



Help Desk Services

Ein unabdingbarer Prozessbestandteil für den effizienten Betrieb Ihrer Kommunikationslösung

AUFGABENSTELLUNG

Der Umgang mit immer komplexeren Kommunikationslösungen und Anwendungen, führt häufig zu Fragen oder Problemen, zu deren Lösung die Hilfe von Spezialisten benötigt wird. Fehlt die Unterstützung in der benötigten Qualität, führt dies zu erheblichen zeitlichen Ausfällen, Abstimmungsproblemen und finanziellen Einbußen. Zum effizienten Betrieb Ihrer Kommunikationslösung und zur Zufriedenstellung Ihrer Anwender, benötigen Sie einen zentralen Ansprechpartner (Single-Point-of-Contact) zur Bearbeitung sämtlicher Anfragen. Hierbei ist von besonderer Bedeutung, dass Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen berücksichtigt und die Anfragen Ihrer Key-User und End-Anwender kompetent, schnell und SLA-konform beantwortet werden.

IHR NUTZEN

Produktivitätssteigerung

Durch kompetente Problemlösung werden Mitarbeiter sofort in die Lage versetzt, ihre Kommunikationsanwendungen ohne Zeitverzug weiter zu nutzen. Hierbei werden die vereinbarten SLA´s eingehalten.

Mitarbeiterzufriedenheit

Ihre Mitarbeiter können auf unser kompetentes und serviceorientiertes Hotline-Team zurückgreifen. Probleme werden innerhalb kurzer Zeit behoben.

Prozesseffizienz

Mit einem zentralen Knowledge Management im Help Desk stellen wir sicher, dass verteiltes Wissen effizient genutzt wird. Im Störfall ermöglicht unsere Netzwerkdokumentation eine schnelle Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung – bereits im Help Desk.

Die GfK System GmbH...

...stellt einen auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen User Help Desk bereit, der zentrale und lokale Kompetenzteams zu Ihrem Nutzen verfügbar macht.



UNSERE LEISTUNGEN

Das Call Center der GfK System GmbH ist der zentrale Anlaufpunkt für alle Calls (Anfragen, Störungsmeldungen und sonstige Ereignisse), die im Zusammenhang mit den in Management-Services-Verträgen definierten Leistungskomponenten stehen. Alle über unser Call Center via Email, Anruf oder Fax angenommenen Beauftragungen, werden zur weiteren Bearbeitung im Trouble-Ticket-System erfasst, vorqualifiziert und gegebenenfalls an den 2nd Level Support weitergeleitet.

Basis-Leistungen

- Anwenderunterstützung und Störungsannahme
- Aufnahme von Änderungsaufträgen (Moves, Adds, Changes)
- Registrierung, Protokollierung und Weiterleitung aller Anfragen
- Diagnose und telefonische Behebung von Bedienungs-, Konfigurations-, Netzwerk- und Integrationsfehlern
- Sofortige Remote-Unterstützung bzw. Einleitung von Technikereinsätzen
- Vorbeugende telefonische Auskünfte über bekannte Fehlersituationen, deren Ursache und Umgehungsmöglichkeiten
- Information über Verbesserungen und Ergänzungen Ihrer Anwender-Software
- Dokumentation der Serviceleistungen
- Garantierte Servicelevel:
Innerhalb kürzester Zeit meldet sich ein verantwortlicher und fachkundiger Mitarbeiter des Help Desks am Telefon



99% aller Anfragen und technischer Probleme werden innerhalb der geforderten SLA's gelöst.
Das Help Desk steht Ihnen 24 h an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.
Unser Help Desk deckt die Sprachen Englisch und Deutsch ab.

Der Help Desk Service der GfK System GmbH kann in zwei Basis-Varianten zur Verfügung gestellt werden: Qualifizierter Help Desk, der von Ihren IT-Administratoren genutzt wird und End-User Help Desk, der alle Anfragen Ihrer Mitarbeiter annimmt.