

esacom Service Desk  
für Einzelhandels-  
und Filialunternehmen





## esacom Service Desk für Einzelhandels- und Filialunternehmen

Der innovative, maßgeschneiderte Service aus einer Hand. Damit Ihre Mitarbeiter mehr Zeit für Ihre Kunden haben!

Bei unserer Service Desk Lösung für Filialunternehmen steht nicht das Dispatchen von Tickets im Vordergrund sondern die ganzheitliche Lösung der Problemstellung.

Die gebotenen Services reichen dabei von der reinen Telefonunterstützung bis hin zum Remote-gestützten Anwendungssupport und Administration der Hard- und Software vor Ort.

**Die esacom bietet für Filialisten die nachfolgend dargestellten Dienste an.**

- Qualifizierte Aufnahme von Anfragen und Störungen zu definierten Themengebieten.
- Der Service Desk fungiert als SPoC (Single Point of Contact) für alle Mitarbeiter des Unternehmens.
- Die Meldung erfolgt innerhalb der definierten Servicezeiten- bei Bedarf 24/7- per Telefon, Telefax, Mail oder via Systemmeldung.
- Die telefonische Erreichbarkeit wird mittels Microsoft Unified Communications Lync 2013 gewährleistet.
- Es erfolgt eine permanente Steuerung bzw. Überwachung von Meldungen/ Tickets bis zum Abschluss. Die Steuerung der Tickets ist eingebettet in die mit dem Kunden vereinbarten bzw. definierten Service Level Agreement. ITIL-konforme Prozesse und Software unterstützen die Mitarbeiter des Service Desk.
- Der esacom Service Desk arbeitet als SpOC und koordiniert Aufgabeninhalte mit einem internen/ externen Second Level Support oder Third Party Support.



## esacom Service Desk ist die maximale Lösung für den Einzelhandel und Ihre Filialen

### ■ Die Störungsbehebung durch esacom Servicebereiche erfolgt durch

- ◆ Telefonischen Support
- ◆ Remote Aufschaltung auf die betroffenen Systeme
- ◆ Steuerung/ Überwachung des internen oder externen Second oder Third Level Support
- ◆ Austausch von defekten Komponenten

### ■ Die vereinbarten und definierten Aufgabenstellungen im Bereich der Filialbetreuung sind

- ◆ Lösungskompetenz bei warenwirtschaftlichen Anfragen und Störungen
- ◆ Lösungskompetenz definierter Prozesse innerhalb Ihrer Warenwirtschaft
- ◆ Lösungskompetenz innerhalb des elektronischen Zahlungsverkehrs
- ◆ Lösungskompetenz auf der Betriebssystemebene
- ◆ Patchen der betreuten IT Infrastruktur innerhalb der definierten Wartungsfenster
- ◆ Überwachung und Monitoring der gesamten IT-Infrastruktur
- ◆ Technische Lösung für PC- und Kassenhardware-inkl. Peripherie (Drucker, Scanner, etc.)
- ◆ Austausch von Festplatten (entweder über einen Vor- Ort- Techniker oder esacom Techniker), inkl. kompletter Datenübernahme/ Datenwiederherstellung
- ◆ Lösungskompetenz im Bereich der Telefonie
- ◆ Lösungskompetenz im Bereich Facility und Filialorganisation

### ■ Optionale Leistungen innerhalb der Filialbetreuung sind Unterstützung und Koordination bei

- ◆ der Neueröffnung von Filialen
- ◆ der Renovierung von Filialen
- ◆ dem Umzug von Filialen
- ◆ der Schließung von Filialen
- ◆ der Inventur

### ■ Monatliche Reports dokumentieren die vereinbarten Service Level Agreements

- ◆ Telefonische Erreichbarkeit des Service Desk
- ◆ Anrufverhalten der Filialen
- ◆ Häufigkeitsverteilung der Störungen
- ◆ SLA Analysen

### ■ Kommunikation/ Sprachen mit und zum Kunden sind

- ◆ Deutsch
- ◆ Englisch

### Unsere Referenzkunden berichten nachweislich über folgende positive Erfolgsfaktoren durch diese Organisationsform

- ▶ Zentrale Anlaufstelle für alle Mitarbeiter des Unternehmens
- ▶ Problemannahme und Problemlösung auch außerhalb der „normalen“ eigenen Betriebszeit
- ▶ Die Verfügbarkeit der Filialen und die abhängigen relevanten Prozesse werden via SLA Vereinbarungen vertraglich gewährleistet
- ▶ Ein zentral genutztes ITIL-konformes Ticketsystem, bei dem sich interne und externe Organisationsstrukturen flexibel aufbauen bzw. integrieren lassen
- ▶ Über definierte Meldeprozesse werden aus der Kombination von Begrifflichkeiten und Verschlagwortung Workflows generiert

**Kontaktieren Sie uns für weitere Informationen.**

## Über die esacom



Die esacom ist ein unabhängiger IT-Dienstleister mit eigener Entwicklungsabteilung und eigenem Rechenzentrum im ostwestfälischen Salzkotten.

Zu den Kunden der esacom zählen bedeutende mittelständische Unternehmen aus den unterschiedlichsten Bereichen, die von der esacom mit bedarfsgerecht entwickelten IT-Lösungen und fachlicher Betreuung optimal in ihren Geschäftsabläufen unterstützt werden.

Unsere qualifizierten und erfahrenen Mitarbeiter engagieren sich in Applikationen und Softwareentwicklung für einen rund-um-die-Uhr IT-Betriebsservice und verlässliche Kundenbetreuung.

---

esacom GmbH  
An der Burg 6  
33154 Salzkotten  
Telefon: +49 (5258) 9750  
E-Mail: [vertrieb@esacom.de](mailto:vertrieb@esacom.de)



► [www.esacom.de](http://www.esacom.de)