



Zuverlässigkeit und Stabilität Ihrer IT beginnt mit einem qualifiziertem Eingangskanal

## Service Desk als zentraler Anlaufpunkt

Zuverlässiger IT-Support ist ein wesentlicher Faktor für fast alle Geschäftsfelder im Unternehmen. Mitarbeiter und Systeme erwarten jederzeit Verlässlichkeit und Performance. Der Proservia Service Desk ist dafür mit Experten und Technikern mit langjähriger Erfahrung gerüstet und bietet die Module *Help Desk*, *Next Generation Service Desk*, *VIP-Support* und *Logistik & Dispatching*.

### Help Desk – Single Point of Contact

Zentrale Schnittstelle zwischen Anwendern und IT ist der Help Desk (Single Point of Contact - SPOC). Hier werden alle Anforderungen aufgenommen und professionell erfasst und bearbeitet. Unser Help Desk wird mit IT-Mitarbeitern besetzt, die über kundenspezifisches IT-Knowhow verfügen und die Anfragen der Anwender über klassische und moderne Kanäle zielgerichtet bearbeiten. Proservia ist auf Ihre lokalen Bedürfnisse ausgerichtet und bietet sowohl ein lokales Liefermodell als auch europäische Abdeckung (14 Länder) mit 12 verschiedenen Sprachen. Wir setzen moderne Remote-Management-Lösungen ein, liefern hohe Erstlösungsraten und kennen die Fallstricke der Schnittstellen und Prozesskomplexität in nachgelagerte IT-Bereiche. Wir agieren sowohl in Ihrer IT-Prozesswelt als auch im Outsourcingmodus als Komplettservice inkl. einer schrittweisen Migration zwischen den Modellen oder der Einbindung anderer IT Partnern. Hohe Flexibilität bzgl. Service Levels und Servicezeiten als auch unterstützte Systeme und Applikationen sind für uns selbstverständlich.

### Next Generation Service Desk

Egal ob Sie 1st oder 2nd Level Support benötigen in einem 24x7 oder 8x5 Liefermodell, Proservia bietet Ihnen mehrsprachigen Service auf höchstem Niveau.

Dabei arbeiten wir in Ihren Ticket-Tools, stellen mit ServiceNow eines der innovativsten IT-Service-Management (ITSM) bei oder erbringen Ihren kundenindividuellen Service auch im Mix. Kombination und Integration von verschiedenen Technologien und Prozessen stellen hierbei unseren Serviceansatz dar, da jede Kundenumgebung Ihrer eigenen Historie unterliegt und eigene Besonderheiten und Abhängigkeiten in sich trägt.

Dabei stellen digitale Helfer in Form von User Portal, Self-Services, Chat Funktionalität und Bots die Grundlage für einen produktiven Service Desk mit einer gleichzeitigen hohen Servicequalität dar. Darüber hinaus flankieren professionelles Wissensmanagement und aus Kennzahlen abgeleitete Prozessoptimierung, welche in den Proservia Field Services münden können, unseren Next Generation Service Desk!

### 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.



### Leistungsumfang

- > Moderne Service Desk die flexible integrierbar ist in Ihre heutige (IT) Umgebung
- > Zugriff auf die modernsten Automatisierungslösungen und Tools wie ‚Persona Based Service‘, Chat & Voice Bots, Self Service und ‚Predictive Analytics‘ zur Reduzierung der Ticketanzahl und Erhöhung der Nutzerzufriedenheit



## VIP Support – Individuell für priorisierte Anwender

Ein auf VIP Support spezialisiertes Experten-Team deckt alle Anforderungen für priorisierte Anwender und business-kritische Funktionen ab. Für VIPs können individuelle Support-Prozesse, Reaktions-, Bearbeitungs- sowie erweiterte Service-Zeiten und Rufbereitschaften vereinbart werden. In Verbindung mit einer speziellen Störreserve lassen sich außerdem erheblich kürzere Bereitstellungszeiten für IT-Equipment realisieren.

Neben der Betreuung der VIPs im „Tagesgeschäft“ gehören auch die Einführungen neuer Technologien – Hard- und Software – sowie maßgeschneiderte Routinen für IT-Projekte zum VIP Support. Wir bieten ein spezielles Komplettpaket für On- und Off-Boarding von (Einrichtung von User Accounts inkl. aller Zugriffsrechte, Bereitstellung von allem benötigten IT-Equipment, Begleitung der IT-relevanten HR-Prozesse). Zudem unterstützen wir auch erweiterte Support-Anfragen z.B. für Krisenstäbe, Sonderereignisse wie VIP-Tagungen oder Hauptversammlungen.

Umfassende Qualitätssicherung erlauben uns, auch höchsten Ansprüchen zu entsprechen.

### Leistungsumfang

- > Support für PCs, Notebooks, Tablets, Smartphones, Premium Devices (auf Anfrage auch IoT Enduser-Geräte)
- > Support für VIP- / kundenspezifische Spezial-Software
- > Security Support: Verschlüsselungssysteme (Voice, Mail, File), PKI, VPN
- > Backup und Recovery
- > Erweitertes User Management
- > Identity Management: Interface zwischen HR-Systemen und ActiveDirectory
- > Spezieller Projekt-Support für VIPs
- > Erweiterte Service-Zeiten & Oncall-Services
- > Eskalations-Management

## Logistik & Dispatching aus einer Hand

Wesentlich für die Qualität der IT-Dienstleistungen ist nicht nur das Know-how der Techniker, sondern auch die Personal- und Materialplanung im Hintergrund.

### Leistungsumfang Dispatching

- > Einsatzkoordination der Techniker: Der richtige Techniker mit dem richtigen Material zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort
- > Flexibilität: Kurzfristige Terminverschiebungen
- > Qualitätsprüfung bei Ticket- und Auftragsabwicklung

### Leistungsumfang Logistik-Koordination

- > Bereitstellung der Hardware für tägliche Auslieferungen
- > Koordination der Materialflüsse bei Massen-Rollouts
- > Bevorratung von Ersatzmaterial
- > Überwachung der Warenbestände („Refill“)
- > Rechnungsprüfung und Kostenkontrolle
- > Qualitätssicherung des Asset-Bestands

Unabhängig der Struktur Ihrer Standorte – riesige Zentralen oder regionale Filialen: Durch eine Kombination aus zentralem Dispatching und Logistik können Engpässe vermieden und eine optimale Ressourcennutzung erreicht werden.

## 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.*