

Service Desk





Service Desk

Mit esacom zum professionellen Service Desk

Der IT-Support auf Zuruf ist in vielen Unternehmen die Regel. Dabei ist eine effiziente und professionelle Unterstützung der IT-Anwender notwendig, um IT-Kosten einzudämmen und gleichzeitig die Mitarbeiter-Produktivität durch eine schnelle Problembewegung zu gewährleisten.

Leider verfügen besonders mittelständische Unternehmen nicht über die finanziellen und/oder personellen Möglichkeiten, eine professionelle IT-Unterstützung via Service Desk einzurichten und zu betreiben.

Die gebotenen Services reichen dabei von der reinen Telefonunterstützung während der regulären Geschäftszeiten bis hin zum Remote-gestützten Support für Anwendungen und Administration rund um die Uhr.

Ist eine Problemlösung via Telefon nicht möglich, kann ein zusätzlicher Vor-Ort-Service bei esacom beauftragt werden, um dieses Problem innerhalb definierter Zeiten zu beheben.

esacom übernimmt – wenn gewünscht – die Koordination Ihrer externen Dienstleister und steuert die verschiedenen Support-Gruppen, dokumentiert Störungsfälle bzw. führt Analysen durch und wertet diese aus.

Unternehmen erhalten so eine umfassende IT-Unterstützung für ihre Mitarbeiter und gleichzeitig Informationen über den aktuellen Status ihrer IT-Organisation. Auf Basis dieser Dokumentationen können Sie Veränderungen einleiten und Ihre IT insgesamt steuern und optimieren.

esacom bietet mittelständischen Unternehmen verschiedene Leistungspakete für unterschiedliche Anforderungen an

Minimale Setup-Zeit Minimale Setup-Kosten

Der Einstieg in den professionellen Service Desk ist dabei schnell, einfach und preiswert. Nach kurzer Aufnahme der vorhandenen Anwendungen und Abstimmung der Abläufe ist der „Service Desk - Standard“ bereits einsatzfähig, und Ihre Mitarbeiter können die Leistungen in Anspruch nehmen.

Das bedeutet: Ihr laufender IT-Betrieb wird kaum beeinträchtigt und Ihr Unternehmen profitiert schnell von den gebotenen IT-Services. Da die esacom Service Desk-Leistungen sehr flexibel und skalierbar sind, können Sie je nach Bedarf das Leistungsspektrum erweitern oder begrenzen.

Die Service Desk-Angebote bieten insbesondere für mittelständische Unternehmen den optimalen Einstieg in eine professionelle IT-Service-Organisation. Zuvor definierte Service Level Agreements sorgen dafür, dass Sie Ihre angeforderten Leistungen in vollem Umfang, in vereinbarter Qualität und Zeit erhalten.

esacom befasst sich bereits seit mehreren Jahren mit dem Thema Service Desk und betreibt ein hochmodernes Customer Care Center, das mit sehr guten Werkzeugen ausgestattet ist und dessen Abläufe effizient und transparent gestaltet sind.

Die esacom Mitarbeiter haben sehr viel IT-Erfahrung und verfügen über spezifisches IT-Wissen, um auch komplexe Probleme schnell lösen zu können.

Jeder Anruf wird im System als Call-Ticket erfasst und auf dieser Basis abgerechnet. Dadurch haben Sie jederzeit eine Übersicht über die abgeforderten Leistungen und Kontrolle über die Kosten.

UNSERE LÖSUNGEN

- Sie haben die Möglichkeit, verschiedene Leistungspakete für Ihren individuellen Bedarf zu wählen
- Eine zentrale telefonische Anlaufstelle für Ihre Anwender
- Definierte und transparente Support-Prozesse
- Skalierbarer und hochmodern ausgestatteter Service Desk
- Spezialisierte, erfahrene Service Desk-Mitarbeiter

IHRE VORTEILE

- Garantierte telefonische Erreichbarkeit
- Eine hohe Sofortlösungsquote bereits am Telefon
- Statusabfrage jederzeit über Webinterface
- Investitionssicherheit der gebotenen Services durch Skalierbarkeit und flexible Anpassung an Ihr Unternehmen
- Entlastung Ihrer Administrations- und Applikationsbetreuer vor Ort
- Transparente Leistungsabrechnung
- Ein sehr gutes Preis-/Leistungsverhältnis

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



► www.esacom.de