

myservicedesk.de

ServiceDesk Leistungen für Kleinunternehmen und den Mittelstand

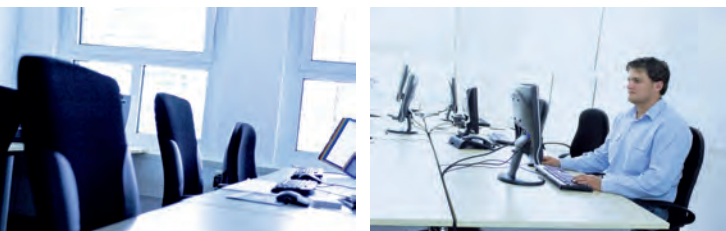
Wir erbringen Service Desk Dienstleistungen nach ITIL Standards: Integration und Bereitstellung Ihres IT Service Desks durch "myservicedesk.de".

Die Geschäftsprozesse in Unternehmen werden immer komplexer und damit wachsen die Anforderungen an die IT-Abteilungen. Wir entwickeln für unsere Kunden Servicepakete, mit deren Hilfe sich der Aufwand für die Betreuung ihrer Anwender und deren Endgeräte verringern lässt. Unsere "myservicedesk.de" Leistungen ergeben zusammen einen Rundum-Sorglos-Service. Sie konzentrieren sich auf Ihr Kerngeschäft, wir konzentrieren uns auf Ihre IT. Die Abbildung verdeutlicht unseren durchgängigen "End-to-End" Service.

Unser myservicedesk.de bietet Ihnen:

- Erhöhung der Anwenderzufriedenheit
- Steigerung der Effizienz bei Benutzung von IT-Systemen
- Verbesserung der Akzeptanz von Anwendungen
- Kostenreduzierung der Anwenderbetreuung
- Sicherheit bei der Störungsbeseitigung durch Service Level Vereinbarungen (SLAs)
- Auf Anfrage Experten für SAP, Lotus Notes oder Mobile Computing

Unsere für Sie eingerichtete "myservicedesk.de" Hotline steht Ihren Mitarbeitern bei den vielfältigsten IT-Störungen (Incidents) und IT Service Requests zur Verfügung. IT-Störmeldungen erfolgen über eine zentrale Telefonnummer, per E-Mail oder über Webtickets.



Welchen Modus Sie wünschen bestimmen Sie: PAY-PER-CALL oder PAY-PER-TICKET? Die Anforderungen und Service-Levels werden individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten und angeboten.



myservicedesk.de

Die kostengünstige & kompetente Servicedienstleistung.



Transparenz bedeutet Vertrauen.

“Arbeitsschritte werden für Sie messbar, unsere Leistungen nachvollziehbar“

Unsere interne Reportingabteilung erstellt Ihnen detaillierte und nachvollziehbare Auswertungen, die einerseits die jeweiligen Serviceperioden darstellen und andererseits wichtige Informationen darüber geben, wie sich Prozesse und Strukturen verbessern lassen.

Service Desk SPOC (Single Point of Contact)

“Ein Ansprechpartner und alle IT Leistungen aus einer Hand!“ Service, wie Sie ihn sich wünschen!

Unsere Mitarbeiter verfügen über das Know-how für eine kompetente Störungsbeseitigung. Service Requests werden nach Ihren Vorgaben von uns qualifiziert und professionell abgearbeitet. Bei Bedarf sind Störungen per Fernwartung schnell behoben. Ein webbasiertes Trouble Ticket System dokumentiert Ihre Anfragen und Störungsmeldungen.

Unsere Leistungen

- Qualifizierter IT Support
- Webbasiertes Trouble Ticket System
- Auf Wunsch 24-Stunden-Service
- Steuerung von 2nd Level Einheiten
- Hohe Erstlösungsrate
- Garantierte SLAs
- Qualifizierte Weiterleitung von Incidents
- Fernwartungen und Remote Support

Im Rahmen von Kundenzufriedenheitsmessungen können die für Sie relevanten Daten von Ihren Kunden in Erfahrung gebracht werden, bzw. Sie lernen Ihre Kunden besser kennen und reagieren schneller auf deren Bedürfnisse. Alle Leistungen bieten wir in Deutsch und Englisch an. (Weitere Sprachen auf Anfrage möglich.)

Detaillierte Informationen erhalten Sie über die Service-Hotline:
Tel. +49 (0) 711 520 89 79-100 oder unter: www.myservicedesk.de



IT Management

“myservicedesk.de” steht auch für IT Management. Dabei betreuen wir zentral sämtliche IT Endgeräte wie PC, Laptop, PDA bis hin zum Drucker in vernetzten Strukturen über den gesamten Lebenszyklus der Hardware. Effizienz und Kostensenkung stehen hier im Fokus. Wir übernehmen auf Anforderung die Beschaffung und die Entsorgung der Endgeräte.

Wir bieten Lösungen für die Standardisierung Ihrer Hard- und Software. Dazu gehören:

- Entwicklung und Beschaffung von Hard- und Software
- Anwenderadministration und Zugriffsmanagement
- Test und Verteilung von Updates und Services Packs
- Zentrale Softwareverteilung
- Security Patches
- Virus Protection

OnSite Support

“myservicedesk.de” steht auch für OnSite Support. Sofern per Fernwartung keine Lösung erzielt werden kann, beheben unsere Mitarbeiter vor Ort die Störung. Hierzu gehören die Aufgaben:

- Inbetriebnahme von neuer Hardware und Software
 - Reparatur und Erweiterungen Ihrer Hardwarekomponenten
 - Austausch und Wechsel vorhandener Hardwarekomponenten
- Fragen Sie auch nach der Möglichkeit, myservicedesk.de mittels “Service Points” (Support Anlaufstellen bei Ihnen vor Ort) umzusetzen.

Voraussetzung für die Leistungserbringung

Um einen qualitativ hochwertigen Support zu gewährleisten, sollten vorab folgende Punkte von unserem Berater-Team dokumentiert und eingerichtet werden:

- Bestandsaufnahme der Hardware und Software-Umgebung
- Aufnahme und Betrachtung der vorhandenen Prozesse
- Erstellung der notwendigen Prozessdokumentation
- Abstimmung des Call- oder Ticketvolumens
- Einrichtung einer Hotline Nummer
- Einrichtung des Ticketsystems



myservicedesk.de

Zentral, kompetent und zuverlässig

myservicedesk.de start up

Leistungen:

- Zentrale Anruferentgegennahme
- Überprüfung und Pflege der Anwenderinformationen
- Aufnahme des Calls in das zentrale Ticketsystem
- Qualifizierung der Störmeldung nach vordefinierten Kategorien
- Weiterleitung an eine von Ihnen vorgegebene Einheit oder an unser 2nd Level Team

Umsetzung: Sofortiger Einsatz möglich – Vorbereitungszeit gering

myservicedesk.de Basic

Leistungen:

- Alle Leistungen aus myservicedesk.de start up
- + Direkte Störungslösung bei Standardsoftware wie MS Windows 2000, MS Windows XP, MS Vista und MS Office. Weitere auf Anfrage.
- + Verfügbarkeit von ausgebildeten Kapazitäten für Netzwerk, Hardware und Softwarestörungen
- + Unterstützung der Anwender bei Handlingsfragen mit Hardware oder Standardsoftware

Umsetzung: Kurzfristiger Einsatz möglich – Vorbereitungszeit gering

myservicedesk.de Premium

Leistungen:

- Alle Leistungen aus myservicedesk.de Basic
- + Störungslösung über Fernwartung
- + Hilfe bei Handlingsproblemen über Desktopsharing
- + Anwenderadministration

Umsetzung: Kurzfristiger Projektstart möglich – Vorbereitungszeit „Auf Anfrage“

myservicedesk.de vor Ort

- 2nd Level OnSite Support

Umsetzung: Kurzfristiger Projektstart möglich – Vorbereitungszeit „Auf Anfrage“

Service Desk
Dienstleistungen
nach ITIL Standards.

