



IT-Lösung:

IT-Support für den Mittelstand

Der professionelle Service Desk: IT-Unterstützung nach Maß

Falls Sie eine der Fragen mit "Ja" beantworten können, ist ein Gespräch mit uns sinnvoll. Sie haben den Eindruck, dass..

- Ihre IT-Mitarbeiter überlastet sind und sich zu viel mit Anwenderproblemen beschäftigen?
- Anwender zu lange auf IT-Unterstützung warten?
- die Lösungsquote bei IT-Problemen verbessert werden könnte?
- der IT Support unkoordiniert und intransparent abläuft?

Die Lösung:

- Wahl zwischen 6 verschiedenen Leistungspaketen für Ihren individuellen Bedarf
- 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
- Hohe Sofortlösungsquote schon am Telefon
- Statusabfrage jederzeit über Web-Interface
- Investitionssicherheit der gebotenen Services durch Skalierbarkeit und flexible Anpassung an Ihr Unternehmen
- Entlastung Ihrer Administrations- und Applikationsbetreuer vor Ort
- Transparente Leistungsabrechnung
- Kalkulierbare Kosten

Fast 80% Ihrer IT-Anwenderfragen lösen wir telefonisch

Der IT-Support auf Zuruf ist in vielen Unternehmen die Regel. Dabei wäre doch eine effiziente und professionelle Unterstützung der IT-Anwender notwendig, um IT-Kosten einzudämmen und gleichzeitig die Mitarbeiter-Produktivität zu verbessern. Leider verfügen besonders mittelständische Unternehmen nur selten über die finanziellen und/oder personellen Möglichkeiten, eine professionelle IT-Unterstützung via Service Desk zu betreiben.

Für jene Kunden bietet arxes sechs verschiedene, flexible Leistungspakete an. Die gebotenen Services reichen von der reinen Telefonunterstützung während der regulären Geschäftszeiten bis hin zum Remote-gestützten Support für Anwendungen und Administration rund um die Uhr. Die Lösungsquote liegt hierbei über 80%. Ist eine Problemlösung auch via Fernwartung nicht möglich, kann ein zusätzlicher Vor-Ort-Service bei arxes beauftragt werden. Selbst Ihre IT-Spezialapplikationen können nach entsprechender Vorbereitung durch den arxes Service Desk unterstützt werden.

arxes übernimmt – wenn gewünscht – die Koordination Ihrer externen Dienstleister und steuert die verschiedenen Support-Gruppen, dokumentiert Störfälle und führt Analysen durch. Unternehmen erhalten so eine umfassende IT-Unterstützung für ihre Mitarbeiter und gleichzeitig Informationen über den aktuellen Status ihrer IT-Organisation.

Startklar in 8 Tagen: 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 innerhalb von acht Tagen Einrichtungszeit der „Service Desk - Standard“ einsatzfähig. Das bedeutet: Ihr laufender IT-Betrieb wird kaum beeinträchtigt, Sie zahlen weniger für die Einrichtung, und Ihr Unternehmen profitiert schnell von den gebotenen IT-Services. Da die arxes Service-Desk-Leistungen sehr flexibel und skalierbar sind, können Sie je nach Bedarf das Leistungsspektrum erweitern oder begrenzen. In dieser Ausprägung ist das arxes Leistungsangebot einzigartig auf dem Markt.

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

Professioneller IT Support durch qualifizierte Mitarbeiter

arxes befasst sich bereits seit 20 Jahren mit dem Thema IT-Service und betreibt ein hochmodernes Service Desk, das mit sehr guten Werkzeugen ausgestattet ist. Ein qualitätsgesichertes Betriebskonzept nach den Richtlinien der IT Infrastructure Library (ITIL®) bildet dabei die Grundlage. Ihre IT-Umgebung steht in unserem Fokus.

80% aller Anfragen werden innerhalb von 20 Sekunden vom Service Desk angenommen und anschließend bearbeitet. Die arxes-Mitarbeiter haben sehr viel IT-Erfahrung, sind mit dem Best-Practice-Framework ITIL® vertraut und verfügen über spezifisches IT-Wissen, um auch schwierige 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.

Unser IT-Support-Leistungskatalog für Sie

arxes bietet mittelständischen Unternehmen verschiedene, kombinierbare Leistungspakete für unterschiedliche Anforderungen:

Komplettpaket	Leistungen
Single Point of Contact "Hotline-Funktion"	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentraler Anlaufpunkt für alle IT-Meldungen, Mo-Fr von 7-19 Uhr ▪ Meldungsaufnahme / Dokumentation / rasche Weiterleitung an die zuständigen Stellen ▪ Einsatz auch als temporäre Projekt-Hotline möglich
Service Desk – Standard IT Support für den schnellen Einstieg in den Betrieb	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen, Mo-Fr von 7-19 Uhr ▪ Startklar innerhalb von 8 Tagen
Service Desk – Control IT Support zentral steuern	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen, Mo-Fr von 7-19 Uhr ▪ WEB Client für die Abfrage des Ticket-Status und Steuerung von Support-Gruppen und Garantiegebern
Service Desk – Business IT Support für maximale Produktivität am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen, Mo-Fr von 7-19 Uhr ▪ WEB Client für die Abfrage des Ticket-Status und Steuerung von Support-Gruppen und Garantiegebern ▪ Remote-Steuerung der Clients ▪ Passwort-Administration
Service Desk – 24*7 IT Support rund um die Uhr	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen ▪ Erweiterte Service-Zeit: 00:00 – 24:00 Uhr / 7 Tage
Service Desk – Custom IT Support individuell zugeschnitten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Telefon-Service zu erweiterten Geschäftszeiten, bis hin zu 24*7 ▪ Remote Services: Client Support, User-Administration, Software-Verteilung ▪ Erweiterte Services: WEB Interface, gebührenfreie Einwahl, Fremdsprachen, zusätzliche Applikationen, erweiterte Service-Zeiten, Steuerung von Support-Stellen, 2nd-Level-Applikations-Support, ...

Testen Sie uns!

Unter der Rufnummer **0180 / 127 937 24 - 63** erhalten Sie **kostenlosen Telefonsupport** zu beispielsweise MS-Windows und MS-Office (limitiert, maximal 3 Anrufe/Unternehmen, 12 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz).

**Bei weiteren Fragen wenden Sie sich
bitte an uns.
Wir freuen uns auf Sie!**

arxes GmbH
Ein Unternehmen der DATAGROUP
Schanzenstraße 30
51063 Köln

arxes – der unabhängige Dienstleister für anspruchsvolle IT-Lösungen

Seit 20 Jahren realisiert arxes erfolgreich individuelle IT-Lösungen für Unternehmen unterschiedlicher Größe und Branchenzugehörigkeit. arxes optimiert IT-Systeme sowie -Prozesse und verantwortet den IT-Betrieb mittlerer und großer Unternehmen.

Tel. +49 2 21.9 64 86-0
Fax +49 2 21.9 64 86-202
E-Mail info@arxes.de
Web www.arxes.de