

Whitepaper

AV Managed Services

© 2016 GMS Global Media Services GmbH. All rights reserved.

Inhalt

Einführung zum Thema AV Managed Services	3
AV Managed Services Leistungen	3
AV Managed Services Implementierung	4
AV Managed Services Vorteile	4
Ausblick	5
Über GMS	6

Einführung zum Thema AV Managed Services

In den vergangenen Jahren haben zahlreiche große und mittelständische Unternehmen das Thema AV Medientechnik und Video Konferenzen als wichtigen Bestandteil der Unternehmenskommunikation entdeckt und teilweise hohe Investitionen in Konferenzräume und Videokonferenztechnik getätigt. Hierbei wurde in hochwertige technische Anlagen investiert, wie z.B. Raumsteuerungen, komplexe Präsentationstechnik, LCD und Plasma Displays und Videokonferenzendpunkte (Kameras und Codecs) sowie in Videokonferenz Infrastruktur. Nach der Investition und Integration in die Technik stehen die Unternehmen nun vor der Aufgabe, bestmögliche Ergebnisse im Hinblick auf Qualität und Auslastung im laufenden Betrieb der Konferenzräume zu erzielen.

Durch die hohe Nachfrage teils sehr anspruchsvoller Endnutzer nach kostensparenden Meetings mit Einsatz hochwertiger Technik sind die Anforderungen an die betreuenden Abteilungen der einzelnen Unternehmen stark gestiegen. Das Hauptaugenmerk liegt auf einer hohen Endnutzer-Zufriedenheit, um die strategischen Ziele des Unternehmens zu unterstützen und eine hohe Betriebsbereitschaft der Anlagen zu gewährleisten. Ein weiterer wichtiger Effekt ist die andauernd steigende Nachfrage nach HD Videokonferenzen. Diese Nachfrage wird durch die stetige Verbesserung der weltweiten Datennetze und Unternehmensrestriktionen im Hinblick auf Reisekosten zusätzlich befeuert.

In zahlreichen Unternehmen wird heute das Thema AV Medientechnik und Videokonferenz von IT-Abteilungen oder eigens gegründeten AV-Abteilungen betreut. Da die Anforderungen der Endnutzer stetig steigen und auch die Auslastung der Systeme fortlaufend zunimmt, wird aktuell von Unternehmen nach adäquaten Möglichkeiten gesucht, um einen dauerhaften hochwertigen Support für den Betrieb der Besprechungen, Konferenzräume und unternehmensinternen Veranstaltungen sowie globalen Videokonferenzen zu etablieren.

Eine Möglichkeit, dieses Ziel zu erreichen ist, die Beauftragung eines AV Managed Services Dienstleisters, der nach einem maßgeschneiderten AV Betriebskonzept arbeitet, eigens auf den AV und Videokonferenzbereich geschulte Mitarbeiter beschäftigt und durch nachhaltige Erfahrung einen messbaren Mehrwert für die Endnutzer und die Pflege und Wartung der komplexen AV Anlagen bietet.

AV Managed Services Leistungen

Ein professioneller AV Managed Services Dienstleister bietet seinen Kunden einen maßgeschneiderten AV Service, der sich vollständig in die unternehmensinternen Abläufe eingliedert und ein hohes Verständnis für die Arbeit mit unternehmensinternen Tools mitbringt (ITSM Plattform etc.). Somit ist der AV Managed Services Dienstleister wie eine eigene Abteilung in das Unternehmen eingebunden und erbringt die Services für die Endnutzer im täglichen Geschäft. Das Modell funktioniert ähnlich wie IT-Outsourcing Modelle, allerdings mit deutlich höherer Kundenorientierung und Individualisierung. Idealerweise stimmt der AV Managed Service Provider seine Dienstleistungen nach anerkannten IT Standards (z.B. ITIL) ab, um eine perfekte Integration der neuen Services in die bestehende IT Landschaft der Unternehmen zu ermöglichen.

Zu den wichtigsten Leistungen gehören folgende Merkmale:

- Aufbau eines AV Service Desks zur Annahme von Anfragen und Buchungen (Service Requests), Störungen (Incidents) und zum proaktiven Monitoring aller Anlagen und Systeme via Remote. Der AV Service Desk kann als eigener Service Desk betrieben werden oder als „Service Center“ an eine bestehende Service Desk Lösung angedockt werden

AV Managed Services

- Etablierung eines AV on-site Teams, bestehend aus AV Technikern, die für die Endnutzer bei Bedarf Meetings und andere Veranstaltungen technisch unterstützen und die Service Requests vom AV Service Desk übernehmen und bearbeiten
- Bereitstellung von AV Technical Managern die sich um die Pflege der Anlagen vor Ort kümmern, z.B. präventive Wartungen, und den Endnutzern bei Störungen durch eine sofortige Hilfe und eine kurzfristige Lösung zur Seite stehen (First Fix & Alternative Workaround). Außerdem führen die AV Technical Manager eine Inventarisierung der AV Anlagen und Systeme und überwachen den Einsatz von Austauschgeräten und Reparaturen.

Neben den reinen AV Dienstleistungen für die Unterstützung des Tagesgeschäftes bieten einige AV Managed Services Unternehmen auch attraktive Finanzierungsmodelle. So können ohne hohe Anfangsinvestitionen neue AV Systeme eingebracht werden, die nach vereinbarten Modalitäten und entsprechend des technischen Lebenszyklus der Anlagen fortlaufend erneuert werden.

AV Managed Services Implementierung

Die wichtigste Grundvoraussetzung für die Implementierung von AV Managed Services Dienstleistungen ist die Ausarbeitung eines maßgeschneiderten Betreiberkonzeptes oder Betriebsmodelles für den späteren täglichen Betrieb der AV Systeme.

Die Ausarbeitung des Betriebskonzeptes ist eine sehr wichtige Beratungsleistung, die dem Kunden ein individualisiertes Konzept bietet und genau auf die spezifischen Anforderungen abgestimmt ist. Anders als im klassischen IT Bereich sind die Anforderungen an einen AV Managed Services Anbieter sehr stark vom Geschäftsmodell und der Größe eines Unternehmens abhängig.

Die Ausarbeitung des Betriebsmodelles fördert außerdem das Verständnis für die unternehmensinternen Abläufe, Prozesse und Applikationen. Es werden SLA definiert und die genaue Struktur und Kosten festgelegt.

Die Kosten für den neuen AV Service bemessen sich meist aus einer Mischung aus dem Umfang der technischen AV Anlagen und einer Prognose der Endnutzer-Anfragen. Anbieter am Markt offerieren unterschiedliche Zahlungsmodelle, entweder wird ein fixierter Preis pro Monat für den Leistungsumfang vereinbart oder die Leistungen werden nach Produkt und Stundenpreisen abgerechnet.

AV Managed Services Vorteile

Ein AV Managed Services Dienstleister bietet zahlreiche Vorteile, die sich messbar im Tagesgeschäft des Kunden auswirken und sofort zu Kosteneinsparungen, einer Vermeidung weiterer Kosten und zu einer Erhöhung der Endnutzer-Zufriedenheit führen:

- Erhöhung der Serviceerreichbarkeit durch einen professionellen AV Service Desk
- Stabilität der AV Technik durch Remote Monitoring und technisches Management
- Hohe Kundenzufriedenheit durch stabile Verfügbarkeit der Technik und hochwertigen Anwender Support
- Aufbau und Pflege einer konsistenten AV Landschaft
- Erhöhung der Interoperabilität unabhängig von Herstellern und Komponenten
- Verbesserung der Konferenzqualität durch laufendes Monitoring
- Vermeidung von Kosten durch fachgerechten Service und Wartung der Infrastruktur im Tagesgeschäft

AV Managed Services

- Entlastung der IT Fachabteilungen durch dauerhafte Serviceverbesserungen, Konfigurationen etc.
- Einfache Kalkulationsgrundlagen und Budgetierung durch fixierte Preise
- Zielgerichtetes Reporting zur Auslastung zur Rechtfertigung neuer Investitionen
- Kostenvermeidende einfache Finanzmodelle für AV Technik und Integration neuer Anlagen

Ausblick

Durch kurze technische Lebenszyklen und immer komplexere Technik stellen die technikfremden Anwender bereits heute hohe Ansprüche an Supportmodelle und einfache Services. Durch eine Beschleunigung dieser Trends wird zukünftig der AV Bereich in Unternehmen einen immer höheren Stellenwert einnehmen und neben klassischen Infrastrukturbereichen wie z.B. IT, Network und Voice ein fester Bestandteil der Infrastrukturfunktionen sein.

Die zunehmende Professionalisierung fordert entweder den Aufbau eigener unternehmensinterner dedizierter AV Teams oder die Beauftragung eines AV Managed Services Anbieters. Beide Strategien bieten verschiedene Vor- und Nachteile. Unternehmen, die sich auf die Ausübung des jeweiligen Kerngeschäftes konzentrieren, werden jedoch alsbald die Vorteile eines AV Managed Services Providers zu schätzen wissen.

Über GMS

GMS ist auf die Erbringungen von hochklassigen und maßgeschneiderten Servicekonzepten aus den Bereichen Audio Visual, Medientechnik und globalen Videokonferenz Netzwerken spezialisiert. Durch die hohen Anforderungen an globale Unternehmenskommunikation ist GMS fokussiert auf die Bereiche Medientechnik Support mit Remote-Lösungen und Vorort Concierge Services, das Betreiben von internationalen Videokonferenz Netzwerken und die Organisation von globalen und regionalen Unternehmensveranstaltungen.

GMS arbeitet als langjähriger strategischer Dienstleister und AV Managed Service Anbieter mit einem der größten Finanzdienstleister der Welt zusammen. Dieses fundierte Expertenwissen kommt auch bei weiteren großen Industriekonzerne und Finanzdienstleistern zum Einsatz.

Heute hat GMS mehr als 30 erfahrene, feste Mitarbeiter mit Spezialwissen im Bereich globale Businesskommunikation. Etwa 15 weitere Spezialisten ergänzen als regelmäßig eingesetzte freie Mitarbeiter das Team. Zu den Kunden gehören internationale Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche und Industriekonzerne. Der Hauptsitz ist im Rhein-Main Gebiet. Als Mitglied der GPA Global Presence Alliance (www.global-presence.org) ist GMS Teil eines starken internationalen Netzwerkes bestehend aus professionellen Audio Visual und Medientechnik Unternehmen. Durch dieses starke Netzwerk ist GMS in der Lage auch seinen internationalen Kunden eine konsistente AV Serviceerbringung global zu ermöglichen.

Sie haben Interesse an einer eigenen AV Managed Services Lösung für Ihr Unternehmen?

Unser AV Managed Services Team freut sich über Ihre Kontaktaufnahme:

GMS Global Media Services GmbH
Am Kronberger Hang 8
65824 Schwalbach am Taunus
Tel: 06196 967930
Email: info@gms-gmbh.eu
<http://www.gms-mediaservices.de>