

MANAGED SERVICES FÜR DEN SERVICE DESK

Die Basis für sichere Prozesse im Unternehmen

Störungsfreie Prozesse sorgen nicht nur dafür, dass im Unternehmen Zeit und Geld gespart werden, sondern stellen zudem sicher, dass sich wichtige Projekte ohne Verzögerungen realisieren lassen.

Perfekte Betreuung mit audius Managed Services für den Service Desk

audius Managed Services für den Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle bei allen Serviceanfragen und IT-Problemen im gesamten Unternehmen. Zu den Managed Services gehören folgende Leistungen: 1st und 2nd Level Support sowie administrative Tätigkeiten rund um den Service Desk.

Auf Wunsch übernehmen wir zudem die Steuerung der gesamten Ticketabwicklung inklusive Überwachung und Reporting. Eine ganzheitliche Unterstützung, die dazu beiträgt, dass Probleme schnell gelöst und Fragen umgehend beantwortet werden.



Vorteile für Ihr Unternehmen

- Verbesserung der Anwenderzufriedenheit durch Automatisierung
- Laufzeitverkürzung der Tickets
- Hohe Erstlösungsrate
- Kurze Reaktionszeiten
- Durchgängige Erreichbarkeit



audius Leistungen

Strategie

- ITIL basiert, best in class, zugeschnitten auf individuelle Anforderungen
- Ausrichtung Prozesse auf Support-Philosophie

Technologie

- Aufzeigen Migrations- und Transitionsplan
- Unterstützung Prozessdesign
- Support in Deutsch / Englisch
- Optional eigenes ITSM-Toolset

Care & Culture

- Dedizierter / Shared Desk
- 1st Level Support für Standardapplikationen
- Knowledge Management

Service Management

- Process Monitoring
- Servicezeiten bis 24*7
- Reporting des festgelegten SLAs
- Steuerung Sonderprozesse, z. B. Major Incident-Prozess



audius Expertise

Als qualifizierter Partner unterstützen wir unsere Kunden seit Jahren mit umfassendem Support im Service Desk: Wir betreuen **mehr als 150.000 Anwender im IT- und Non-IT-Umfeld** und bearbeiten **über 47.000 Tickets pro Monat**. Zertifizierte Experten kümmern sich mit ihrem Fachwissen um die Sicherheit und Verfügbarkeit Ihrer Umgebung. Bei Bedarf ziehen wir Spezialisten für die Optimierung, das Design und den Build neuer Services hinzu. Vielfältige Leistungen, die dazu beitragen, dass Sie sich ganz auf eigene Themen konzentrieren können!



Sprechen Sie mit uns über Ihre individuelle Lösung.

Tel.: +49 (0)7151 369 00-333 · E-Mail: managed-services@audius.de · www.audius.de/it-service-desk