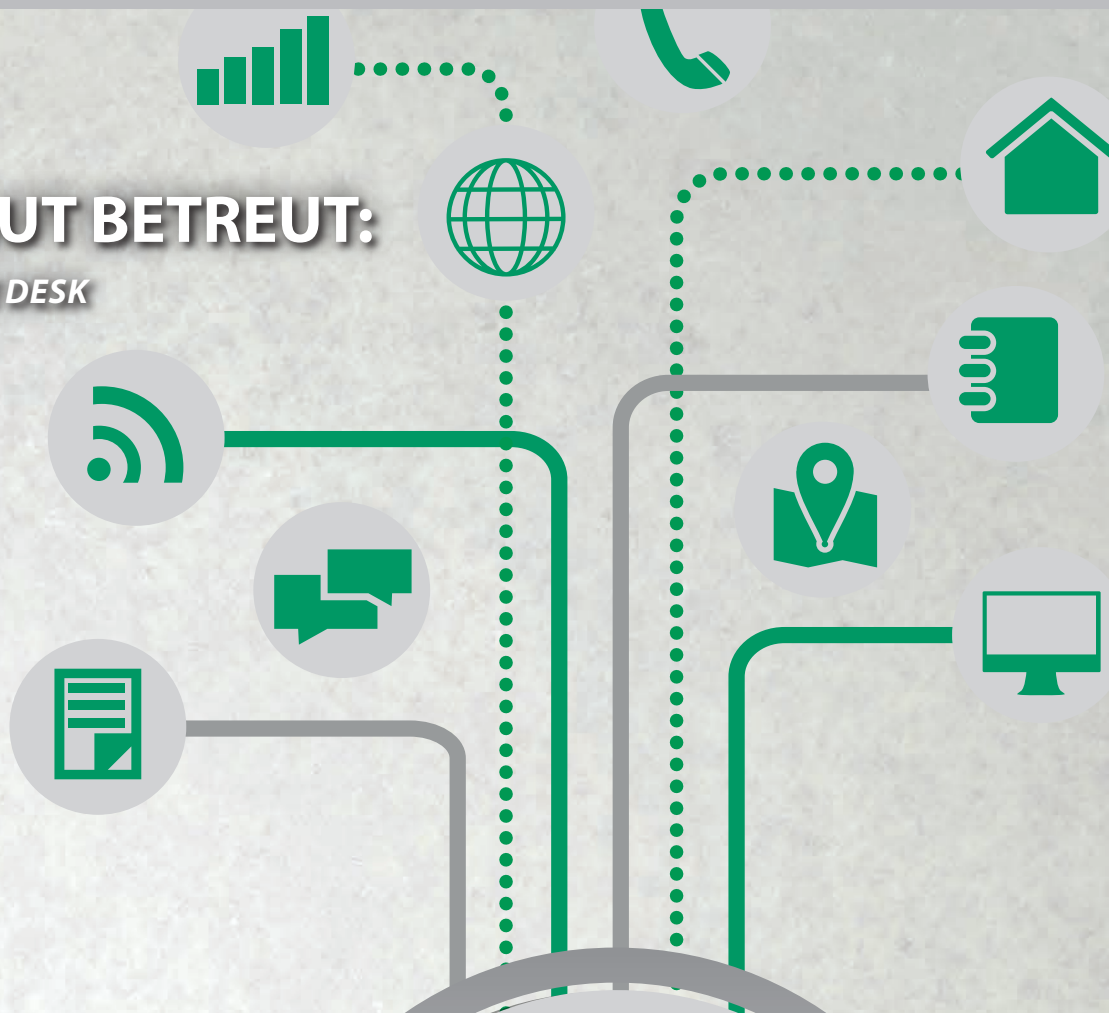


RUNDUM GUT BETREUT:

DER IT-HAUS SERVICE DESK



Die IT-HAUS GmbH bietet als IT-Dienstleister und IT-Handels-
haus im B2B-Bereich ihren Kunden von der einfachen Anwen-
dung über komplexe Netzwerklösungen bis hin zur effizienten
IT- und Supplies-Logistik eine lückenlose Rundum-Betreuung
aus einer Hand. Als Service-Dienstleister für IMAC/R steht
IT-HAUS seinen Kunden deutschlandweit flächendeckend zur

Verfügung. Als vielfach zertifizierter Hersteller vieler namhaf-
ter Hersteller führt die IT-HAUS GmbH mit seinem Techniker-
team die Dienstleistungen bei Kunden vor Ort oder im eigenen
Reparaturzentrum am Standort Föhren durch.

► www.it-haus.com

Der Service Desk ist der Single Point of Contact für die Kommunikation zwischen Service Provider und Anwendern. Um sich ganz auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren zu können und Kosten zu senken, lagern immer mehr Unternehmen den Support für ihre IT aus. Viele Kunden entscheiden sich dabei bewusst für einen Partner wie die IT-HAUS GmbH, der neben dem Service Desk auch weitere Leistungen im IT-Betriebsumfeld anbietet.

AUSGANGSPOSITION

Der Betrieb der IT ist für Kunden oft mit einem hohen Entwicklungs- und Pflegeaufwand verbunden. Immer mehr Unternehmen entscheiden sich, den Support für ihre IT durch einen externen Dienstleister erbringen zu lassen, um sich stärker auf die Kernkompetenzen zu konzentrieren und Kosten zu senken.

ANFORDERUNGEN

Die Kernanforderung an den Service Desk ist die gute Erreichbarkeit bei einer hohen Erstlösungsrate. Möchte ein Unternehmen seinen Service Desk auslagern, gilt neben dem fundierten Know-how der Mitarbeiter die sehr gute Beherrschung der Sprachen Deutsch und Englisch als zentrales Auswahlkriterium. Zusätzliche Anforderungen ergeben sich oft aus der Erweiterung des Services bei maximaler Qualität. Viele Kunden entscheiden sich deshalb ganz bewusst für einen Partner wie die IT HAUS GmbH, bei dem man auf weitere Leistungen im IT-Betriebsumfeld zurückgreifen kann.

ZIELE

- Zentrale Anlaufstelle für alle Hard- und Softwarefragen innerhalb des IMAC-Prozesses (Install-Move-Add-Change)
- Service Level Agreement (SLA) legt Prioritäten und Reaktionszeiten fest
- First-, Second- und Third-Level-Support
- Client Support (Rechner) und ggfs. Output Management Service (Druckumgebung)

LÖSUNG

Die IT-HAUS GmbH hat in Föhren einen Remote Service Desk eingerichtet. Jeder der dort tätigen Mitarbeiter weist ein hohes Maß an Qualifikation auf, die er in zertifizierten Schulungen erworben hat. Sämtliche Anfragen zu Hard- und Software werden schnell und kompetent gelöst. Die Bearbeitung der Anfragen im zentralen Ticketsystemen sichert effiziente Prozesse. Zudem erhält der Kunde einen Zugang zu einer Webplattform, auf der er alle seine Tickets inklusive Bearbeitungsstatus, Statistiken und SLA-Erfüllung einsehen kann. Die Aufgaben des IT-HAUS-Teams gehen aber weit über die Ticketbearbeitung hinaus: Auf Wunsch übernimmt das Team in Föhren auch das Monitoring des Kundensystems, um im Problemfall sofort reagieren zu können. Vor-Ort-Services innerhalb des IMAC-Prozesses wie etwa der Austausch und die Reparatur von Hardware oder die Bereitstellung von Equipment für neue Mitarbeiter werden an den IT-HAUS-Field-Service weitergeleitet und dank zahlreicher Geschäftsstellen bundesweit schnell und

zuverlässig realisiert. Der Service Desk ist montags bis freitags während der Standardbürozeiten, bei Bedarf auch darüber hinaus oder am Wochenende, telefonisch sowie per E-Mail erreichbar.

VORTEILE

- Single Point of Contact (SPOC), Problemqualifizierung durch IT-HAUS-Mitarbeiter
- Kostenreduktion/-Einsparung: Berücksichtigung bei Bedarfs-/Einstellungsschwellen
- IT-Mitarbeiter in Unternehmen können sich stärker auf interne bzw. anderweitige Projekte konzentrieren
- Flexibilität durch umfassendes Servicekonzept
- Schnelle Abwicklung von Incidents
- Qualifizierter Mitarbeiterstab mit breiter Fachkompetenz
- Vor-Ort-Service bundesweit ohne zusätzliche Kosten im Garantiefall, schnelle Entstörung dank Herstellerpartnerschaften und Serviceautorisierung
- Prozesse werden nach ISO 9001 und ITIL ausgeführt
- Sitz in Deutschland, ausschließlich deutschsprachige Mitarbeiter
- Service Desk wird auf Deutsch und Englisch angeboten, Betreuung auch über Deutschland hinaus möglich

NUTZEN

Die Expertise der IT-HAUS-Mitarbeiter sichert die hohe Qualität des Supports mit zahlreichen definierten Service Level Agreements und Konzepten für Unternehmen unterschiedlicher Größenordnungen. Gegenüber dem Eigenbetrieb eines Service Desks können Kunden mit diesem Modell einen Großteil ihrer bisherigen Kosten einsparen. Die Qualitätssicherung und stetige Verbesserung der Prozesse trägt nachhaltig zum Erfolg von Unternehmen bei. Davon zeigten sich auch der Onlinedienst „Channelpartner“ gemeinsam mit seiner Schwesterpublikation „Computerwoche“ überzeugt und ernannten die IT-HAUS GmbH 2013 und 2016 zum „Besten Systemhaus“ (in der Umsatzklasse 50 – 250 Mio. Euro).

Treten Sie mit uns in Kontakt



IT-HAUS GmbH

Fon: +49 6502 9208-0
Fax: +49 6502 9208-850
E-Mail: info@it-haus.com