optimismus, dass neue Systeme den Fortschritt und die Optimierung der Ressourcen bringen, die Freude, dass bereitgestellte Budgets neue Perspektiven bei der internen und externen Kommunikation bieten, werden schnell getrübt durch die schwierigen Fragestellungen:

- Wer ist der beste Hersteller für welche Hardwarekomponenten?
- Welche Software ist für unseren Bedarf die richtige?
- Wie können wir bei der Installation vermeiden, dass unsere Arbeitsabläufe beeinträchtigt werden?
- Bekommen wir für unser Geld auch wirklich die adäquate Leistung?
- Wie können wir während und nach der Implementierung sicherstellen, dass unser Betrieb störungsfrei läuft?

Die XCOM AG kennt Ihre Sorgen. Unser Bereich „Beratung und Betreuung“ steht deshalb an erster Stelle unseres Leistungsspektrums, weil wir Ihnen damit das Vertrauen vermitteln wollen, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Als „Solution People“ sind wir Ihr Partner in allen Fragen rund um die IT. Wie könnte ein derartiger Vorgang aussehen?

Es gibt eine Menge zu tun, bevor aus Ihren guten Absichten, den IT-Standard in Ihrem Unternehmen zu verbessern, ein messbarer Erfolg wird. Die XCOM AG steht an Ihrer Seite.

#### **Produktmanagement:**

Jörg Bachmann

Stand: 08/2008

## Das können Sie von uns erwarten

- Problemanalyse:** XCOM macht eine Ist-Aufnahme Ihrer bestehenden Infrastruktur mit Feststellung der Schwachstellen. In Workshops sammeln und diskutieren wir mit Ihnen Ihren Bedarf und Ihre Wünsche.
- Problem erkannt:** Die definierten Probleme werden gelistet und abhängig von der Komplexität wird ein Pflichtenheft bzw. Projektplan erstellt.
- Budget:** Bei allen Problemen muss natürlich immer berücksichtigt werden, welche Budgets zur Verfügung stehen. Sie müssen sich möglicherweise entscheiden, welche Dinge Sie unbedingt benötigen und welche nur „nice to have“ sind. Zu bedenken sind weiterhin die TCO (Total Cost of Ownership). Oft werden die Kosten sehr günstiger Lösungen während des Lebenszyklus unterschätzt gegenüber wartungsarmen Alternativen, die in der Anschaffung zunächst teurer sind.
- Konzeption:** Sie erhalten von uns ein Konzept mit alternativen Lösungsansätzen.
- Produktauswahl:** Wir unterbreiten Ihnen für die Hardware verschiedene Angebote mit jeweiligen Vor- und Nachteilen und sprechen unsere Empfehlung aus.
- Beschaffung:** Zur erfolgreichen Ausführung des Projektplanes gehört ein gutes Timing. Wir stellen alle notwendigen Komponenten zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung.
- Assembly/Test:** Ihr System wird so weit wie möglich von uns vorkonfiguriert und getestet, damit der Aufwand vor Ort so gering wie möglich ist und Ihre Arbeitsabläufe nicht gestört werden.
- Installation:** Diese Dienstleistung beinhaltet viele Punkte, die vernünftig aufeinander abgestimmt werden müssen: Aufbau, Anschluss und Inbetriebnahme der neuen Anlage, Integration in bestehende Systeme, Migrationen, Außerbetriebnahme alter Systeme und deren Entsorgung. Haben sie feste Öffnungszeiten mit Kundenverkehr? Kein Problem, wir arbeiten auch nachts oder am Wochenende.
- Dokumentation:** Was passiert, wenn etwas passiert? Sie erhalten von uns komplette Dokumentationen über Ihre neue Infrastruktur.
- Schulung:** Selbstverständlich müssen verschiedene Mitarbeiter in bestimmte Bereiche eingewiesen werden. Wir schulen Sie.
- After-Sales:** Hier sind wir sehr flexibel. Gerne beraten wir Ihre IT-Abteilung, wir können Ihnen auch einen Komplett-Service in Form von Wartungen, Betriebsunterstützungen, Hot-Lines, Reparaturabwicklungen – kurzum Unterstützung beim gesamten Betrieb Ihrer Systeme - anbieten.
- Outsourcing:** Je nach Art des Unternehmens, Branche und Größe könnte es sinnvoll sein, Ihren IT-Betrieb oder einzelne Dienste in ein externes Rechenzentrum zu verlegen. Die XCOM hat einen eigenen Rechenzentrumsbetrieb, in dem wir Ihre Anwendungen in unserem Hause zentral steuern und Probleme sofort abstellen können.
- Updates:** Gute Systeme leben lange und wachsen mit ihrer internen Anwendung und dem professionellen Umgang. Oft treten aber auch Herausforderungen und Neuheiten von außen an Ihr Unternehmen heran, denen Sie sich stellen müssen. Wenn das Geschäft oder die Technik es erforderlich macht, führen wir veraltete Versionen gewissenhaft in neue über.

### XCOM AG

Bahnstr. 37 • D - 47877 Willich  
Telefon +49 (0)2154 9209-70 • Fax +49 (0)2154 9209-77  
kontakt@xcom.de • www.xcom.de

