



Wir verbinden den Arbeitsplatz mit den Menschen!

Enduser Field Service

Endbenutzer möchten eine individuell angepasste Arbeitsplatzumgebung, welche die Produktivität erhöht, während Unternehmen eine standardisierte Lösung benötigen. Wir bringen Mensch und IT zusammen und begleiten Sie durch die digitale Transformation.

Der digitale Wandel in der Arbeitswelt führt zur Veränderung der Anforderungen an die Arbeitsplätze der Endbenutzer. Mehr und mehr Mitarbeiter arbeiten aus dem Homeoffice heraus, 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.

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 ist 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, welches ergänzt durch die Definition des gewerkspezifischen Liefermodells ein dynamisch angepasstes, flexibles und auf Ihre Erwartungshaltung und Anforderungen angepasstes, standardisiertes Konzept ergibt, welches Mensch und IT zusammenführt und den Spagat zwischen den Anforderungen Ihres Unternehmens und denen Ihrer Mitarbeiter an einen produktiven, zukunftsorientierten Arbeitsplatz meistert.

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.



Enduser Field Service

Der Focus unseres Supports liegt auf der Vermeidung und Beseitigung von Störungen begleitet von IMAC/R/D Services.

IMAC/R/D beschreibt die Servicekette einzelner Dienstleistungen, die während eines Produktlebenszyklus anfallen und die auf Ihren individuell standardisierten Anforderungen basieren.

- > **Incident Management** umfasst den gesamten Prozess rund um die Beseitigung einer ungeplanten Störung oder Qualitätsminderung eines IT Services.
- > **IMAC/R/D**
 - 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, Prüfung der Hardware und Rückführung zum Kunden)

Diese Basis ergänzen wir individuell durch standardisierte Servicemodule unter Beachtung Ihrer Schnittstellen. So entsteht aus einzelnen Modulen ein Servicegewerk, welches in einem ganzheitlichen Liefermodell endet.

Gern stellen wir Ihnen unsere Servicemodule wie zum Beispiel managed Rollout & Logistik Services, Walk-In-Center & VIP Support, managed Asset-CI- & Stockmanagement Leistungen in weiterführenden Gesprächen vor.

Der Endanwender im Fokus

Unsere flexiblen Liefermodelle für Field Services fokussieren die individuellen Bedürfnisse der Anwender in unterschiedlichen Umgebungen und IT-Infrastrukturen. Wir liefern nicht nur vorkonfigurierte Standardlösungen, sondern bei Bedarf auch Lösungen mit anwenderspezifischer Ausprägung für verschiedene Benutzergruppen, wie z.B. stationäre Anwender in Büroumgebungen, für Arbeitsplätze in der Produktion, im Verkauf, im Kundenservice und in der Logistik, für mobile Anwender, VIP, Homeoffices etc. Mit unserem vielfältigen und erweiterbarem Leistungsspektrum, individuell anpassbaren Service Leveln und Servicezeiten, einer integrierten Logistik und adaptierten Multi-Vendor-Support und ggf. Rufbereitschaften können wir alle Anforderungen unserer Kunden – bei Bedarf auch mit spezifischer Differenzierung für Standorte – abdecken. Bei der Implementierung richten wir unsere Field Services immer auf die jeweiligen technischen Rahmenbedingungen der IT im Anwenderbereich aus.

Unser Mehrwert:

- > Ganzheitliche Beratung
- > Individuelle Managed Services
- > Fokus auf User- & Infrastruktur- und Organisations-Themen – auf jeder Unternehmensebene

Unter dem Aspekt peopleIT liefern wir personalbezogene Themen wie Veränderungsmanagement, Weiterbildung, Führungskompetenzen, Qualitätsmanagement, Regulierung und Sourcing.

Weitere Informationen

E-Mail: 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.