



360-Grad ServiceDesk und Support: ServiceDesk³⁶⁰

ServiceDesk³⁶⁰ ist die auf Ihr Unternehmen zugeschnittene IT-Unterstützung für alle Ihre Anliegen – von der Bedienung eines Produkts bis zu komplexen Konfigurationen. Unsere Fachleute sind für Sie da: persönliche Betreuung, gleiche Zeitzone, in Deutsch und Englisch.

Mit unserer Lösung ServiceDesk³⁶⁰ bieten wir Ihnen und Ihrer Informatik-Abteilung eine zentrale Anlaufstelle für alle Ihre IT-Belange. Setzen Sie auf einen ServiceDesk, der schnell verfügbar ist, Störungen frühzeitig erkennt sowie diese kompetent und prompt löst. Unser Lösungsangebot ist als Gesamtpaket erhältlich, lässt sich aber auch aus einzelnen Teilen gezielt und individuell zusammenstellen – angepasst an Ihre Bedürfnisse und zugeschnitten auf Ihre Organisation.

Mit ServiceDesk³⁶⁰ von Scheuss & Partner AG geben Sie Ihrem Kerngeschäft den Vorzug und entlasten Ihre Mitarbeitenden.

Darum lohnt sich ServiceDesk³⁶⁰:

- ❗ Die IT und IT-Security muss sicher und datenschutzkonform funktionieren
- ❗ Die zur Verfügung stehende Zeit für IT-Aufgaben ist aber limitiert
- ❗ Umfassendes IT-Wissen im Unternehmen zu haben, ist teuer
- ❗ Qualifizierte IT-Spezialisten zu finden, ist schwierig
- ❗ Intern eine garantierte Erreichbarkeit sicherzustellen, ist aufwändig
- ❗ Die interne IT könnte Unterstützung brauchen
- ❗ Die Überwachung der Systeme und regelmässige Reportings könnten ausgelagert werden
- ❗ Bei Angriffen müssen Spezialisten zur Hand sein, die sofort reagieren
- ❗ Die IT-Kosten müssen transparenter werden



ServiceDesk³⁶⁰ im Überblick

ServiceDesk³⁶⁰ ist modular aufgebaut. So können Sie unseren Service entsprechend den Bedürfnissen Ihrer Organisation nutzen. Fünf Ebenen mit wahlweise kombinierbaren Komponenten stehen Ihnen zur Verfügung.

Umfassender IT-Support

Mit ServiceDesk³⁶⁰ erhalten Ihre Mitarbeitenden bei allen Anliegen rund um Ihre IT-Services rasch fachgerechte und kompetente Unterstützung. Von einfachen Fragen zur Bedienung eines Produktes bis hin zu komplexen Konfigurationsproblemen: Unsere Fachleute sind für Sie da. Bei uns werden Sie persönlich betreut.

Eine zentrale Anlaufstelle (SPOC)

Unser zentraler ServiceDesk nimmt alle Anfragen entgegen und sorgt dafür, dass die Anliegen umgehend bearbeitet werden. Erreichbar sind wir via Telefon, E-Mail, über unser Self-Service-Portal sowie automatisiert über eine API-Schnittstelle. Sie bestimmen, ob wir während den Bürozeiten oder auch 7 x 24 im Pikett-Dienst für Sie verfügbar sein sollen.

Vom Remote-Support bis zum Einsatz vor Ort

Der Support erfolgt telefonisch, via E-Mail, Self-Service Portal oder vor Ort. Zugriffe sind protokolliert und durch unsere professionellen Werkzeuge geschützt. Sie können ServiceDesk³⁶⁰ individuell und bedürfnisabhängig mit weiteren Leistungen ergänzen – bis hin zum Rundum-sorglos-Paket, mit dem Sie Ihren gesamten IT-Support komplett auslagern.

1 Self-Service

Self-Service Portal

Das Self-Service Portal ist intuitiv bedienbar und individuell anpassbar. Tickets können unkompliziert eingereicht, nachverfolgt und kommentiert werden.

2 Servicedesk (DE/EN)

First Level Support

Erweiterte Supportzeiten

Second Level Support

7 x 24h Pikett-Dienst

Fernsupport (TeamViewer)

Lifecycle Service (Install, Move, Add, Change, Remove)

Asset Management (Inventar)

Garantieabwicklung

Hardware-Lieferungen per Post oder Logistiker

Hard- und Software-Bestellungen mit Onsite Service

Die zentrale Anlaufstelle ist für alle Ihre Anliegen erreichbar. Sie bestimmen den zeitlichen und inhaltlichen Umfang unserer Dienstleistung, wir gewährleisten eine durchgehend hohe Servicequalität.

Wir unterstützen Sie vor Ort mit sämtlichen Support- und Technikleistungen. Dazu gehören die Einrichtung neuer Arbeitsplätze, der Umzug bei Standortwechsel, die Erweiterung oder Anpassung von Hardware und Software sowie der umweltgerechte Abbau von zu ersetzenden Geräten.

Unsere Leistungen im Bereich Wartung und Unterhalt umfassen vielfältige Arbeiten wie Updates, Loganalysen, Virenschutz, Reinigung der Systeme und vieles mehr.

Um einen zuverlässigen Betrieb Ihrer IT sicherzustellen, behalten wir Ihre Systeme, Geräte und individuellen Dienste im Auge. Anomalitäten erkennen wir frühzeitig und reagieren sofort.

3 Field Service

Onsite Support, Arbeiten nach Bedarf

4 Maintenance

Wartung und Unterhalt der IT-Services

5 Monitoring

Überwachung der IT-Services (PRTG)

ServiceDesk³⁶⁰ – und Ihre Mitarbeitenden sind in allen IT-Belangen gut aufgehoben

Lösungsorientiert

Das Self-Service-Portal und der zentrale ServiceDesk bieten Sicherheit und schnelle Hilfe.

Ökonomisch

Die kompetente Anlaufstelle vermeidet Ausfallzeiten. Das senkt die Kosten und das Frustrationsrisiko.



Gezielt

Sie entlasten Ihre Mitarbeitenden – damit die sich auf ihr Kerngeschäft und ihre Kunden konzentrieren können.

Kosten

ServiceDesk³⁶⁰ ist bereits ab CHF 250.– pro Monat verfügbar. Diese Pauschale enthält alle notwendigen Tools und Lizenzen zum Betrieb Ihres ServiceDesks. Erhöhte Reaktionszeiten sowie der Zugang zum Pikett sind kostenpflichtige Optionen.

Sicher

Sicherheit wird bei uns grossgeschrieben. Bei Bedarf sind wir deshalb auch ausserhalb der Bürozeiten verfügbar.

Persönlich

Unsere ausgebildeten und erfahrenen Fachleute betreuen Sie persönlich und pflegen einen regelmässigen Austausch inkl. Reporting.

Das Monitoring berechnet sich nach Anzahl der Sensoren und beläuft sich auf CHF 297.– pro 1000 Sensoren.

Für das Onboarding unseres ServiceDesks fallen einmalige Kosten an. Diese werden auf Basis Ihrer individuellen Anforderungen berechnet.

Unser ServiceDesk³⁶⁰ Angebot lässt sich beliebig mit weiteren Lösungen wie z.B. Workplace³⁶⁰ verbinden und so zu einem Full-Service ausbauen.

Die angegebenen Preise verstehen sich exkl. MWST.



ServiceDesk³⁶⁰ für Ihr Unternehmen?

Wir beraten Sie gerne!

www.servicedesk360.ch



Ihre direkte Ansprechperson:

Flavio Nodari

Leiter ServiceDesk

+41 44 368 55 82

flavio.nodari@scheuss-partner.ch

