

IBM Help Desk Services

Dienstleistungen auf höchstem Niveau

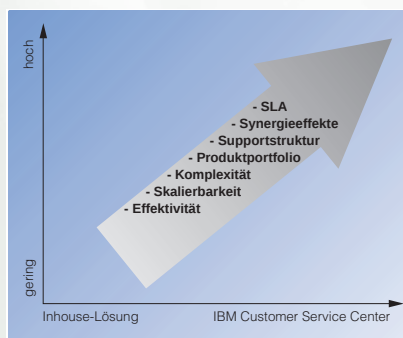
IBM Help Desk Services

Dienstleistungen auf höchstem Niveau

Eine komplexe, heterogene DV-Landschaft mit Produkten verschiedenster Hersteller sowie immer kürzer werdende Lebenszyklen von Hard- und Software im Desktop-Bereich verlangen von den Anwendern, sich immer neuen Anforderungen zu stellen. Die dabei auftretenden Probleme müssen schnell und effektiv im Sinne des Benutzers beseitigt werden. Ein professioneller User Help Desk schafft die Grundlage, um diese Aufgabenstellung zu lösen. Denn zeitnaher und kompetenter Support ist die Voraussetzung für die effiziente Nutzung Ihrer Technologien.

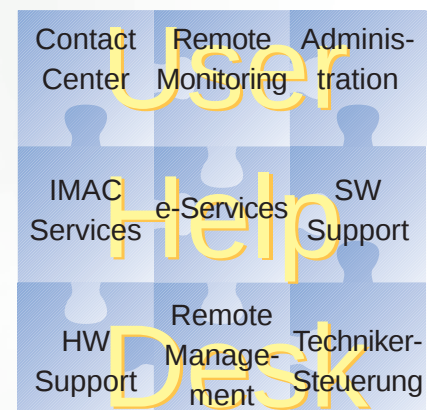
User Help Desk – ein Serviceangebot der IBM

Um den Mitarbeitern Ihres Unternehmens diese Dienstleistung anbieten zu können, stellt sich für Sie die Frage, ob Sie einen User Help Desk neu aufbauen und selber betreiben oder ob Sie diese Leistung aus einem Customer Service Center beziehen. Bei dieser Entscheidung spielen Kosten, Erfahrungen und Qualität eine maßgebliche Rolle. IBM bietet Ihnen Services, die speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind. Dabei entscheiden Sie selbst über den Leistungsumfang.



User Help Desk – ein Service, so individuell wie Ihr Unternehmen

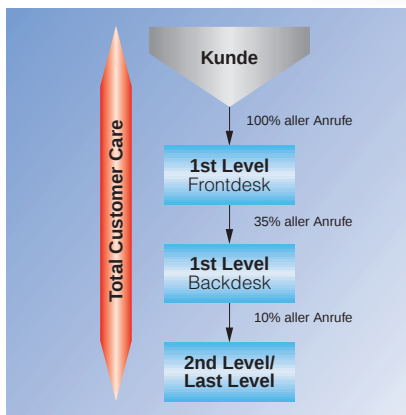
Das Service-Portfolio – Die Fokussierung auf die Bedürfnisse unserer Kunden steht im Mittelpunkt all unserer Serviceangebote. Diese beinhalten sowohl Software- als auch Hardware Support, von der Bestellannahme bis zur Techniker-Steuerung, von der Administration bis zum Netzwerk-Monitoring, um nur einige zu nennen. Im Sinne einer Anpassung an die Ansprüche und Prozesse unserer Kunden erweitern wir dieses Portfolio ständig. So sind wir in der Lage, genau Ihren Anforderungen gerecht zu werden.



Das IBM Customer Service Center liefert Problemlösungen für:

- *Hardware aller Hersteller*
- *Peripherie (Bildschirm, Drucker, Modem etc.)*
- *Spezial-Hardware-Lösungen (z. B. für Werkstätten)*
- *Betriebssysteme*
- *PC-Anwendungs-Software (Grafikprogramme, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation etc.)*
- *Standard-Netzwerk-Software*
- *Kundenindividuelle Software*

Das IBM Customer Service Center bietet alle Support Levels an: vom 1st Level Frontdesk über den 1st Level Backdesk bis zum 2nd Level bzw. Last Level Support, umspannt durch eine Gesamt-Prozess-Verantwortung des IBM Customer Service Centers (Total Customer Care). Dies bedeutet, dass alle Prozesse durch das IBM Customer Service Center gesteuert und überwacht werden, innerhalb und außerhalb des Centers – eine End-to-End-Verantwortung mit einem Ansprechpartner und einer Management-Verantwortung für Sie.



Darüber hinaus bietet Ihnen das IBM Customer Service Center folgende Dienstleistungen an:

- *Contact Center*
- *Installations- und Rollout-Koordination*
- *LAN und User Administration*
- *Remote Monitoring*

Die Technik – Um Ihnen einen kontinuierlichen Servicebetrieb auf hervorragendem Niveau anbieten zu können, setzen wir in unseren Centern hochmoderne Technik ein. Dazu zählen neben der neuesten Server-Technik von IBM auch eine der weltweit komplexesten Installationen einer Telefonanlage und Techniken wie CTI, Unified Messaging sowie Netzwerk- und Server-Monitoring.

Die Mitarbeiter – Die wichtigste Komponente im Betrieb des User Help Desk sind die Mitarbeiter. „Denken wie der Kunde“ ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Unser junges, dynamisches Team ist in der Lage, all Ihren Anforderungen gerecht zu werden. Durch gezielte Schulungen, Zertifizierungskurse und Kommunikationstrainings sichern wir die breite Wissensbasis unserer Mitarbeiter. Sie können nicht nur auf diese Fachkompetenz bauen, Sie werden auch von der Integration dieser Mitarbeiter in Ihr spezifisches Umfeld profitieren.

Die Qualität – Für die Qualität unserer Dienstleistung sprechen unsere Kunden, für die wir bereits Service erbringen. Zu diesen gehören Unternehmen aus den verschiedensten Branchen der Industrie, aus dem Bereich Handel, Banken und Verkehr sowie andere Dienstleister.





Die Kundennähe

IBM betreibt weltweit an mehreren Standorten, wie z. B. Deutschland, der Schweiz und Österreich, Customer Service Center. Diese Center unterstützen mehrere hunderttausend Endanwender in Unternehmen verschiedenster Größen und Branchen – vom mittelständischen Unternehmen bis zum weltweit agierenden Großunternehmen. Die zunehmende Globalisierung erfordert auch im Service eine Anpassung. IBM Global Services als weltweit größter Serviceanbieter bietet Ihnen kundenindividuelle Lösungen – für jeden Ort der Welt, in der von Ihnen gewünschten Sprache.

Das Redesign

Viele Serviceanbieter sind in der Lage, einen passiven User-Help Desk-Betrieb anzubieten. Unser Ziel ist ein aktiver User Help Desk. Wir möchten nicht nur Ihre Mitarbeiter unterstützen, sondern mit Ihnen gemeinsam Ihre IT-Infrastruktur effizienter und kostengünstiger gestalten. Sie erhalten ein individuelles Reporting, angepasst an Ihre Bedürfnisse. Gemeinsam erarbeiten wir Konzepte, um Schwachstellen in Ihrer Organisation oder Ihrem IT-Umfeld aufzudecken und zu beseitigen. Mit uns gewinnen Sie nicht nur einen Serviceanbieter, mit uns gewinnen Sie einen Partner.

© Copyright IBM Corporation 2001

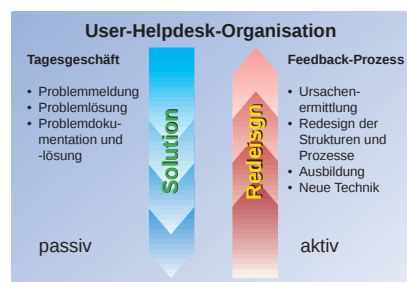
IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.



Der Erfolg unserer Customer Service Center zeigt sich jedoch nicht nur durch unsere zufriedenen Kunden, sondern auch durch Auszeichnungen unabhängiger externer Institute und Gremien. Hierzu gehören z. B. die IIR Awards für den kundenfreundlichsten

Support in 1999 und 2000, der AFSM International Special Recognition Award 2001 und der Thüringer Staatspreis für Qualität. Eine Selbstverständlichkeit ist die Zertifizierung unserer Customer Service Center nach DIN EN ISO 9001.

