

# Managed Service Desk

*Der Service Desk bzw. Helpdesk ist die zentrale Anlaufstelle für Ihre Unternehmens-IT.*

*Wir decken eine große Bandbreite an Aufgaben ab und sind so aufgestellt, dass wir als alleinige Anlaufstelle für Anwender und dessen IT-Anforderungen fungieren können.*

*Gemeinsam definieren Sie mit unseren ITIL-zertifizierten Experten ein Service-Level-Agreement – wählen Sie die Reaktionszeiten, die speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Egal ob per Telefon oder E-Mail: Sie erhalten den Support, den Ihr Unternehmen benötigt.*

## Unser Service:

### 1st- und 2nd-Level Support

- Hotline zu den Geschäftszeiten (Mo-Do 08-17 Uhr, Fr 08-15 Uhr)
- ITIL-basiertes Management der Serviceanfragen
- Bewertung, Priorisierung und Planung
- Analyse der Grundursachen
- Überwachung des IT-Helpdesks mit Echtzeit-Dashboard
- Entsperrung und Passwortrücksetzung der Mitarbeiter
- SPoC – Single Point of Contact: Unser Servicedesk ist die zentrale Anlaufstelle für Ihre IT-Probleme
- Dienstleistungsbegrenzung nach Absprache

### DSGVO-konforme Berechtigungsverwaltung

- Änderungsworkflows mit Aktionen wie Planung, Genehmigung, Implementierung
- Konfigurieren von Rollen und Vorlagen
- Protokollieren der Änderungen

### Beschaffungs- und Vertragsmanagement

- Planen und Kaufen von IT-Equipment
- Festlegung unternehmensweiter Standards für Produktspezifikationen
- Beschaffen eines kompletten Sortiments an Produkten, Software und Zubehör
- Kontrolle von Genehmigungen (Verhinderung unbefugter Ausgaben) zur Rationalisierung von Approvals und Bearbeitung von Bestellungen

### Helpdesk-Berichte

- DSGVO-konforme Ticket-Auswertungen

### Optional:

- 24/7 Bereitschaftsdienst möglich
- Flatrate-Anrufe

*Wir sind für Sie da, wenn Ihre IT ins Schleudern gerät und sorgen mit schnellen Lösungen für effiziente Geschäftsprozesse.*