

## SERVICE DESK – Flexibel nach Ihren individuellen Anforderungen

### Zuverlässige Unterstützung durch ausgebildete ITIL®-Experten.

Der Service Desk ist das Aushängeschild der IT - Organisation eines Unternehmens. Wir unterstützen Sie mit dem Service-Desk-Modell, das genau zu Ihnen passt. ITIL®-zertifizierte Agenten beantworten die eingehenden Support-Anfragen, wie ein Mitarbeiter Ihres Unternehmens. Gerne stellen wir Ihnen auch die notwendige Software sowie unser Know-how in Form von Standard Operating Procedures und Checklisten zur Verfügung, um Ihnen auch nachhaltig Mehrwerte zu bieten. Wir geben Ihnen eine Garantie für einen durchgehenden Betrieb 24/7 – 1st, 2nd & 3rd Level Support.

- 🗨 Rollout-Support
- 🗨 Migrations-Support
- 🗨 Peakzeiten-Support
- 🗨 Randzeiten-Support

### Remote Service Desk

Wir betreiben in unseren Räumlichkeiten in Düsseldorf exklusiv Ihren Service Desk – gerne auch mehrsprachig für internationale Unternehmen. Bei allen Fragen und Problemen können sich Ihre Anwender an zuverlässige und zertifizierte ITIL®-Experten wenden.

### Shared Service Desk

Sie benötigen keinen eigenen Vollzeit-Service Desk, brauchen für Ihre Anwender aber trotzdem einen Service-Experten, der im Notfall bei Fragen weiterhelfen kann? Wir unterstützen Sie gerne.

### Wir lassen uns messen

Ob Betrieb, Service oder Wartung, durch vereinbarte Service Level Agreements (SLA's) erhalten Sie jederzeit volle Transparenz über die Verfügbarkeit und Qualität unserer Services.

### Ihre Mehrwerte

- ➕ Unterstützung des Anwenders als Single Point of Contact
- ➕ Management Board mit Feedback-Runden & Optimierungsvorschlägen
- ➕ Nachhaltigkeit durch Transfer unseres Know-hows
- ➕ Lizenzkosten für Software entfallen

### Das könnte Sie auch interessieren

- ➔ Managed Services
- ➔ Workplace as a Service (WaaS)
- ➔ IMAC-Services
- ➔ IT-Projektmanagement

### Flexible Service Desk

Zu Spitzenlastzeiten oder bei Rollouts gewährleisten wir eine gleichbleibende Qualität in Ihrem Service Desk. Mit einem personellen Backup fangen wir mögliche Ausfälle sowie Mehraufwände problemlos auf.

### Hybrid Service Desk

Exklusiver IT-Support meets Shared Services! Profitieren Sie von der Kombination dieser beiden Modelle und skalieren Sie Ihren IT-Support flexibel. Alle Services werden remote aus unserem Office in Düsseldorf von ausgebildeten Experten mit einer hohen Erstlösungsquote erbracht.

**Keines dieser Modelle passt perfekt zu Ihnen? Kein Problem wir erstellen gerne ein individuelles Service-Angebot für Sie – maßgeschneidert für Ihre Anforderungen.**

ITIL® is a registered trade marks of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.