

SERVICE DESK

WIR LÖSEN IHRE PROBLEME

Der Service Desk von Raiffeisen Informatik steht unseren Kunden rund um die Uhr zur Verfügung. Hier leisten unsere Mitarbeiter qualifizierte Unterstützung für den reibungslosen Betrieb Ihrer IT, damit Ihre Geschäftsprozesse niemals stillstehen.

EINE ZENTRALE ANLAUFSTELLE

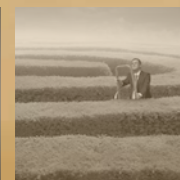
Der Service Desk von Raiffeisen Informatik vereint alle Tätigkeiten eines Helpdesks, eines technischen First Level Supports und die dazugehörigen administrativen Leistungen, wie beispielsweise das Erstellen von Reports. Hier werden alle eingehenden Anfragen in unserem Serviceticket-System erfasst und umgehend bearbeitet. Die effiziente Zusammenarbeit der Bereiche garantiert die schnelle Reaktion auf alle Anliegen und eine kompetente Lösung Ihrer Problemstellungen.

EIN ANSPRECHPARTNER FÜR ALLE ANFRAGEN

Der Helpdesk ist die Kontaktstelle für sämtliche Anfragen rund um Ihre IT Services. Er fungiert als Schnittstelle zwischen Anwender und IT-Systemen interner und externer Provider und hat folgende Zuständigkeitsbereiche:

- Zentrale Schnittstelle mit nur einem Ansprechpartner für unsere Kunden
- Erfassung und Dokumentation der Kundendaten und anfallenden Anfragen / Störungen in einem eigenen Serviceticket-System
- Erstprüfung der Kundenanfragen und Einleitung der Bearbeitung auf Basis der vereinbarten Service Levels
- Bearbeitung und Weiterleitung von Störungsmeldungen und Reklamationen
- Koordination aller Supporteinheiten (Incident Management, Problem Management, First-, Second-, Third Level Support)
- Information der Kunden betreffend Status und Fortschritt ihrer Anfragen
- Überwachung der Service Levels und Eskalation bei Abweichung
- Abschluss der Anfragen
- Überprüfung der Kundenzufriedenheit

■ WIR LÖSEN IHRE IT-PROBLEME – 24 STUNDEN AM TAG,
7 TAGE DIE WOCHE!





SERVICE DESK

TECHNISCHE SOFORTHILFE GARANTIERT

Gemäß der fachlichen Spezialisierung teilen sich unsere Supporteinheiten in First-, Second- und Third Level Support. Das primäre Ziel dieser Unterstützung ist die rasche Wiederherstellung der Serviceleistung und die Minimierung der Beeinträchtigung Ihrer Geschäftsprozesse. Der First Level Support ist dabei die erste Anlaufstelle im technischen Problemfall mit folgenden Aufgaben:

- 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 die Störung nicht behoben werden kann
- Eskalation im Falle von Service Level Agreement-Abweichungen
- Abschluss und Dokumentation der Störung
- Überwachung, Nachverfolgung und Kommunikation des Bearbeitungsfortschrittes
- Auswertung der Störungen
- Abschluss der Anfragen
- Verfassen von Reports

DOKUMENTATION DURCH REPORTING

Wir garantieren durch das Erstellen von Reports eine lückenlose Dokumentation aller Kundenanfragen. Dadurch profitieren die Kunden von Raiffeisen Informatik auf vielfache Weise: Problembehandlungen werden nachvollziehbar und Abläufe transparent. Das erworbene Know-how wird festgehalten und für ähnliche Problemfälle in Zukunft bereitgestellt. So wird wichtiges Wissen im Unternehmen gesammelt und weiterverwertet. Dies dient auch der Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen. Wir stellen Ihnen auf Anforderung gerne auch kundenspezifische Reports zur Verfügung!

24-STUNDEN BETREUUNG

Der Service Desk von Raiffeisen Informatik steht unseren Kunden je nach Vereinbarung 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Egal, wann bei Ihnen ein Problem auftritt, Sie können sich jederzeit auf unsere Unterstützung verlassen. Als größter österreichischer IT-Services Anbieter mit über 40jähriger Erfahrung am IT-Markt finden wir für jedes Ihrer Anliegen die passende Hilfestellung!



RAIFFEISEN INFORMATIK GMBH

Lilienbrunnngasse 7-9, A-1020 Wien

T +43 1/99 3 99-0, F +43 1/99 3 99-1100

info@r-it.at, www.r-it.at