

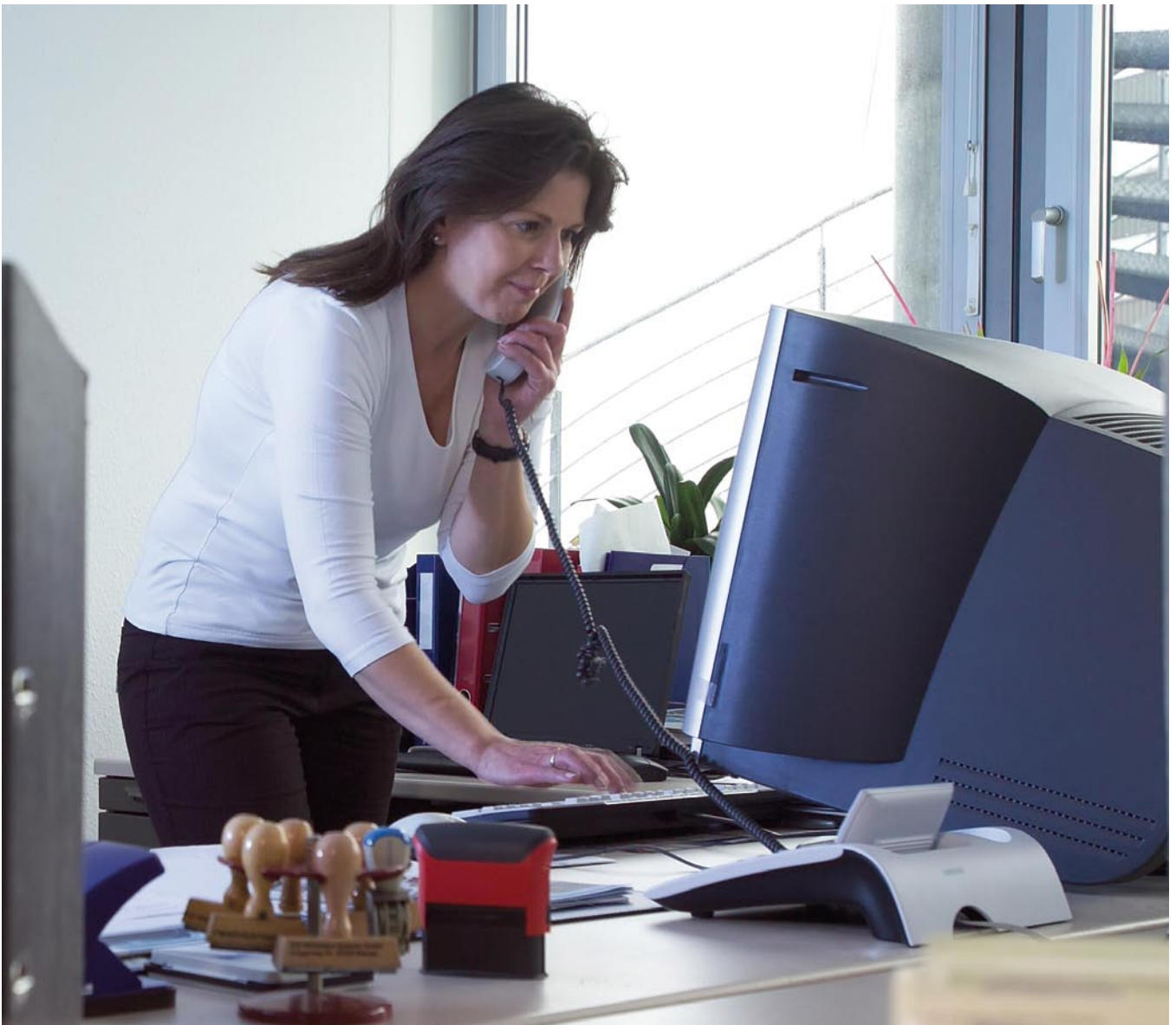
## User Help Desk

*Die Serviceline der IBM Mittelstand Systeme GmbH*



*Partnerschaftlich. Verlässlich. Mittelständisch.*  
**IBM Mittelstand Systeme GmbH**

*Eine immer erreichbare, unabhängige Serviceline für die Anwender in Ihrem Unternehmen – wir übernehmen die Verantwortung.*



**Nachricht genügt –  
und Ihre Anwender erhalten gezielte Hilfestellung.**

Eine Situation, die jeder aus dem Büroalltag kennt: Die Software macht nicht das, was zu erwarten ist. Um der Ursache auf den Grund zu kommen und das Problem zu lösen, ist sofortige Unterstützung erforderlich. Oft versuchen Mitarbeiter im Unternehmen selbst, den Fehler aufzuspüren. Weil dies nicht immer ganz einfach ist, kann es passieren, dass innerhalb kürzester Zeit weitere Kollegen aus der Abteilung mit involviert sind. Rasch ist das ganze Team über einen längeren Zeitraum in seiner Arbeit blockiert. In solchen Fällen würde ein Anruf bei der Serviceline der IBM Mittelstand Systeme genügen, um eine gezielte und erfolgreiche Hilfestellung für Anwender zu erhalten.

Ein anderes Beispiel: Jeder Anwender verfügt über ein oder mehrere Passwörter, mit denen er persönlichen, abgesicherten Zugang zu unternehmenskritischen Anwendungen erhält. Es kommt immer wieder vor, dass Passwörter vergessen werden, zum Beispiel nach längeren Abwesenheitszeiten. Oder Passwörter werden mehrfach nicht korrekt eingegeben, und das System verweigert dann strikt den Zugang. Wer sich aber 'ausgesperrt' hat, verliert wertvolle Arbeitszeit auf Kosten des Unternehmens. Die Mitarbeiter der Serviceline der IBM Mittelstand Systeme können in solchen Fällen rasch und direkt eine Passwortzurücksetzung vornehmen, sodass Anwender sofort wieder ins System einsteigen können. Dafür ist lediglich eine kurze Authentifizierung des Anwenders erforderlich. All dies erfolgt zuverlässig abgesichert und komfortabel per Telefon, Fax oder E-Mail.

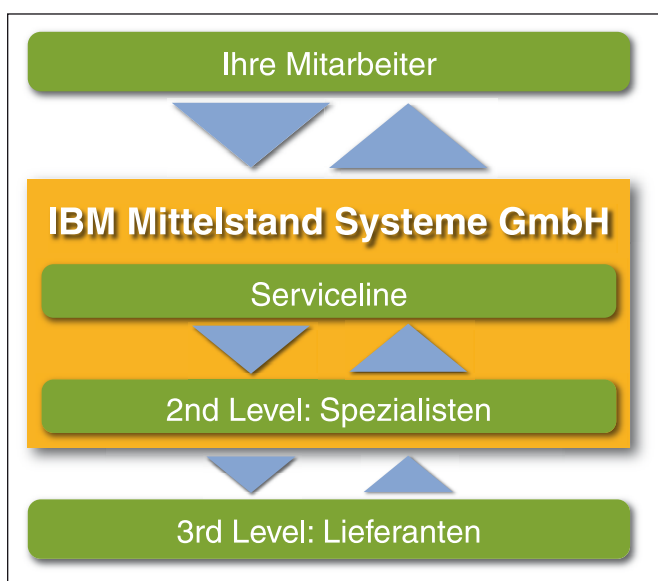
**Erhöhen Sie die Produktivität in Ihrem Unternehmen – unterstützt durch die Serviceline-Experten.**

Die Experten der IBM Mittelstand Systeme lösen IT-Probleme auf ihre Art: schnell, kompetent und zuverlässig. Die Arbeitsprozesse in Ihrem Unternehmen werden nicht unterbrochen; Ihre Mitarbeiter verlieren keine Zeit mit Arbeiten, die nicht zu ihren Aufgaben gehören, und Überstunden werden vermieden.

Unsere Spezialisten von der Serviceline sind vertraut mit den Systemumgebungen, in denen Ihre Anwender arbeiten. Sie erfassen alle Anrufe in systematischer Weise und sorgen dafür, dass jede Anfrage schnellstens bearbeitet und mit dem gesamten zur Verfügung stehenden Wissen beantwortet wird. Damit werden Ihre Mitarbeiter bei der Bedienung der technischen Funktionalitäten ihres Arbeitsplatzes umfassend unterstützt. Durch die zuverlässig bereitstehende Hilfestellung im Fall der Fälle können Sie Ihre Mitarbeiter entlasten, ihre Zufriedenheit erhöhen und damit entscheidend die Produktivität verbessern.

Die Serviceline steht Ihren Anwendern bei Fragen und Problemen in folgenden Bereichen zur Verfügung:

- *unternehmensweite Anwendungen wie SAP, Lotus Notes oder CAD*
- *Büro-Software wie MS Office*
- *Kommunikationssysteme wie Internet, Telefon, Fax*
- *Netzwerkinfrastrukturen, vom Local Area Network (LAN) bis zum Wide Area Network (WAN)*
- *Hardware wie PC, Drucker, Peripherie*



**Service nach Wunsch, auch rund um die Uhr.**

Serviceline-Leistungen können Sie für Ihr Unternehmen individuell festlegen. Wir sind auch rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche für Ihre Anwender da, wenn es Ihre Geschäftsprozesse, Anwendungen oder Systeme erfordern. Ihre Ansprechpartner bei der Serviceline können Störungsmeldungen in qualifizierter Weise vorab klären und zum Beispiel Rufbereitschaften alarmieren, auch in Ihrem Unternehmen.

**Die Serviceline: immer und auf verschiedenen Wegen erreichbar.**

Die Mitarbeiter unserer Serviceline nehmen Störungsmeldungen oder Serviceanforderungen aus Ihrem Unternehmen telefonisch entgegen, per E-Mail, per Fax oder über unsere Homepage im Internet.

**Definierte Prozesse im Hintergrund, mehr Effizienz bei Ihren Anwendern.**

Eine Vielzahl der uns mitgeteilten Probleme kann von unseren Serviceline-Experten direkt gelöst werden. Bei komplexeren Fragestellungen werden die Serviceanfragen an Spezialisten im Second Level weitergeleitet. Sie erarbeiten die Lösung in einem definierten Workflow-Prozess. Die Serviceline überwacht den Lösungsfortschritt und informiert den Fragesteller über den aktuellen Status.

Alle Anfragen werden systematisch gesammelt und ausgewertet. Durch diese strukturierten Prozesse gehen wertvolle Informationen rund um den täglichen Einsatz von Technologien in Ihrem Unternehmen nicht verloren. Die Ergebnisse nutzen wir, um gezielte Verbesserungen beim effizienten Einsatz von Technologien für Ihre Anwender zu erreichen oder um konkrete Empfehlungen auszusprechen.

*Unsere Serviceline löst die meisten eingehenden Probleme sofort. Nur ein geringer Teil geht über unsere Spezialisten bis zu externen Lieferanten.*

### Weitere Informationen.

Wenn Sie mehr über unsere Serviceline erfahren möchten, wenden Sie sich bitte direkt an:

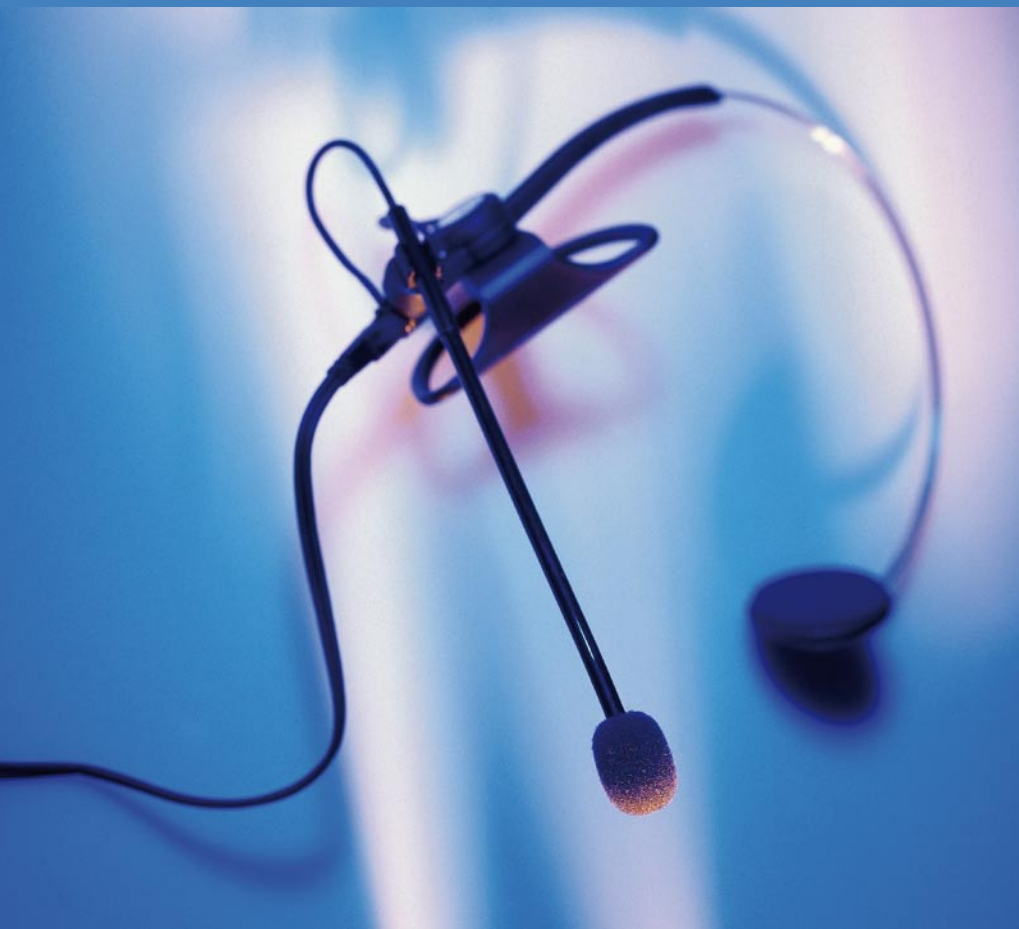
Wolfgang van Gellecom  
Leiter Serviceline  
IBM Mittelstand Systeme GmbH  
Telefon: 02132 131-229  
E-Mail: [wolfgang.vangellecom@de.ibm.com](mailto:wolfgang.vangellecom@de.ibm.com)



IBM Mittelstand Systeme GmbH  
Marienburger Straße 28  
40667 Meerbusch

Telefon: 02132 131-01  
Telefax: 02132 131-393

**[ibm.com/services/de/ims](http://ibm.com/services/de/ims)**



IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Lotus Notes ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, das SAP Logo, mySAP und alle anderen hier genannten SAP Produkte sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Service-namen können Marken anderer Hersteller sein.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.



**User Help Desk**