Dienst-leistungen

CONVERGE TECHNOLOGY SOLUTIONS

Gesellschaft für digitale Bildung
A CONVERGE COMPANY

REDNET
A CONVERGE COMPANY

Inhalt

Unser 360°-Ansatz	4
Professional Services	5
Managed Services	6
Fortbildung	8
Logistik & Systemkonfiguration	10
Technik Services	11

Kontakt

Sie möchten mehr zu unseren Dienstleistungen erfahren? Wenden Sie sich hierzu bitte an die Vertriebsbeauftragten.

Converge Germany Dienstleistungen

Mit ihren spezialisierten Teams und ihrer Expertise unterstützt Converge Germany, zu der die IT-Unternehmen Gesellschaft für digitale Bildung (GfdB) und REDNET gehören, Bildungseinrichtungen bei der Digitalisierung ihrer IT-Infrastruktur mit passgenauen Lösungen sowie einer maßgeschneiderten Planung und Beratung. Die Serviceleistungen beinhalten dabei je nach Bedarf Professional Services, Managed Services, Fortbildungen, Logistik & Systemkonfiguration sowie Technik Services. Mehr zu unseren Dienstleistungen erfahren Sie auf den nachfolgenden Seiten.

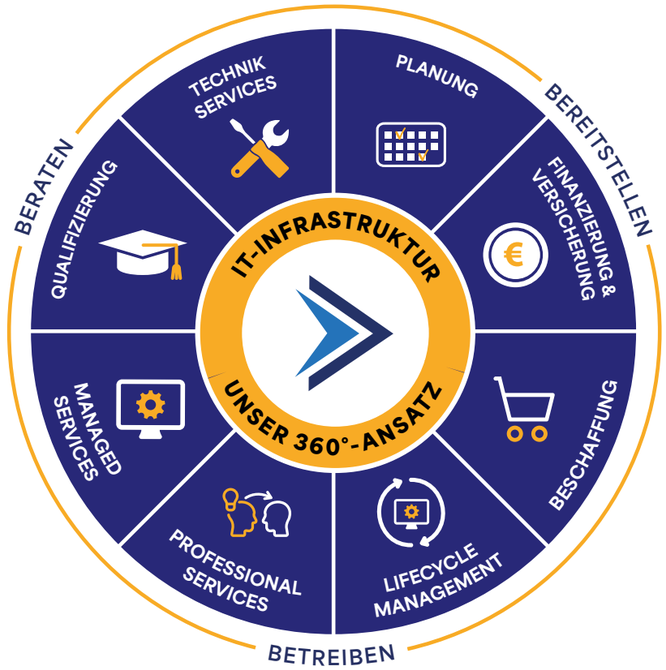
BESTER IT-DIENSTLEISTER 2024
COMPUTERWOCHE ChannelPartner
PLATZ 1 IN DER UMSATZKLASSE ÜBER 50 MIO. BIS 250 MIO. €
CONVERGE TECHNOLOGY SOLUTIONS GERMANY GMBH

Unser 360°-Ansatz

Ganzheitliche IT-Lösungen für Bildungseinrichtungen im Fokus

Aus der langjährigen Zusammenarbeit mit Schulen, Schulträgern und Medienzentren kennt Converge Germany die spezifischen Herausforderungen, vor denen Bildungseinrichtungen bei der Digitalisierung stehen. Converge Germany begleitet diese dabei mit spezialisierten Teams und langjährigem Know-how als starker Partner und bietet ihnen mit dem 360°-Ansatz ganzheitliche, maßgeschneiderte und wirtschaftliche Lösungen für ihre IT-Infrastruktur.

Der 360°-Ansatz bedeutet: Beratung, Bereitstellung und Betrieb der IT-Infrastruktur aus einer Hand, stets mit Converge Germany als zuverlässigem Partner an der Seite. Die notwendigen Schritte hin zur Umsetzung der Digitalprojekte werden gemeinsam mit den Nutzer- und Entscheider*innen vor Ort entwickelt und koordiniert, um alle wesentlichen Leistungen aus einer Hand anbieten zu können.



Individuelle Beratung als Basis
Vom einfachen Arbeitsplatzdrucker bis hin zum komplexen Hochleistungsserver bietet Converge Germany nachhaltige IT-Lösungen.

Bestandskund*innen können diese über den Netshop oder über bestehende Rahmenverträge bestellen. Die Basis für die Beschaffung ist eine umfassende, individuelle und persönliche Beratung. Darauf aufbauend wird die Hard- und Software strategisch und nachhaltig zusammengestellt. Die Expert*innen des Professional Services planen bei Bedarf die IT-Infrastruktur neu oder um. Die Digitalakademie erstellt umfassende Medienkonzepte, die spätere Qualifizierungen von Anwender*innen berücksichtigen.

Auf Wunsch übernimmt Converge Germany im Rahmen der Managed Services auch den teilweisen oder vollständigen Betrieb der IT-Infrastruktur. Dank individueller Servicevereinbarungen sind die hauseigenen Expert*innen immer zur Stelle und sichern den reibungslosen Betrieb rund um die Uhr. Neben den Technik Services profitieren Bildungseinrichtungen auch von der routinierten Logistik, die die bestellten Geräte fertig konfiguriert ausliefert. Hat ein Gerät das Ende seines Lebenszyklus erreicht, kümmert sich Converge Germany auch um die Datenlöschung und Entsorgung. Bildungseinrichtungen erhalten alle Leistungen aus einer Hand, gut durchdacht, individuell zusammengestellt und abgestimmt auf die Anforderungen im jeweiligen Bereich.

Professional Services

Auf dem Weg zur passgenauen schulischen IT-Infrastruktur

Bei der Neubeschaffung oder der Erweiterung der schulischen IT-Infrastruktur unterstützt das Team der Professional Services mit seiner Expertise. Deren effiziente Planung ist die Basis für einen späteren reibungslosen Betrieb.

Welche Anforderungen bestehen an die künftige schulische IT-Infrastruktur, welche Ideen und Konzepte sollen bei der Planung berücksichtigt werden? Diese und viele weitere wichtige Fragen klärt das Team der Professional Services bei einem Auftaktworkshop zunächst mit allen Beteiligten. Bei Bedarf wird das Team um weitere Expert*innen aus hauseigenen Abteilungen, wie etwa der Digitalakademie oder der Logistik & Systemkonfiguration, ergänzt.

Konkrete Handlungsempfehlungen
Auf Basis einer detaillierten Analyse der bereits eingesetzten Ausstattung, des Netzwerkes sowie der WLAN-Infrastruktur werden konkrete Handlungsempfehlungen und nach Rücksprache mit der jeweiligen Bildungseinrichtung ein Projektplan erstellt. Dieser umfasst sowohl die erforderlichen Investitionen als auch die zeitlich terminierten Umsetzungsschritte. Im Anschluss werden die einzelnen Projektschritte bis hin zum Regelbetrieb implementiert. Dieser kann entweder beim Kunden selbst oder durch die Professional Services Expert*innen erfolgen.

Unser Dienstleistungsportfolio im Bereich Professional Services – eine Auswahl:

Projektkoordinierung

- Überwachung & Koordinierung
- Reporting
- Kommunikation Kunde & Teams
- Prozess- und Projektmanagement
- Dokumentation
- Workshops & Ausbildungen

Netzwerk & Security System Engineering

- WLAN-Planung
- WLAN-System-Management
- Firewall-Planung
- Firewall-Administration
- Netzwerk-Design
- Netzwerk-Management
- Monitoring Infrastruktur
- Workshops & Ausbildungen
- IT-Bestands-aufnahme
- IT-Roll-outs
- qualifizierte Messung IHVK-Verkabelung

Managed Services

Von bedarfsgerechter Unterstützung bis zur Gesamtverantwortung für IT-Services

Converge Germany bietet Managed Services von bedarfsgerechter Unterstützung im Tagesbetrieb - remote oder vor Ort - bis zur Übernahme der Gesamtverantwortung für die IT-Services.

Ob für die Geräteverwaltung oder den kompletten Betrieb der Schul-IT - mit Converge Germany als Partner können Schulträger und Bildungseinrichtungen den IT-Betrieb flexibel ihren Anforderungen anpassen. Sie erhalten adaptierbare Managed Services und bei Bedarf das benötigte qualifizierte und zertifizierte Personal - für fachliche Unterstützung in allgemeinen Betriebsleistungen und in Spezialgebieten. Der Service kann onsite oder remote stattfinden.

Unser Dienstleistungsportfolio im Bereich Managed Services - eine Auswahl:

Onsite Service.
Wir verstärken Ihr Team.

- Zuverlässige und abgestimmte Lösungen rund um die vernetzten IT-Arbeitsplätze der Kund*innen
- Expert*innen werden basierend auf den jeweiligen Anforderungen zusammengestellt
- Übernommene IT-Systeme verbleiben in der jeweiligen Kundenumgebung
- IT-Betrieb durch zertifizierte und qualifizierte Service-Teams
- Durchführbar vor Ort bei Kund*innen, standortübergreifend und bei Bedarf auch remote
- Steuerung aller On-site-Services in enger Abstimmung mit den Kund*innen
- Professionelles Servicemanagement

Service-Desk.
Ihr Kontakt für Anfragen und Störungen

- Zentrale Anlaufstelle für die Endanwender*innen bei allen Fragen rund um den professionellen Einsatz von IT
- Zugang über Service-Portal, E-Mail, Telefon
- Auf Basis der vereinbarten Service Level Agreements (SLA) Qualifizieren, Priorisieren und Lösen von Störungen, Anfragen und aktuellen Meldungen der im Vertrag enthaltenen Geräte oder Softwareumgebungen
- Weiterleitung an Expert*innen des Service-Teams
- Hoher Zertifizierungslevel: Service-Desk kann in direkten Austausch mit den Herstellern treten

Managed Services - Ihre Vorteile.

- Ein Vertrag mit einem Ansprechpartner für maßgeschneiderte Service-Szenarien
- SLA-basierte Nutzung und Skalierbarkeit
- Alles aus einer Hand
- Modularer Aufbau der On-site-Services
- Individuelle Abrechnungsmodelle der Service-Desk-Leistungen

Fortbildung

Converge Learning unterstützt auf dem Weg in die Digitalität

*Digitale Kompetenzen sind heutzutage wichtiger denn je für alle Personen, die an Bildung beteiligt sind. Schüler*innen benötigen sie, um sich sicher in der zusehends digitalen Welt zu orientieren. Lehrkräfte benötigen sie, um zeitgemäßen Unterricht durchzuführen und ihre Lernenden auf eine sich immer schneller wandelnde Lebensrealität vorzubereiten. Schulleitungen und Schulträger benötigen sie schließlich, um den digitalen Wandel praxisnah an den Bildungseinrichtungen umzusetzen.*

Mehr zu Converge Learning / zur Digitalakademie finden Sie hier

Ziel von Converge Learning und unserer Digitalakademie ist es, Wissen langfristig in den Schulen, Bildungseinrichtungen, Behörden und öffentlichen Institutionen zu verankern und zu vervielfältigen. Die Digitalakademie besteht aus einem bundesweit agierenden Team aus zertifizierten und erfahrenen Referent*innen mit bildungswissenschaftlichem und pädagogischem Hintergrund. Zusätzlich zu den eigenen Referent*innen kann auf ein großes Netzwerk an Expertise zurückgegriffen werden, um praxis- und handlungsorientierte Fortbildungen für alle Schulformen anzubieten. Bis heute konnten wir bereits über 100.000 Lehrkräfte, Schulleitungen und IT-Verantwortliche an Schulen sowie bei Schulträgern auf ihrem Weg unterstützen und sie mit wertvollen Kompetenzen ausstatten.

Maßgeschneiderte Fortbildungen
Die Digitalakademie bietet Grundlagenworkshops sowie fächerübergreifende und fachspezifische Fortbildungen mit methodischen sowie fachdidaktischen Schwerpunkten an. Bei Bedarf können die Qualifizierungen auch individuell auf die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Bildungseinrichtung angepasst werden.

Unsere Qualifizierungsmaßnahmen im Überblick

Strategie
Startpunkt der digitalen Transformation ist die Teilnahme an unserem Strategieworkshop. Wir helfen Ihnen dabei, einen individuell auf Ihr Projekt zugeschnittenen Plan zu entwerfen. In unserer Fortbildung Trägerbriefing geben wir Ihnen einen Überblick über die wichtigen Stationen, die während des Digitalisierungsprozesses zu durchlaufen sind, und wir unterstützen Sie nachhaltig bei der Medienentwicklungsplanung.

Zertifikatskurse
Für eine umfassende Qualifizierung, die alle Aspekte der Digitalisierung berücksichtigt, sind unsere Zertifikatskurse besonders gut geeignet. Hier werden digitale Kompetenzen auf institutioneller Ebene nachhaltig auf- und ausgebaut. Zur Auswahl stehen die Zertifikatskurse Digital Leadership, Digitalkoordinator*in und Digitalpädagog*in, in denen die wichtigen Bausteine für Bildungsinstitutionen vermittelt werden, um digitalgestützten Unterricht zu verwirklichen.

Technische Schulungen
Um digitale Arbeitsgeräte nahtlos und erfolgreich in den Schulalltag einzubinden, ist eine einfache und effiziente Verwaltung der Geräte essentiell. Wir vermitteln Ihnen hierzu die benötigten Grundkenntnisse und bereiten Sie auf den Umgang mit mobilen Endgeräten vor.

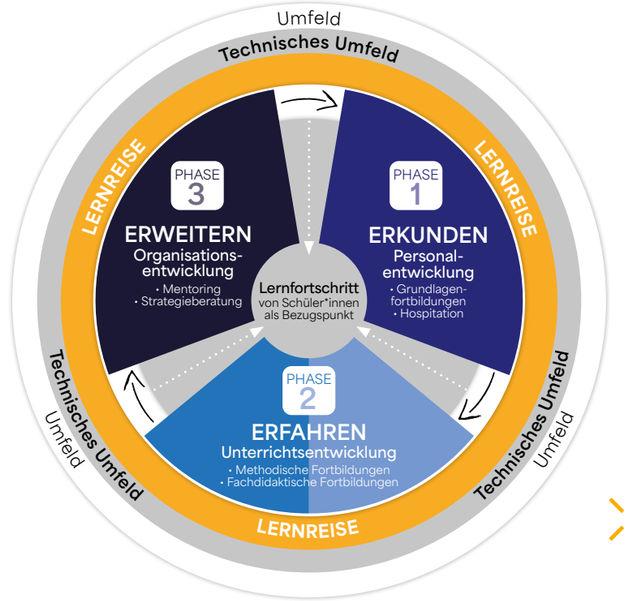
Lernreise – Das Drei-Phasen-Modell der Schulentwicklung

Die Lernreise ist ein ganzheitliches Fortbildungs-Framework. Es integriert die Implementierung von digitalen Endgeräten in der Schule mit den Schwerpunkten Grundlagen, Methodik und Fachdidaktik nachhaltig in Ihre Schulentwicklungsstrategie.

Phase 1 - Erkunden
Die Phase 1 Erkunden liefert Ihnen erste umfassende Kenntnisse im Umgang mit dem Tablet. Ziel der ersten Phase ist es, den Einstieg in die Digitalisierung für das Kollegium zu erleichtern und den Abbau von Hemmnissen zu fördern. Damit das neue Wissen nachhaltig im Kopf verankert und der Lernzuwachs maximiert wird, ist der Wissenserwerb explizit auf drei Tage aufgeteilt. Dabei bleiben Sie bei der Terminplanung in Ihrem Schulalltag flexibel.

Phase 2 - Erfahren
In Phase 2 Erfahren unterstützen wir Schulen mit methodischen und fachdidaktischen Fortbildungen dabei, den Einsatz der neuen Lehr- und Lernmöglichkeiten im Unterricht zu erfahren. Jedes Kollegium hat individuelle Qualifizierungsbedürfnisse. Aus diesem Grund entwickeln und gestalten wir in dieser Phase mit Ihnen Ihren eigenen Fortbildungsplan.

Phase 3 - Erweitern
Ihr Alltag als Schulleitung oder Schulträger ist von vielen anspruchsvollen Projekten und Aufgaben geprägt und die digitale Transformation Ihrer Schule(n) kommt dabei nicht wie gewünscht voran? Alle Lehrkräfte sind technisch bereits bestens fortgebildet, aber die Lehr- und Lernprozesse entwickeln sich nicht weiter? Eine frische Perspektive von außen kann helfen! Unsere Mentor*innen entwickeln gemeinsam mit Ihnen neue Projekte, begleiten diese nachhaltig und geben wertvolle Impulse.



Logistik & Systemkonfiguration

Expert*innen für Roll-outs jeder Größenordnung

Schnell und unkompliziert – so sollte die Gerätevorbereitung, Auslieferung und Inventarisierung von Roll-outs jeder Größenordnung verlaufen. Converge Germany berät und unterstützt Bildungseinrichtungen professionell in allen Schritten des Roll-out-Prozesses.

Auf Wunsch sind die Geräte schon vorab nach den jeweiligen Kund*innenvorgaben veredelt. So sind beispielsweise eine Betankung mit Betriebssystemen und Apps, die Personalisierung durch Beschriftung oder Gravur oder die Inventarisierung möglich. Bei iPad Geräten und MacBooks sind auf Wunsch schon vorab der Apple School Manager oder die MDM-Software aktiviert und die gewünschten Apps und Richtlinien sind installiert. iPad- oder Tablet-Koffer werden in der Regel bereits konfektioniert. Hierfür werden die Geräte in die Hüllen verpackt und dann inklusive Kabel in den Koffer eingebaut.

Von AV bis WLAN
Da es bei der Montage von Projektoren und Displays einiges zu beachten gibt, klären die Expert*innen aus der Logistik & Systemkonfiguration bei einer Begehung alle relevanten Punkte. Sie empfehlen eine geeignete Montagelösung und organisieren die Anbringung vor Ort. Zudem kümmert sich das Team nach der WLAN-Planung und -Ausleuchtung durch die Professional Services um die Konfiguration der Switches und Access Points sowie die anschließende Montage.

Von Datenlöschung bis Vermarktung
Neben dem Roll-out von Neugeräten und der Rücknahme und Vermarktung der Altgeräte ist das Team der Logistik & Systemkonfiguration auch beim Umzug von Arbeitsplätzen der richtige Ansprechpartner. Es kümmert sich nicht nur um die Inbetriebnahme, sondern auch um die Übergabe an Anwender*innen mit allen notwendigen Dokumentationen. Wird bestimmte IT eine Zeit lang nicht benötigt, ist auch die Einlagerung möglich. Darum kümmern sich die Expert*innen ebenso wie um die Datenlöschung beziehungsweise Datenträgervernichtung sowie um die Entsorgung von Verpackungsmaterial.

Unser Dienstleistungsportfolio im Bereich Logistik & Systemkonfiguration – eine Auswahl:

- Beratung, Planung und Durchführung von klassenorientierten Roll-outs
- Lieferung aller Hardware-Komponenten
- Individuelle Auslieferung inkl. Lagerszenarien
- Veredelung der Hardware nach individueller Vorgabe durch etablierte Prozesse
- Beratung und Begehung für die Montage von Projektoren und Displays
- Konfiguration von Access Points und Switches
- Montage der IT-Systeme
- Rücknahme des Verpackungsmaterials und fachgerechte Verwertung
- Rückführung der Altgeräte und gesetzeskonforme und protokollierte Entsorgung
- Übernahme der kompletten Wiedervermarktung

Technik Services

Individuelle Instandhaltungsvereinbarungen mit Service-Plus

Wenn doch mal etwas nicht funktioniert, ist Converge Germany zur Stelle. Die Mitarbeiter*innen im Hardware-Service kümmern sich um die Wartung, Reparatur und Garantieabwicklung von IT-Geräten. Dabei kann der Zugang über das Service-Portal, per E-Mail an service@rednet.ag oder telefonisch unter 06131 . 250 62 - 131 erfolgen. Im Rahmen von flexiblen Servicekonzepten werden diese Dienstleistungen als Bring-In-Services, Hardware-Austausch-Services und Vor-Ort-Services angeboten.

Innerhalb der vereinbarten Garantien werden die Reparaturen direkt mit dem jeweiligen Hersteller abgerechnet. Außerhalb der Garantie übernehmen die Expert*innen die Reparatur auf Basis einer Kostenaufstellung. Bei Bedarf werden individuelle Service-Packs oder Serviceverträge gemeinsam entwickelt.

Reparatur in bis zu vier Stunden
Durch individuell vereinbarte Reaktions- und Wiederherstellungszeiten im möglichen Ausfall kann Converge Germany die Zustellung eines Austauschgerätes oder eine erforderliche Reparatur innerhalb von bis zu vier Stunden garantieren. Gegebenenfalls erhalten Kund*innen ein Austauschgerät, welches bereits durch Mitarbeiter*innen des Technik Services personalisiert wurde. Sie nehmen das defekte Gerät entgegen und kümmern sich um die Reparatur und die Rückführung in den Gerätepool.

Unser Dienstleistungsportfolio im Bereich Technik Services – eine Auswahl:

Basis-Services

- Übernahme der gesamten Garantieabwicklung gegenüber den Herstellern
- Bereitstellung eines kundenspezifischen Serviceportals zur Störungsmeldung
- Qualitätsgesicherte Hardware-Reparaturen und Ersatzteil-Abwicklung

Erweiterte Services

- Garantieservice mit Ersatzteilabwicklung (Hardware-Replacement)
- Garantieverlängerung und -erweiterung gemäß individueller Vereinbarungen
- Vereinbarte Wiederherstellungszeiten mit definierten Leistungsinhalten

Technik Services – Ihre Vorteile.

- Modularer Aufbau der Services für optimierte Reaktions- und Wiederherstellungszeiten
- Eigene Lagerbevorratung für definierte Ersatzteile und Austauschgeräte
- Revisionssichere und transparente Ticket-Bearbeitung
- Zentrale Steuerung aller Techniker*innen-Einsätze
- Eigene festangestellte zertifizierte Techniker*innen

Kontakt

Converge Technology Solutions
Germany GmbH
Carl-von-Linde-Straße 12
55129 Mainz

T +49 (0) 6131 25062-111
E hallo@convergetp.de
W www.convergetp.de

Irrtum, technische Änderungen und Schreibfehler vorbehalten.
Stand Februar 2025

CONVERGE TECHNOLOGY SOLUTIONS

Gesellschaft für digitale Bildung
A CONVERGE COMPANY

REDNET
A CONVERGE COMPANY