



Wir verbinden den Arbeitsplatz mit den Menschen!

## Field Services für den modernen Arbeitsplatz

Endbenutzer möchten eine individuell angepasste Arbeitsplatzumgebung, welche die Produktivität erhöht, während Unternehmen eine standardisierte Umgebung bevorzugen. Wir bringen hier Mensch und IT zu einer balancierten Lösung zusammen – ganz nach Ihrem individuellen Anspruch an moderne Arbeitsplätze.

Der digitale Wandel in der Arbeitswelt verändert massiv die Anforderungen an die Arbeitsplätze der Benutzer. Mehr und mehr Mitarbeiter arbeiten aus dem Home-Office heraus oder sind durchgehend mobil.

Die Flexibilität in der Erbringung unserer Dienstleistungen geht einher mit einer ganzheitlichen und dynamisch standardisierten Konzeptionierung Ihrer IT-Lösungen. Wir leben die Verbindung von Mensch und IT als Ansatz für bessere Ergebnisse und Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter.

Wir liefern Lösungen rund um das Arbeitsplatzmanagement und die Benutzerunterstützung, sind dabei nur einen Anruf entfernt, um die Produktivität und Performance Ihrer Systeme, Anwendungen und Infrastruktur sicherzustellen – Proservia als Ihr Schlüsselkontakt.

### Service Segmentierung

Wir nutzen die beste Lösung und mobilisieren die besten Fähigkeiten am richtigen Ort, um Ihre Probleme und Anforderungen effizient zu lösen.

#### Technische Trennung

- > Workplace Service
- > Infrastruktur Services
- > Datacenter Services

#### Kundenzuordnung

- > Endkundenlokation
- > Mobil
- > Hybrid

#### Servicekonzeptionierung

- > Onsite Service
- > Onsite Remote
- > Service Tage
- > On Call

Gemeinsam erstellen wir durch eine genaue Analyse Ihrer Anforderungen einen Zusammenbau von Einzelservices zu einem Servicegewerk. Ergänzt durch ein bedarfsgerechtes gewerkspezifisches Liefermodell schaffen wir gemeinsam den Spagat zwischen den Anforderungen und Rahmenbedingungen Ihres Unternehmens und denen Ihrer Mitarbeiter an einen produktiven, zukunftsorientierten Arbeitsplatz.

## Warum Proservia



Wir von Proservia sind davon überzeugt, dass die Digitale Transformation nur in enger Verbindung mit dem Faktor Mensch erfolgreich sein kann – Veränderungen in Unternehmen ganzheitlich anzugehen unter gemeinsamer Betrachtung von „man power“ und IT-Themen.

Wir nennen das peopleIT.



## Arbeitsplatz Service

Der Kern des IT Supports für Arbeitsplätze ist die Vermeidung und schnelle Beseitigung von Störungen begleitet von IMAC/R/D Services.

IMAC/R/D beschreibt die Servicekette einzelner Dienstleistungen, die während eines Produktlebenszyklus anfallen und auf standardisierten Abläufen basieren, sich aber auch an Ihre individuellen Anforderungen anpassen lässt.

- > **Incident Management** umfasst typischerweise den gesamten organisatorischen und technischen Prozess der Reaktion auf erkannte oder vermutete Sicherheitsvorfälle bzw. Störungen in IT-Bereichen sowie hierzu vorbereitende Maßnahmen und Prozesse.
- > **Install** (Systemaufbau am Arbeitsplatz des Anwenders / Erstinstallation von Hardware / Bereitstellung von Softwareapplikationen)
- > **Move** (Umzug des Arbeitsplatzes / Wechsel auf ein anderes Arbeitsplatzsystem)
- > **Add** (Systemerweiterung mit Hardware / Installation zusätzlicher Software)
- > **Change** (Änderung der bestehenden Systemkonfiguration)
- > **Remove** (Sichere Löschung, Abbau der definierten Systemgruppen / Vorbereitung zum Rücktransport, zur Einlagerung oder zur Entsorgung)
- > **Dispose** (Abtransport und umweltgerechtes Recycling / Hardware-Refresh – Wiederaufarbeitung, Prüdung der Hardware und Rückführung zum Kunden)

Diese Basis lässt sich erweitern durch folgende standardisierte **Serviceergänzungen** unter Beachtung Ihrer Schnittstellen, eingebunden in ein ganzheitliches Liefermodell:

- > Managed Rollout & Logistik Services
- > Walk-In-Center & VIP Support
- > Managed Asset-CI- & Stockmanagement

## Endanwender im Fokus

Die Anforderungen an eine IT-Infrastruktur sind von Kunde zu Kunde sehr individuell. Entscheidende Charakteristik beim IMAC/R/D ist deshalb der starke Fokus auf die Bedürfnisse der Endanwender unter Einbindung dieser in die Projekte. Zudem stellt aber auch die generelle Automatisierung der Abläufe einen wichtigen Bestandteil in der Servicekette dar, mit dem Ziel, Fehlerquoten weitestgehend gering und die Datenqualität bestmöglich hoch zu halten.

Eine wohlüberlegte Dienstleistungs- und Prozesskette ist daher die beste Voraussetzung, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen. Wir empfehlen aus diesem Grund die Betrachtung des IMAC/R/D Konzepts und entwickeln mit Ihnen diese Serviceart bis zur Perfektion weiter. Denn hohe Qualität und Effizienz in diesem Bereich hilft auch mit, um in Ihrem Business wettbewerbsfähig zu bleiben.

### Unser Mehrwert

- > Ganzheitliche Beratung und Servicekonzepte aus operativer Erfahrung heraus
- > Individuell angepasste Managed Services
- > Jahrzehntelange Erfahrung im Betrieb von komplexen und verteilten Multivendor-Umgebungen

## Weitere Informationen

E-Mail: [kontakt@proservia.de](mailto:kontakt@proservia.de)

Telefon: +49 69 153 03-0

*Proservia bringt die Aspekte von Digitalisierung, Menschen und Branchenspezifika zusammen. Als europaweit agierende IT Services Marke der ManpowerGroup liegt unser Fokus auf lokaler Lieferung. Mit 1.000 Mitarbeitern in Deutschland (7.000 europaweit) sind wir flexibel und immer nah an unseren Kunden mit Fokus auf die User-bezogenen Aspekte der digitalen Transformation.*