

Ontrex Managed Services

IT-Outsourcing auf Sie zugeschnitten

Manchmal möchte man sich einfach nicht um alles selber kümmern müssen. Für diesen Fall sind die Managed Services von Ontrex die ideale Lösung: wir übernehmen je nach Wunsch teilweise oder komplett den Betrieb der Systeme aus unserem Produktportfolio. Inklusive Administration, Wartung und den operativen Tätigkeiten. Selbstverständlich mit der Option, dass sich Ihre End-User bei allen Fragen und Problemen direkt an unser Supportteam wenden können.



Service Management

helpLine Solution Management Service

Der helpLine Solution Management Service bietet Ihnen den Betrieb Ihrer helpLine Applikationsumgebung durch die Managed Service Organisation der Ontrex AG.

Der Service beinhaltet unter anderem die Durchführung von Administration und Konfiguration Ihrer helpLine Umgebung, sowie einen erweiterten Support und Pflegeservice.

Zu Beginn des Service wird ein Betriebshandbuch durch die Managed Service Organisation erstellt. Das Betriebshandbuch bildet hierbei die Basis der Serviceprozesse, sowie deren Ablauf im Rahmen der definierten Leistungsumfänge.

Alle innerhalb des Service durchzuführenden Arbeiten erfolgen mittels Fernwartung.

- Anpassung von Rollen- und Gruppenfiltern
- Pflege der Agenten (Neuanlage, Änderung, Deaktivierung)
- Administration der bestehenden Sicherheitsrichtlinien
- Administration der bestehenden helpLine Workflows und Ad-Hoc Vorgänge
- Anpassung / Konfiguration der E-Mail Templates
- Administration der helpLine Web-Module (helpLine Portal & WebDesk)
- Anpassung und Konfiguration von Dialogen (Beratung/Unterstützung bei Dialog und EBL-Skriptdesign)
- Vom kundenseitigen Systembetreuer (Administrator) unabhängige Störungsbearbeitung (Incident- / Problemmanagement)
- Erfassung des Systemzustandes
- Einholen von Log-Information
- Anwendung von Lösungsansätzen (in Absprache mit dem Systembetreuer)

Alle im Rahmen des Change Managements erbotenen Leistungen erfolgen ausschliesslich auf Basis des beim Kunden bestehenden helpLine Objektmodells.

helpLine System Check

Zur Sicherstellung einer proaktiven Wartung / Pflege des helpLine Systems findet in regelmässigen Abständen eine gesonderte Systemprüfung durch die Ontrex Managed Service Organisation statt. Die Prüfung umfasst den produktiven helpLine Applikationsserver sowie das zugehörige Datenbankmanagementsystem.

Endpoint Management

Symantec ITMS Solution Service

Im Rahmen des Symantec IT Management Solution Service übernimmt die Ontrex AG den Betrieb und die Wartung Ihrer Symantec ITMS / CMS (Altiris) Umgebung. Im Service sind alle für den reibungslosen Betrieb der Symantec ITMS Systemkomponenten erforderlichen Wartungsschritte beinhaltet, wie das Einspielen von Updates, die Durchführung von Releasewechsellern oder regelmässige Healthchecks.

Der Symantec IT Management Solution Service lässt sich optional auch um den eigentlichen Betrieb der ITMS Umgebung ergänzen. Die täglich administrativ anfallenden Tätigkeiten wie Verteilung von Softwarepaketen, Erstellen von Regeln oder Auswertung von Analysen können so direkt durch die Systemspezialisten der Ontrex AG durchgeführt werden.

Soweit im Symantec ITMS technisch möglich erfolgen alle innerhalb des Service durchzuführenden Arbeiten mittels Fernwartung.

- Verteilung und Ersatz von Software auf Zielgeräten, inkl. Monitoring und Metering
- Erstellung von Softwareverteilpaketen
- Erstellung und Verteilung von Betriebssystempaketen, inkl. Monitoring der Verteilschritte
- Auswertung von Analysen und KPIs zu Verteilungen
- Integration neuer Client Hardware und Treiber
- Identifikation und Bewertung von Schwachstellen; automatische Update- und Patchverteilung zur Erreichung vordefinierter Standards
- Auswertungen und Reporte über den Allgemeinzustand der Umgebung und über die Erreichung der Qualitätsziele
- Erarbeitung und Planung von Notfallszenarien, wie Reinstallation und Recovery, Patching und Hotfixes, Quarantäne oder Hot & Cold Standby

Microsoft SCCM Solution Service

Im Rahmen des Microsoft SCCM Solution Service übernimmt die Ontrex AG den Betrieb und die Wartung Ihrer Microsoft SCCM Umgebung. Im Service sind alle für den reibungslosen Betrieb der SCCM Systemkomponenten erforderlichen Wartungsschritte beinhaltet, wie das Einspielen von Updates, die Durchführung von Releasewechsellern oder regelmässige Healthchecks.

Der Microsoft SCCM Solution Service lässt sich optional auch um den eigentlichen Betrieb der SCCM Umgebung ergänzen. Die täglich administrativ anfallenden Tätigkeiten wie Verteilung von Softwarepaketen, Erstellen von Regeln oder Auswertung von Analysen können so direkt durch die Systemspezialisten der Ontrex AG durchgeführt werden.

Soweit in Microsoft SCCM technisch möglich erfolgen alle innerhalb des Service durchzuführenden Arbeiten mittels Fernwartung.

- Verteilung und Ersatz von Software auf Zielgeräten, inkl. Monitoring und Metering
- Erstellung von Softwareverteilpaketen
- Erstellung und Verteilung von Betriebssystempaketen, inkl. Monitoring der Verteilschritte
- Auswertung von Analysen und KPIs zu Verteilungen
- Integration neuer Client Hardware und Treiber
- Identifikation und Bewertung von Schwachstellen; automatische Update- und Patchverteilung zur Erreichung vordefinierter Standards
- Auswertungen und Reporte über den Allgemeinzustand der Umgebung und über die Erreichung der Qualitätsziele
- Erarbeitung und Planung von Notfallszenarien, wie Reinstallation und Recovery, Patching und Hotfixes, Quarantäne oder Hot & Cold Standby

Als Ergänzung zu unserem Endpoint Management Services empfehlen wir Ihnen unseren Managed Application Packaging Service.

Softwarepaketierung

Managed Application Packaging Services

Die Erstellung von Softwarepaketen für die automatische Verteilung mittels Endpoint Management Systemen wie Microsoft SCCM, Symantec ITMS oder anderen ähnlichen Systemen kann eine kosten- und zeitintensive Aufgabe innerhalb der IT Abteilung sein. Mit dem Ontrex Managed Application Packaging Service übergeben Sie diese Arbeiten an die Spezialisten des Ontrex Software Packaging Ateliers. Sie erhalten extrem hochwertige Verteilpakete nach Schweizer Qualitätsmassstäben, getestet und erstellt direkt für Ihr Softwareverteilssystem.

Alle Paketieraufträge im Rahmen des Managed Application Packaging Services werden im Ontrex Software Packaging Atelier durchgeführt.

sind unabhängig vom sich im Einsatz befindlichen Endpoint Management Systems nutzbar.

Für Kunden mit Microsoft SCCM oder Symantec ITMS stellt unser Endpoint Management Solution Service eine nützliche Ergänzung zum Managed Application Packaging Service dar.

- Erstellung von Softwarepaketen für MSI oder App-V



- Betriebssystemübergreifende Pakete
- Analyse und Erstellung von Anforderungsbeschrieben und Installationsanweisungen
- Qualitätssicherung im Vier-Augen-Prinzip
- Integration in Verteilsysteme, unabhängig vom Verteilsystem
- Defect Management
- Nachverfolgung des Paketierstatus über Kundenportal

Die im Rahmen des Managed Application Packaging Service erstellten Verteilpakete

Security Management

Cyber Security Services

Die Cyber Security Services der Ontrex AG erkennen, korrelieren und dokumentieren Bedrohungen und Anomalien innerhalb der Kundenumgebung mittels den Lösungen von Vectra Networks. Mit den Lösungen von Vectra Networks erhält der Kunde die Möglichkeit, mittels Massnahmen zu automatischen Schadensbegrenzung oder begleiteten Massnahmen zur Schadensbehebung auf die erkannten Bedrohungen zu reagieren. Der Ontrex Cyber Security Service ergänzt die technischen Fähigkeiten der Vectra Lösungen um die Erfahrungen der Ontrex Security Spezialisten. Das Ontrex Security Team kombiniert zudem die jeweils aktuellsten Informationen über Bedrohungen und Erkennungstechnologien mit der jahrzehntelangen Erfahrung auch der Vectra Threat Labs Mitarbeiter des Herstellers.

Soweit technisch möglich erfolgen alle innerhalb des Service durchzuführenden Arbeiten mittels Fernwartung.

- Regelmässiges Überprüfen der Architektur
- Fortlaufende Dokumentation, beispielsweise Namenskonventionen, Key Assets, etc.
- Erarbeiten und untersuchen von neuen, komplexen Erkennungsrichtlinien
- Setzen von Filterrichtlinien
- Analyse erkannter Anomalien
- Erarbeiten von Handlungsempfehlungen
- Beantworten von Kundenfragen

Die Cyber Security Services lassen sich auch sehr gut mit den Endpoint Analytics Services und den Endpoint Management Services von Ontrex kombinieren, um eine abgerundete Einheit aus Erkennung, Analyse und Behebung verschiedenster Bedrohungslagen zu erhalten.

End-User Experience Management

Endpoint Analytics Service

Mit dem Nexthink Endpoint Analytics Service überwacht Ontrex Ihre Services aus Clientsicht. Im Gegensatz zu Monitoringlösungen, die aus der Perspektive der Server arbeiten, ergibt sich so ein umfassendes Bild der IT Umgebung aus der Sicht des Anwenders. Veränderungen werden frühzeitig erkannt und können direkt an das Service Management gemeldet werden. Im Rahmen des Endpoint Analytics Service übernimmt Ontrex die Erkennung, Analyse und Beseitigung der aufgetretenen Veränderungen und Probleme, in Zusammenarbeit mit den IT Spezialisten des Kunden.

Alle innerhalb des Service durchzuführenden Arbeiten erfolgen mittels Fernwartung.

- Überwachung von Services aus Clientsicht
- Zugriffe auf Intranet und Internet anzeigen, Clientaktivitäten aus der Vergangenheit darstellen
- Audit Trails
- Optimierung der Infrastruktur, Aufbereitung von Compliance Daten auch für andere Abteilungen
- Proaktive Meldungen an ServiceDesk und Erstellung von Trendanalysen
- Security Management und Unterstützung der IT Security Abteilung mittels forensischen Daten und deren Analyse
- Reports und KPIs für Management und Nicht-IT Anwender
- Einholen von End-User Feedback

Schweiz
(Corporate Headquarters)
Ontrex AG
Haldenstrasse 23
8306 Brütisellen (ZH)
T: +41 44 835 1000
F: +41 44 835 1001
E: info@ontrex.ch

Deutschland
Ontrex GmbH
Konrad-Zuse-Platz 8
81829 München
T: +49 89 207042 407
F: +49 89 207042 408
W: www.ontrex.ch