



 Support Services

Service Operations

Vom Workplace bis zum Datacenter

Wir betreiben mehrere Tausend IT-Arbeitsplätze und mehrere Hundert Datacenter-Systeme. Wir liefern standardisierte Services über den kompletten ServiceStack hinweg: vom Workplace bis zum Datacenter.

UNSERE LEISTUNGEN

- Individuell konfigurierbare, SLA-basierte Services „Out of the Box“
- Regelmäßige Verfügbarkeit und hohe Sicherheit (in der Private Cloud/URANO UCloud oder Public Cloud)
- Effiziente Remote- und On-site-Services, auf Wunsch in Ihrem On-premise-Datacenter
Modularer Aufbau des Serviceportfolios: Jeder Service in unterschiedlichen Leistungsabstufungen verfügbar, baukastenähnlich nahezu beliebig und passgenau mit anderen Services kombinierbar
- Service Desk und First-Level-Support als Ihr Single Point of Contact bis zu 24 Stunden an 7 Tagen – hohe Erstlösungsquote
- Eigener Service Delivery Manager als Ihr fester Ansprechpartner

UNSERE LEISTUNGSSTARKEN SERVICES „MADE IN GERMANY“

Service Operation

- Mehrsprachiger Service Desk (SPOC)
- Flexible Servicezeiten (bis zu 24/7)
- Shared Pool oder dedizierte Teams
- Call-Annahme und -Qualifizierung
- Integrierter First-Level-Support für Server, Betriebssysteme, Mail-Systeme und Mobile Devices
- Schnelle Reaktionszeiten und hohe Erstlösungsquote

Service Governance

- Service Delivery (Queue) Manager
- Transition Management/Onboarding
- Service Management
- Business Continuity Management
Risk Assessments

IT Service Management Tools

- Professionelles Ticket-Tool
- Proaktives 24/7-Monitoring

Unsere Partner

Wir pflegen Partnerschaften und Kooperationen zu zahlreichen Herstellern und namhaften Marken aus dem IT-Bereich. Diese Beziehungen ermöglichen es uns, unsere Kunden stets mit passenden Produkten, optimalen Lösungen und reaktionsschnellen Services zu überzeugen.

Im Bereich **Service Operations** kooperieren wir mit:



Unsere Referenzen

Die beste Bestätigung unserer Arbeit ist die Zufriedenheit unserer Kunden. Viele unserer Kunden sind uns seit Jahren treu. Dank unseres breiten Portfolios verfügen wir über umfassendes Know-how, auch in zahlreichen branchenspezifischen Lösungen.

Im Bereich **Service Operations** haben wir Projekte umgesetzt unter anderem bei:

