



# Rundum-Support für Ihre IT-Infrastruktur.

IT-Services

**SHARP**

# Ihre IT in guten Händen.

Sharp IT-Services – wir sind *der* Maintenance- und Support-Partner für Ihre komplette IT-Infrastruktur.

Wenn Sie Ihre IT-Infrastruktur in kompetente Hände geben wollen, weil es an Know-how oder Mitarbeitenden fehlt, bietet Sharp ein attraktives Service-Angebot: Wir von der Sharp IT-Services verstehen uns als lokaler Partner kleiner und mittelständischer Unternehmen, die einem Outsourcing der IT-Services positiv gegenüberstehen. Von der alltäglichen Problemlösung, über die Wartung Ihrer Systemlandschaft, bis hin zur Überwachung Ihrer Systeme und dem proaktiven Support vor Ort übernehmen wir die volle Verantwortung für Ihre IT-Infrastruktur – egal, ob es um Hardware, das Betriebssystem, Software, Server oder einfach anlassunabhängigen Support und Beratung geht.

Die Steuerung Ihrer IT läuft also zentral bei uns zusammen und genauso zentralisiert kommt die Lösung Ihres Anliegen wieder bei Ihnen an. Dies macht die Sharp IT-Services landesweit zum idealen und strategisch operierenden Technologiepartner. Kurz gesagt: Wir kümmern uns um Ihre IT, damit Sie sich ganz um Ihr Tagesgeschäft kümmern können. In jedem Fall erhalten Sie bei uns Rundum-Betreuung aus einer Hand.

Sie sehen schon: Outsourcing ist alles andere als out.

## Übersicht

Einleitung .....	Seite 2–3
Wie arbeitet die Sharp IT-Services? .....	Seite 4–6
Sharp 360°-Workplace-Check .....	Seite 4
Beratung & Beschaffung, Training & Migration .....	Seite 5
Helpdesk   Kostentransparenz .....	Seite 6
Unsere Kernthemen .....	Seite 7–9
Workplace .....	Seite 7
Security   Netzwerk .....	Seite 8
Server- vs. Cloud-Lösungen   Backup-Lösungen .....	Seite 9
Unsere Leistungen im Überblick .....	Seite 10–11
Kontakt .....	Seite 12



### **Wir fahren Ihre Zufriedenheit hoch**

Was immer die Kernkompetenz Ihres Unternehmens ist, genau darauf sollten Ihre Mitarbeitenden sich konzentrieren können – während die IT-Infrastruktur den Menschen zuarbeitet und nicht ständig Aufmerksamkeit erfordert. Das ist bei einer komplexen digitalen Infrastruktur zwar unvermeidlich, aber das bedeutet nicht, dass Sie dies mit Ihren eigenen Ressourcen abdecken müssen: Lassen Sie uns von der Sharp IT-Services dies für Sie übernehmen. Unser Security Operations Centre (SOC) besteht aus Spezialisten für Informationssicherheit, die für die Überwachung und Analyse der Sicherheitslage und der Sicherheitsinformationen zuständig sind. Wir gehen hier genau nach jenem Erfolgsrezept vor, das wir stets anwenden, wenn wir Kunden zu Lösungen beraten: Wir lernen Ihr Business kennen, verstehen Ihre Arbeitsweise und Anforderungen, analysieren Ihren Bedarf und entwickeln gemeinsam eine individuell auf Sie zugeschnittene Lösung.

Unternehmen dabei zu unterstützen, durch den effizienten Einsatz von Technologie erfolgreich zu sein, ist unsere Stärke. Und Erfolg entsteht an erster Stelle durch Zufriedenheit und damit Motivation der Mitarbeitenden. Wer auf funktionierende Technologie zugreifen kann, arbeitet effizienter und produktiver.

Erfahren Sie auf den kommenden Seiten, wie die Sharp IT-Services Ihrem Arbeitsalltag mehr Sicherheit geben. Und was wir mit den Kernthemen Workplace, Security, Netzwerk, Server- und Cloud-Lösungen sowie Backup-Lösungen für Sie umsetzen können, lesen Sie ab Seite 7.

# Wie arbeitet die Sharp IT-Services?

## Kein Service-Gedanke, sondern eine Service-Welt.

Bevor wir Ihnen unsere Kernthemen erläutern, gehen wir vorher noch auf unser „Vorher“ ein. Bei der Sharp IT-Services arbeiten wir nach einem bewährten Prozess, der eine reibungslose Einführung garantiert und Ihnen schnelle Unterstützung sichert. Wie genau sich unsere Lösungen und unser Service auswirken, ermitteln wir mit jedem unserer Kunden individuell.

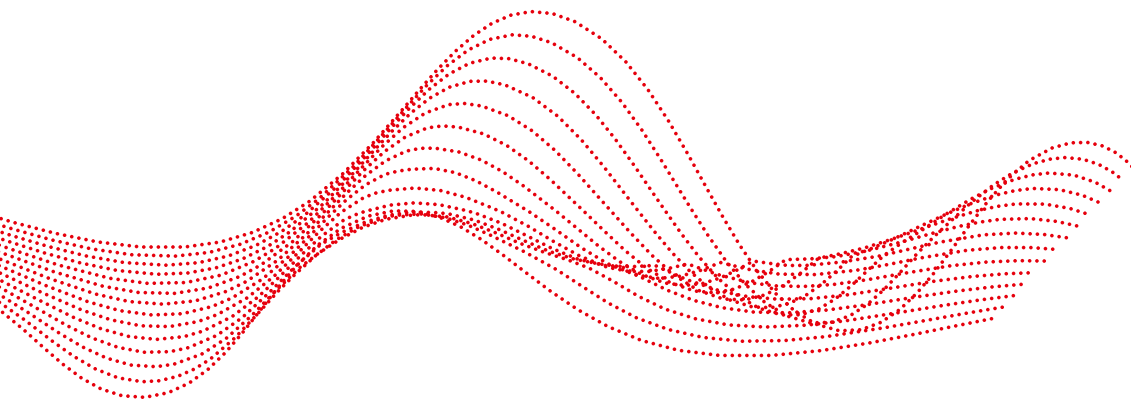
Kontinuierlich beraten wir zu technischen Lösungen und Innovationen, die Ihre Effektivität und Effizienz verbessern und Ihren Geschäftserfolg unterstützen können. Dabei bieten unsere Dienste nachweislich eine ganze Reihe von Vorteilen für Ihr Geschäft. Das heißt konkret: Wir verwalten Ihre IT nicht einfach, sondern liefern aktive Unterstützung, um die Digitalisierung voranzutreiben und Ihr Business zukunftssicher zu machen.

### **Office-Check – Wir lernen Sie und Ihr Unternehmen kennen**

Sharp IT-Services ist mehr als nur ein „Lieferant“: Wir verstehen uns vielmehr als wichtigen Bestandteil Ihres Unternehmens – und möchten auch Ihr vertrauenswürdiger Geschäftspartner sein. Im Rahmen unseres „Office-Checks“ erläutern Sie zunächst Ihre Ist-Situation: Was läuft gut, was nicht ganz so optimal?

So verstehen wir nicht nur die aktuellen Anforderungen Ihres Geschäfts, wir denken auch gemeinsam mit Ihnen voraus und können so IT-Lösungen erarbeiten und anbieten, die optimal zu jetzigen Bedürfnissen passen und auch für die Umsetzung zukünftiger Pläne skalierbar sind. Dabei sind wir in der Lage, Trends zu erkennen und potenziellen Problemen frühzeitig vorzubeugen.

Wir stellen Ihnen außerdem unsere Spezialisten und die Arbeitsabläufe vor, damit Sie einen Eindruck von uns und unserer Arbeit bekommen. Unser Team von IT-Fachleuten setzt sich für moderne und leistungsstarke IT-Lösungen ein, die wirklich zu Ihnen passen und nachweislich Erfolg bringen. Nicht unwichtig: Dabei kommunizieren wir verständlich und auf Augenhöhe, anstatt in kryptischem IT-Jargon.



### Beratung & Beschaffung, Training & Migration

Bei der Sharp IT-Services verwalten wir nicht einfach Ihre IT – die Beratungsleistung umfasst Empfehlungen und Unterstützung beim Planen der Implementierung neuer Systeme und Geräte. Dabei beraten wir Sie eingehend zur besten, herstellerunabhängigen Lösung für Ihr Unternehmen, damit nur Investitionen getätigt werden, die für Ihren individuellen Bedarf Sinn ergeben.

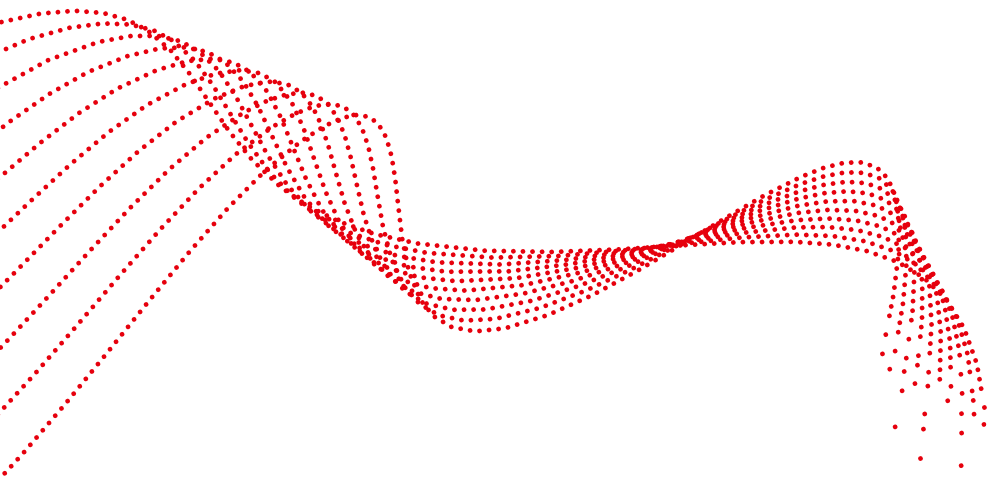
Denkbar ist zum Beispiel der Einsatz von Microsoft 365 Business Premium, einer maßgeschneiderten Lösung, welche die Produktivität von Microsoft 365 Business Standard mit erweiterten Sicherheits- und Gerätemanagementfunktionen kombiniert. Diese cloudbasierte Sicherheitslösung bietet zudem Schutz vor Cyberbedrohungen und umfasst u. a. eine Zugriffsverwaltung.

Zu unserer aktiven Unterstützung gehört auch der IT-Einkauf, und damit die Beschaffung der Hardware-Komponenten und Software-Lizenzen oder auch das Lizenzmanagement. So können Sie nicht nur sicher sein, dass das richtige und bedarfsgerechte Equipment bereitsteht – sondern auch, dass es aus zuverlässiger Quelle stammt. Und soweit es herstellereitig relevant ist, kümmern wir uns selbstverständlich auch um das Garantiemanagement, denn auch das bedeutet Sicherheit in Ihre Zukunft.

Des Weiteren bietet die Sharp IT-Services Schulungen und Mitarbeitertrainings für die angepasste IT-Struktur an. Zudem können Mitarbeitende mithilfe des „Sharp Security Awareness Trainings“ in Online-Schulungen fit in Sachen Cyberabwehr gemacht werden. Auch davon profitiert Ihr Unternehmen kurz-, mittel- und langfristig.

Und natürlich gehört für unsere Spezialisten die Empfehlung für eine sinnvolle Daten-Migration ebenfalls zur professionellen Beratungsleistung und Umsetzung. Denn wie so oft liegen hier die Tücken im Detail, müssen hier doch neben klassischer Kompatibilität z. B. auch Sicherheits- und Datenschutzanforderungen beachtet werden.





### **Helpdesk – mit Betonung auf Help**

Und was ist, wenn es doch einmal klemmt? Bestenfalls sind Ihre Mitarbeitenden so gut geschult, dass die Hilfe zur Selbsthilfe nur einen Tisch weiter zu finden ist. Mit Sharp IT-Services würden Sie einen uneingeschränkten Zugang zu unserem Helpdesk-Team erhalten, das sich dann all den IT-Problemen widmet, die im Arbeitsalltag auftreten können.

Egal, ob es den Workplace, Ihr Netzwerk, die Security oder Ihre Server-Lösungen betrifft: Die meisten Schwierigkeiten lösen wir schnell und einfach remote. Unser Helpdesk wird Sie auch bei der Wartung und Nutzung aller wichtigen Microsoft-Anwendungen technisch beraten und anleiten. In der regelmäßigen Helpdesk-Berichterstattung werden häufig auftretende Probleme aufgezeigt und eventueller Bedarf an Benutzerschulungen identifiziert. Falls das Problem nicht sofort per Fernzugriff gelöst werden kann, übernimmt das Helpdesk-Team die weitere Analyse, macht ein Ticket mit Ihrem Anliegen für Ihren Vorgang auf und eskaliert komplexe Anfragen an unsere Spezialisten.

So können sich Mitarbeitende besser auf das Tagesgeschäft konzentrieren, weil sie wissen: Hilfe ist nur einen Klick weit entfernt. Und zwar lokal, direkt vor Ort – in Deutschland.

### **Kostentransparenz gehört für uns zum Geschäft**

Für die Sharp IT-Services bedeutet Kostentransparenz vor allem Kosten- und Planungssicherheit für unsere Kunden. Aus dem Grund entscheiden sich viele Unternehmen für eine unserer Pauschalen (z. B. pro Arbeitsplatz, pro Benutzer/Monat etc.). So erhalten Sie genau kalkulierbare, transparente IT-Gesamtkosten. Und das Risiko liegt nicht bei Ihnen, sollte sich ein Einsatz mal etwas umfangreicher, als angenommen, herausstellen. Wir bieten aber selbstverständlich auch ein flexibles Preissystem – Dienstleistung nach Maß sozusagen. Und auch die Abrechnung nach Aufwand stellt keine Herausforderung dar. Lassen Sie uns zusammen erörtern, was für Sie am besten passt.

Unsere Arbeit für Sie wird mittels Service Level Agreement (SLA) abgesichert. In dieser Vereinbarung wird genau festgehalten, welche spezifischen Leistungen wir für Ihr Unternehmen vereinbart haben. Es werden z. B. die Verfügbarkeit und Reaktionszeiten unseres Helpdesk dokumentiert, und die Schnelligkeit der Bearbeitung. Wir definieren unsere Qualitätsstandards transparent, sodass die Leistung der Sharp IT-Services messbar sind und bleiben. Zudem wird die Dienstleistung in verschiedene Stufen eingeteilt, die von der Sharp IT-Services angeboten werden. Diese Service Level spezifizieren, in welcher Form eine Dienstleistung erbracht werden kann.

### **Übrigens ...**

... auf den nächsten Seiten erläutern wir Ihnen, was unsere Kernthemen Workplace, Security, Netzwerk, Server- und Cloud-Lösungen sowie Backup-Lösungen ausmachen – und was wir für Sie tun können.



# Unsere Kernthemen.



## Workplace

Während man noch vor wenigen Jahren vom klassischen Arbeitsplatz im Büro ausging, versteht man unter dem Workplace von heute viel mehr. Das Arbeiten ist dank moderner Technik inzwischen von überall aus möglich, was eine ungeahnte Flexibilität für Mitarbeitende und Unternehmen mit sich gebracht hat. Gleichzeitig darf dies aber eine produktive, kollaborative und vor allem sichere Zusammenarbeit nicht ausschließen.

Bevor wir also auf Wunsch das richtige Equipment und die für Sie passende Software ordern, erörtern wir Ihre Bedürfnisse, Anforderungen und Wünsche – um z. B. festzustellen, welche Rolle das hybride Arbeiten in Ihrem Unternehmen spielt.

Angesichts steigender Zahlen und zunehmender Raffinesse bei der Cyberkriminalität, sollten wir auch darüber sprechen, wie wir Ihre Mitarbeitenden in puncto Sicherheitsbewusstsein sensibilisieren

können. Mithilfe der cloudbasierten Trainingsplattform „Sharp Security Awareness Training“ wird das Bewusstsein für die digitale Sicherheit kontinuierlich gestärkt und kann wesentlich dazu beitragen, dass Mitarbeitende eine wichtige Rolle bei der Cybersicherheit des Unternehmens übernehmen können. Indem Sie in zukunftsfähige, sichere IT-Lösungen investieren, profitieren Sie und Ihr Unternehmen auch von einer höheren Produktivität Ihrer Teams, die wiederum zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.



### Security

Flexibles und hybrides Arbeiten ist heute für viele Unternehmen eher Norm als Ausnahme, und ein hohes Maß an Cybersicherheit und -überwachung für alle Endgeräte unverzichtbar. Denn: Cyberbedrohungen entwickeln sich rasant und Hacker passen sich ständig an neue Arbeitsweisen an.

Sharp IT-Services bietet hoch angesehene und bewährte Antiviren- und Webschutzprodukte, die automatisch auf jedem Ihrer Computer und Ihrer Serverlandschaft angewendet und zentral verwaltet werden können. Und damit auch ein Höchstmaß an Sicherheit gegen das ständig wachsende Risiko von Viren und Malware, sowohl lokal als auch webbasiert. Dabei sorgen wir für eine kontinuierliche Überwachung Ihrer Systeme und stellen damit sicher, dass sie dauerhaft verfügbar und leistungsfähig bleiben.

Verdächtige Aktivitäten werden frühzeitig erkannt, und Mitarbeitende unseres Security Operations Centre (SOC) analysieren unablässig mögliche Bedrohungen. Bei Bedarf werden entsprechende Maßnahmen ergriffen, um Ihre Systeme zu schützen. Dank der von uns eingesetzten Technik werden auch Ihre Endgeräte rund um die Uhr überwacht und Ihre wichtigen Unternehmensdaten jederzeit vor Bedrohungen geschützt – egal von wo Ihre Teams arbeiten.

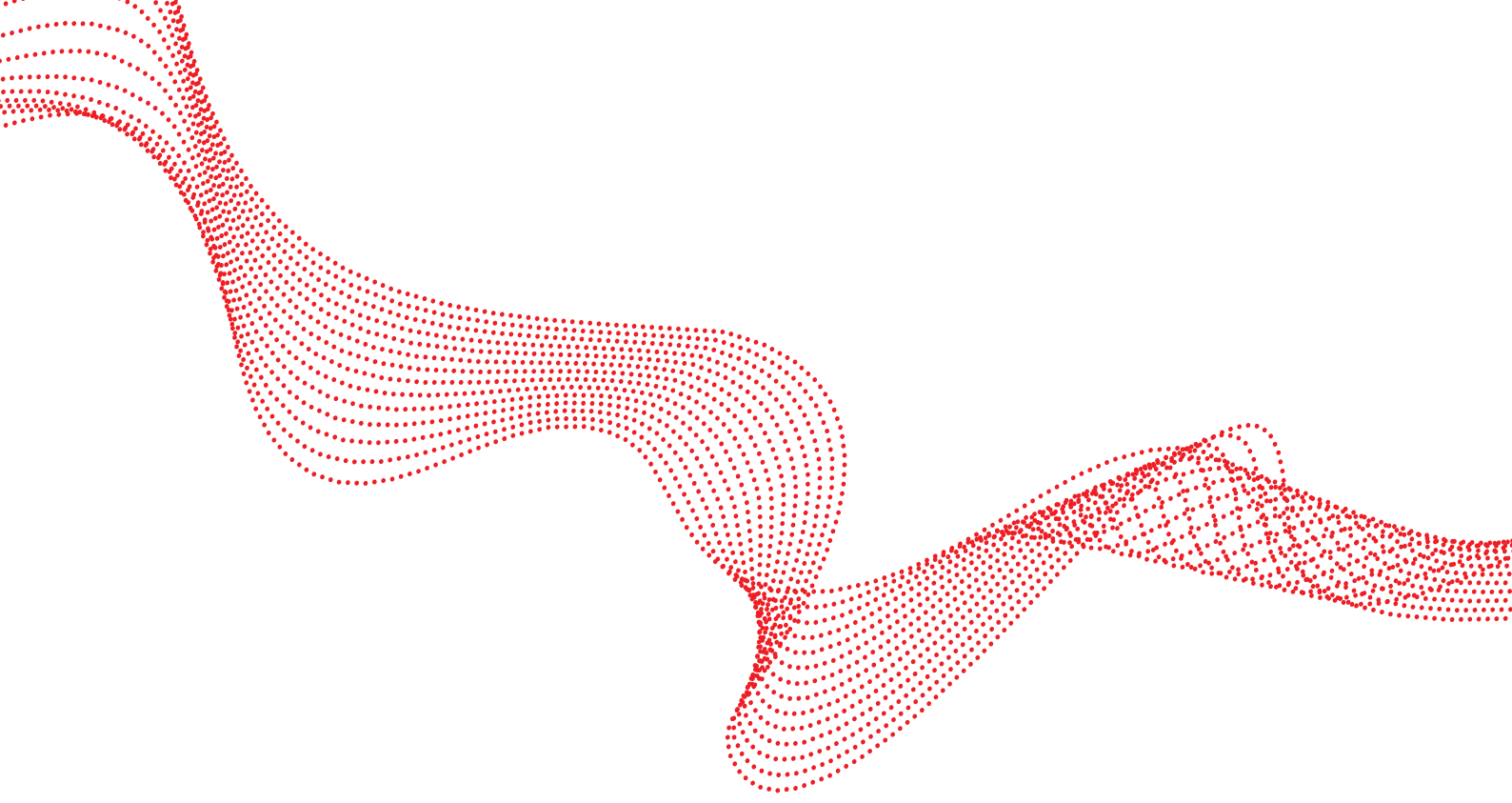


### Netzwerk

Ausfallsichere, effiziente und strukturierte Netzwerke und performante Netzwerkinfrastrukturen bilden die Basis für ein stabiles Business – und sorgen für produktive, und auch zufriedene Mitarbeitende. Die Sharp IT-Services stellt nicht nur den Schutz Ihres IT-Netzwerks gegen Cyberbedrohungen jeglicher Art, wie Computer-Viren und Hackerangriffe, sicher, auch die hohe Netzwerkverfügbarkeit trägt dazu bei, dass Ihr gesamtes Netzwerk langfristig stabil bleibt und jederzeit betriebsbereit ist. Selbstverständlich sorgen wir auch für die zuverlässige Anbindung aller Mitarbeitenden und Endgeräte.

Mit regelmäßigen Updates und Patches sowie kontinuierlichem Monitoring halten wir Ihre Netzwerkinfrastruktur und -software stets auf dem neuesten Stand und schützen Ihr Netzwerk vor externen Angriffen. Wir unterziehen IT-Netzwerke regelmäßig sog. „Penetrationstests“ zum Aufdecken von möglichen Sicherheitslücken und zeichnen für die Überwachung der Netzwerkperformance und -sicherheit sowie die Verwaltung von Netzwerkgeräten wie Routern, Switches und Firewalls verantwortlich. Wir übernehmen auch die IT-Sicherheitsprüfung (Audit) für Ihr Unternehmen. So wissen Sie jederzeit, dass Ihre Netzwerkinfrastruktur nicht nur bestmöglich auf den aktuellen Bedarf abgestimmt, sondern auch bestens für die Zukunft gewappnet ist.

Zudem machen Online-Schulungen wie das „Sharp Security Awareness Training“ (ein SaaS-Dienst) Ihre Teams fit in Sachen Cyberabwehr – was zusätzlichen Schutz bedeutet.



### Server- vs. Cloud-Lösungen

Ja, Sie müssen sich entscheiden – für das eine und gegen das andere. Doch woher sollen Sie wissen, welche die richtige Lösung für Sie ist? Der allgemeine Trend geht eindeutig in Richtung Cloud; so bietet Microsoft z. B. einige seiner ursprünglichen On Premise-Angebote schon nicht mehr an. Klingt verwirrend? Hier ist die Sharp IT-Service der richtige Partner, um mit Ihnen zusammen konkret alle Vor- und Nachteile in Bezug auf Ihre bestehende IT-Struktur, die eigenen Bedürfnisse, Prozesse und Mitarbeitenden herauszuarbeiten, gegeneinander abzuwägen – und die für Sie richtige Entscheidung zu treffen.

Womöglich ist tatsächlich eine Server-Lösung das Richtige für Sie: Hier heißt das Zauberwort „On Premise“. Ihre Software wird in Ihre eigene Netzwerkumgebung, auf eigener Hardware, von der Sharp IT-Services installiert und verwaltet. Wir kümmern uns um Installation und Updates, warten auch die Hardware. Den Vorteil sehen einige Unternehmen eindeutig in der Gewissheit, dass die eigenen Daten auf den eigenen Systemen verbleiben. Mögliche Nachteile könnten die Kosten für die Anschaffung eigener Server und das notwendige Know-how der IT-Abteilung bei der Selbstverwaltung darstellen.

Wenn Sie eine Cloud-Lösung bevorzugen, ermitteln wir zunächst die für Sie passende Cloud-Plattform (z. B. Microsoft Azure) und beraten bei der richtigen Auswahl. Üblicherweise orientieren wir uns hierbei an den von Cloud Service-Providern empfohlenen Vorgehensweisen, gehen aber selbstverständlich auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Umgebungen ein. Ziel ist es grundsätzlich, unseren Kunden eine performante und kosteneffiziente IT-Struktur zu bieten, die sich flexibel auch an ein mögliches Unternehmenswachstum anpassen lässt und zentral von der Sharp IT-Services betreut wird.



### Backup-Lösungen

Kein Unternehmen kann den Verlust der geschäftsrelevanten Daten lange verkraften. Damit Sie erst gar nicht in diese Situation gelangen, benötigen Sie bzw. Ihre Daten eine umfassende Lösung, mit der Sie auf jedes Herstellungsszenario optimal vorbereitet sind.

Die Sharp IT-Services bietet dazu mit einem vollständigen Backup-, Disaster Recovery- und Business Continuity-Service ein umfangreiches Angebot – und damit unkomplizierte, einfache Abhilfe für den Fall der Fälle. Unser Backup-Service umfasst auch eine vollwertige Cloud-to-Cloud Backup- und Recovery-Lösung für Microsoft 365 mit Datenhaltung in deutsche Rechenzentren. Wir beraten Sie gerne ausführlich auch zu diesem Thema und zu den weiteren Backup-Lösungen.

# Unsere Leistungen im Überblick.

## Workplace Microsoft 365



Verkauf & Lizenzmanagement	Lizenzberatung • Lizenzverkauf • Lizenzverwaltung
Onboarding & Implementierung	Einrichtung vom Microsoft 365 • Benutzerverwaltung • Migration in die Cloud • Tenantübernahme • Dokumentation
Technischer Support & Wartung	Kundensupport (RMM) • Störungsbehebung • Software-Updates & Sicherheits- patches • Dokumentation
Sicherheitsberatung	Sicherheitsberatung • Bedrohungsmanagement • Backup-Lösungen
Teams-Telefonie	Setup & Konfiguration • Telefonnummer-Portierung • Add-on-Verkäufe
Schulung	Schulung für Mitarbeitende
Security Awareness Training	Lizenzmanagement • Benutzerverwaltung • Konfiguration von E-Learning • Simulierte Angriffe • Reports • Support

## Security



Security Operations Center	Lizenzmanagement • Implementierung & Konfiguration • Echtzeit-Monitoring • Automatische Bedrohungsabwehr • Ransomware-Prävention • Proaktiver Schutz gegen Cyberbedrohungen
Antivirus	Implementierung & Konfiguration • Lizenzmanagement • Initial Scans & System- checks • Definition Sicherheitsrichtlinien
Firewall	Verkauf und Lizenzierung • Ersteinrichtung & Konfiguration • VPN-Konfiguration • Regelmanagement & Anpassungen • Monitoring & Bedrohungserkennung • Wartung & Updates

## Netzwerk



### Switch

Installation • Ersteinrichtung und Konfiguration • Integration ins Netzwerk  
• Software-Aktualisierung • Dokumentation

### Access Points

Bedarfsanalyse • Angebotsausarbeitung • Hardwareinstallation • System-  
konfiguration • Dokumentation

## Server-Lösungen On Premise



### Server-Migration

Beratung und Planung • Server-Installation und -Konfiguration • Daten-Migration  
• Performance-Optimierung • Dokumentation

### Technischer Support & Wartung

Kundensupport (RMM) • Störungsbehebung • Software-Updates & Sicherheits-  
patches • Dokumentation

### Backup-Lösungen

Einrichtung Backup-Lösung (lokal oder in Cloud) • Regelmäßige Kontrolle  
• Support zur Wiederherstellung

## Cloud Virtuell / Private Cloud



### Server-Migration

Beratung und Planung • Server-Installation und -Konfiguration • Daten-Migration  
• Performance-Optimierung • Dokumentation

### Technischer Support & Wartung

Kundensupport (RMM) • Störungsbehebung • Software-Updates & Sicherheits-  
patches • Dokumentation

### Backup-Lösungen

Einrichtung Backup-Lösung (lokal oder in Cloud) • Regelmäßige Kontrolle  
• Support zur Wiederherstellung

Hauptsitz  
SHARP BUSINESS SYSTEMS  
DEUTSCHLAND GMBH  
Industriestraße 180, D-50999 Köln  
Tel.: +49 2236 323 100  
www.sharp.de

#### Weitere Standorte in Deutschland

Berlin  
Fritschestraße 27–28  
10585 Berlin  
Tel.: +49 30-26344838

Hamburg  
Nagelsweg 33–35  
20097 Hamburg  
Tel.: +49 40-2376-03

Minden  
Königstr. 339 a  
32427 Minden  
Tel.: +49 571-40536775

Paderborn  
Pagendarmweg 9–9 a  
33100 Paderborn  
Tel.: +49 5251-1441-0

Düsseldorf/Hilden  
Itterpark 5  
40724 Hilden  
Tel.: +49 2103-299-00

Karlsruhe  
Kriegsstraße 45  
76133 Karlsruhe  
Tel.: +49 7243-7002-0

Neu-Isenburg  
Martin-Behaim-Str. 8–10  
63263 Neu-Isenburg  
Tel.: +49 6102-7317-0

## Willkommen bei Sharp

Sharp Europe unterstützt Organisationen dabei, in einer sich schnell verändernden Arbeitswelt erfolgreich zu sein. Durch die Vernetzung von Menschen und Technologie bietet das Unternehmen zuverlässige, maßgeschneiderte Lösungen für Arbeitsplätze und öffentliche Räume, die die Effizienz steigern und die Leistung innerhalb von Organisationen verbessern, während sich Kundinnen und Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

Mit Sitz in London, arbeitet Sharp Europe mit Kunden aus dem privaten und öffentlichen Sektor zusammen. Das Portfolio reicht von Druckern und fortschrittlichen Display-Technologien über IT-Services bis hin zu Kollaborationsplattformen wie den Synappx Services. Als Teil der Sharp Corporation, die weltweit über 39.000 Mitarbeiter beschäftigt, verfügt Sharp Europe über mehr als 700 IT-Fachkräfte, Büros in 17 Ländern und vier Produktionsstätten in Europa.

Als Teil der Sharp Corporation investiert Sharp Europe in neue Technologiebereiche und übernimmt dabei eine führende Rolle in der Branche. Da sich die Anforderungen von Organisationen stetig verändern, ist Sharp Europe der ideale Partner für Technologien, mit denen Kunden ihr Geschäft voranbringen.