

Service Desk

Single Point of Contact

Unser Service Desk vereint alle Tätigkeiten eines Helpdesks, eines technischen First Level Supports und die dazugehörigen administrativen Leistungen – wie zum Beispiel das Erstellen von Reports.

Hier werden alle anfallenden Anfragen und Störungen in unserem Serviceticket-System erfasst und umgehend einer Lösung zugeführt.

Der Helpdesk als Ansprechstelle


Unser Helpdesk ist die zentrale Kontaktstelle (Single Point of Contact) für sämtliche Incidents (Störungen, Anfragen,...) rund um Ihre IT Services. Er fungiert als Schnittstelle zwischen Anwender und IT-Systemen interner und externer Provider.

Der Helpdesk erfüllt folgende Aufgaben:

- Einheitliche Kontaktstelle für Kunden
- Erfassung und Dokumentation der Kundendaten und anfallenden Anfragen / Störungen in einem eigenen Serviceticket-System
- Registrierung und Bearbeitung von Störungsmeldungen und Reklamationen
- Erstprüfung der Kundenanfrage und Einleitung der Bearbeitung auf Basis der vereinbarten Service Levels
- Information an die Kunden betreffend Status und Fortschritt ihrer Anfragen
- Koordination aller Supporteinheiten (Incident Management, Problem Management, First-, Second-, Third Level Support)
- Überwachung der Service Levels und Eskalation bei Abweichung
- Abschluss der Anfragen
- Überprüfung der Kundenzufriedenheit

Technischer First Level Support / Incident Management

Unser Incident Management sorgt für die reibungslose Verbindung zwischen IT und Business. In diesem Zusammenhang bearbeitet das Incident Management alle Anfragen und Störungen und sorgt für eine schnelle Lösung.



Dies wird durch die effiziente Zusammenarbeit mehrerer Bereiche gewährleistet. Gemäß ihren fachlichen Skill Levels gliedern sich unsere Supporteinheiten in First-, Second- und Third Level.

Folgende Aufgaben werden vom First Level Support / Incident Management wahrgenommen:

- Das primäre Ziel ist die rasche Wiederherstellung der Serviceleistung und die Minimierung der Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse
- Identifikation und Dokumentation aller Anfragen und Störungen
- Priorisierung und Kategorisierung (Risikoeinschätzung) der Meldungen
- Erstanalyse und Einleitung des First Level Supports
- Weiterleitung an Second- und Third Level Support falls Störung nicht behoben werden kann
- Eskalation im Falle von SLA-Abweichungen
- Abschluss und Dokumentation der Störung
- Überwachung, Nachverfolgung (Tracking) und Kommunikation des Bearbeitungsfortschrittes
- Auswertung der Störungen und Verfassen von Reports
- Abschluss der Anfragen

Standard-Reporting

Durch die lückenlose Dokumentation aller Kundenanfragen im Serviceticket-System gehören Reports zum Standard. Sie dienen einerseits der laufenden Qualitätssicherung, andererseits werden sie zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen herangezogen. Kundenspezifische Reports werden den Anforderungen entsprechend erstellt und zur Verfügung gestellt.