

ServiceDesk 10x5 – 20

ZIELSETZUNG:

Ziel ist es, eine **durchgängige Erreichbarkeit** für Anfragen oder Störungen des IT-Betriebs sicher zu stellen. Der ServiceDesk bildet hierbei die grundsätzliche Annahmestelle für alle Arten von Anfragen und leitet eine Aktionskette für den Kunden je nach Art und Kritikalität der Anfrage ein.

Hintergrund: Der IT-Betrieb ist für die Verfügbarkeit der Systeme und Anwendungen des Kunden verantwortlich. Da sehr viele interne Prozesse von einer funktionsfähigen IT abhängen, ist es unerlässlich, eine Störung schnellstmöglich melden zu können, damit die notwendigen Bearbeitungsschritte eingeleitet werden können. Für jede IT-Landschaft gibt es Ansprechpartner mit entsprechendem Fach- und Detailwissen, deren permanente und sofortige Verfügbarkeit nicht gewährleistet werden kann. Trotzdem muss im ersten Schritt die Störung sofort aufgenommen und qualifiziert werden.

SERVICEVEREINBARUNG:

Folgende Leistungen sind in unserem Service enthalten:

- Bereitstellung ServiceDesk zur Annahme, Qualifizierung und Aktionseinleitung
- Bereitstellen eines Ticketsystems zur Dokumentation und Verfolgung der Anfragen
- Die Annahme erfolgt telefonisch grds. von geschultem IT-Fachpersonal
- Die Annahme erfolgt in deutscher Sprache
- Die Annahme erfolgt von Montag bis Freitag von 8:00 bis 18:00 Uhr
- Die Anzahl der potentiellen Melder ist auf 20 User beschränkt
- Der Service wird als Flat-Leistung angeboten
- Einleiten der definierten Maßnahmen
- Vorhalten aller notwendigen Kontakt- und Vertragsdaten für Meldekett

VORAUSSETZUNG FÜR DIE SERVICEVEREINBARUNG:

- Initiale Erfassung der relevanten Informationen für den IT-Betrieb des Kunden
- Rahmenvertrag „SACSES Classic“ als Grundlage für die Zusammenarbeit

