



## **IKARUS<sup>®</sup> SUPPORT SERVICES** **UNSERE VERANTWORTUNG FÜR IHR BUSINESS**

### **IKARUS<sup>®</sup> SUPORT SERVICES**

#### **HELP DESK**

Ihre Telefonanlage hat eine Störung? Wir lösen das Problem!

#### **SITE SURVEY**

Sie benötigen einen Überblick über Ihre Kommunikationslandschaft? Wir haben den Durchblick!

#### **VOR-ORT-SERVICE**

Ihr Niederlassung in Belgien ist telefonisch nicht erreichbar? Wir schicken einen Techniker vor Ort und lösen das Problem.

#### **TRAINING FÜR MITARBEITER**

Ihre Mitarbeiter können die neue Telefonanlage nicht bedienen? Wir schulen, trainieren, unterstützen!

#### **INSTALLATION & INTEGRATION SERVICE**

Sie haben sich für eine Kommunikations-Strategie entschieden? Wir setzen Sie für Sie professionell um.

#### **IHR PARTNER FÜR BERATUNG, INTEGRATION UND SERVICES IM UCC- UND CLOUD-UMFELD**

Wir haben die Erfahrung namhafter Outsourcing-Projekte. Unsere Service Support und Delivery Organisation stützt sich auf erprobte Standards. Wir übernehmen die komplette Ende-zu-Ende-Verantwortung.

#### **HELP DESK**

Via Mail, Anruf, Fax oder über unser Kundenportal eingehenden Anfragen oder Störungsmeldungen werden im Trouble-Ticket-System erfasst und

innerhalb Ihres Servicelevels garantiert gelöst.

#### **SITE SURVEY**

Wir ermitteln kompetent die Ist-Situation Ihrer Voice- und Systemlandschaft und kalkulieren Installations- und Konfigurationsaufwand.

#### **VOR-ORT-SERVICE**

Unser fachlich hochqualifizierter Pool an nationalen und internationalen Vor-Ort-Ressourcen wird in der zentralen Dispositionen mittels CRM-Tool optimal eingesetzt.



#### **FULL SERVICE 24/7**

Unsere flächendeckende Service-Infrastruktur gewährleistet in allen Regionen einen On-Site-Bereitschaftsdienst europaweit 24 Stunden, 7 Tage die Woche an 365 Tagen im Jahr.

#### **FÜHRENDER PARTNER FÜR UCC**

Wir nutzen unser umfassendes Wissen, unsere jahrelange Erfahrung und unsere Beziehungen zu führenden Technologieanbietern, um Ihnen die geeignetsten, branchenweit besten Lösungen für Ihre Anforderungen zu liefern.

#### **KOMPLETTER LIFE-CYCLE**

Unser Servicespektrum umfasst Consulting, Projekt und Transition Management, Implementierungen, Professional & Integration Services, Services für Systemintegratoren sowie Managed Services. Wir begleiten Sie über den gesamten Lebenszyklus und unterstützen Sie dabei, Ihre ITK-Systemumgebung nachhaltig zu optimieren.

#### **KOSTENKONTROLLE**

Sie haben jederzeit die Kosten im Blick. Sparen Sie Betriebskosten. Wir helfen Ihnen beim Kalkulieren.

#### **HOHE VERFÜGBARKEIT**

Gemäß einheitlicher SLAs werden Ihre Tickets in unseren in ganz Europa verteilten NOCs (Network Operations Center) zugewiesen und von unseren Experten bearbeitet.

#### **RISIKOREDUKTION**

GfK System GmbH übernimmt für Sie die Betriebsverantwortung für ausgewählte ITK-Services mit dem richtigen Mix aus Flexibilität, Standardisierung und Automatisierung.

#### **MITARBEITERSCHULUNGEN**

Der Erfolg Ihrer innovativen Kommunikationslösung ist Abhängig davon, wie effizient Ihre Mitarbeiter diese nutzen. Wir bieten Trainings und Schulungen auf höchstem Niveau, um die Qualität sicherzustellen.

#### **INSTALLATION & INTEGRATION**

State-of-the-Art Know-How zeichnet unsere Experten aus. Wir setzen Ihre Kommunikations-Strategie professionell und pragmatisch um und übergeben Ihnen ein betriebsbereite Gesamtlösung.



## **IKARUS® GLOBAL SERVICES**

Kennen Sie schon unsere IKARUS® GLOBAL SERVICES? Wir erstellen Ihnen ein individuell passende Service-Angebot mit europaweit einheitlichen SLA's.

WIR SCHAFFEN IHRE KOMMUNIKATIONS-  
LANDSCHAFT DER ZUKUNFT

Mit den Produkten unserer

**IKARUS® BUSINESS PLATTFORM** bieten wir alle Lösungen für eine zukunftssichere Kommunikationslandschaft

**IKARUS® UCC**

**IKARUS® UCC LÖSUNGEN** werden individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst, entweder als on premise oder Cloud-Modell. Wir verändern die Kommunikationslandschaft im Arbeitsalltag und im Privaten.

**IKARUS® CLOUD**

Die **IKARUS® CLOUD** ist Ihr Erfolgskonzept für die Zukunft. Wir unterstützen Sie auf Ihrem Weg der Digitalen Transformation. Behalten Sie die Entscheidungsfreiheit in Ihren Händen.

**IKARUS® NETWORK**

Im Zuge der Digitalisierung wird das Netzwerk immer wichtiger. Sicherheit, Performance und Stabilität sind die Grundsteine für Ihr Netzwerk. Wir unterstützen Sie bei der kompletten Planung und Realisierung Ihrer Netzwerklösung.

**IKARUS® MEETING**

Sehen, Fühlen und live Erleben - das ist die neue Art interaktiver Meetings. Wir machen den Ideenaustausch mit Ihren Kollegen auf der ganzen Welt so natürlich wie eine Verabredung auf einen Kaffee.

**IKARUS® GLOBAL SERVICE**

Mit unseren **IKARUS® GLOBAL SERVICE** Angebot erstellen wir Ihnen individuell passende Service-Angebote mit europaweit einheitlichen SLA's.

# MIT IHNEN IN DIE DIGITALE ZUKUNFT

Wir schaffen die Kommunikationslandschaft für Ihren Erfolg

Durch den enorm schnellen Wandel im Bereich der Technologielösungen bieten sich für Unternehmen im Zuge der Digitalen Transformation neue Möglichkeiten und Herausforderungen am Markt. Es wird immer wichtiger an jedem Ort der Welt alle relevanten Daten in Echtzeit zur Verfügung zu haben. Unser Anspruch ist dabei Sie hin zu diesem Ziel zu begleiten.

## UNSERE KOMPETENZ

### VERSTEHEN

Fragen zu stellen, um die Herausforderungen der Kunden zu verstehen, ist unser vorrangiges Prinzip. Erst danach können wir den Kunden richtig und gewissenhaft beraten.

Wir sind so nah wie möglich an unseren Kunden, hören zu und erkennen die Bedürfnisse. Bei uns steht der Mensch im Vordergrund, die Technologie ist unser Werkzeug.

### VERÄNDERN

Wir versuchen ständig für den Kunden die bestmögliche Technologielösung zu identifizieren, um die spezifischen geschäftliche Anforderungen umzusetzen.

Wir arbeiten ergebnisorientiert, mit dem Ziel die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen.

### VERANKERN

Es ist unser erklärtes Ziel, langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen. Wir handeln so, dass unsere Kunden jederzeit Vertrauen in uns, unsere Lösungen und den Projekterfolg haben.

All unsere Mitarbeiter tragen für die Zufriedenheit unserer Kunden die volle Verantwortung.

Mehr als 500 zufriedene Kunden in Europa



Über 25 Jahre Erfahrung im Telekommunikationsgeschäft



1 NOC in München betreut 24/7 ca. 60.000 Endpunkte



GfK Global Services mit einheitlichen SLA's in mehr als 20 Ländern Europas

