IBM Global Services

IBM Help Desk Services

Dienstleistungen auf höchstem Niveau

ON DEMAND BUSINESS

IBM Help Desk Services
Dienstleistungen auf höchstem Niveau

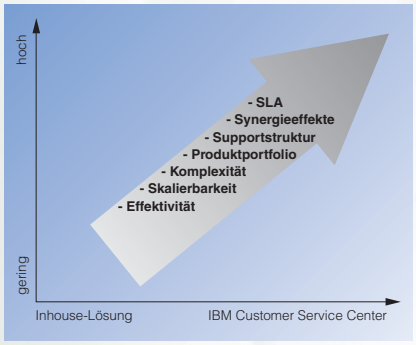
Eine komplexe, heterogene IT-Landschaft mit Produkten verschiedenster Hersteller sowie immer kürzer werdende Lebenszyklen von Hard- und Software im Desktop-Bereich verlangen von den Anwendern, sich ständig neuen Herausforderungen zu stellen. Dabei auftretende Probleme müssen schnell und effektiv im Sinne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

Service Desk – ein Angebot der IBM

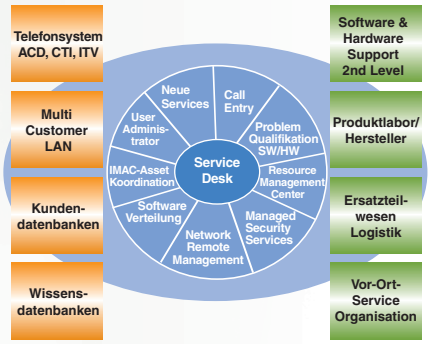
Um den Mitarbeitern Ihres Unternehmens diesen Service anbieten zu können, stellt sich für Sie zunächst die Frage, ob Sie einen Service Desk neu aufbauen und selbst betreiben oder ob Sie diese Leistung aus einem unserer IBM Customer Service Center beziehen wollen. Bei dieser Entscheidung spielen Kosten,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

Ein Service Desk von IBM – so individuell wie Ihr Unternehmen

Das Service-Portfolio – Die Fokussierung auf Ihre Bedürfnisse steht im Mittelpunkt unserer Serviceangebote. Diese beinhalten sowohl Software Support als auch Hardware Support, von der Störungsannahme bis zur Technikersteuerung, von der User-Administration über Netzwerk-Monitoring bis hin zur Koordination von IMAC-Requests. Im Sinne einer Anpassung an Ihre Ansprüche und Prozesse erweitern wir unser Leistungsportfolio ständig. So sind wir in der Lage, genau Ihren Anforderungen gerecht zu werden.



Von einer Service Desk-Lösung profitieren Sie mehrfach

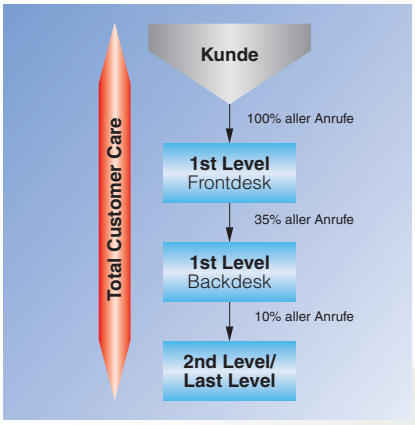


Unser Leistungsportfolio

Unsere IBM Customer Service Center liefern Problemlösungen für:

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

Ein Service Desk, betrieben durch eines unserer Customer Service Center, bietet verschiedene Support Level: vom 1st Level Frontdesk über den 1st Level Backdesk bis zum 2nd Level bzw. Last Level Support. Die Gesamt-Prozess-Verantwortung bleibt dabei beim IBM Customer Service Center (Total Customer Care). Das bedeutet für Sie: Alle Prozesse werden durch das Customer Service Center gesteuert und überwacht, 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:

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

Die Mitarbeiter – Die wichtigste Komponente beim Betrieb Ihres Service Desks 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 Fachkompetenz bauen, Sie werden auch von der Integration dieser Mitarbeiter in Ihr spezifisches Umfeld profitieren.

Die Technik – Um Ihnen einen kontinuierlichen Servicebetrieb auf höchstem Niveau anbieten zu können, setzen wir in unseren Centern hochmoderne Technik ein. Dazu zählt neben neuester IBM Server-Technik auch eine Telefonanlage, die zu den komplexesten Installationen der Welt gehört. Techniken wie CTI, Unified Messaging oder Netzwerk-/Servermonitoring kommen ebenfalls zum Einsatz.

Die Innovationen – Unser Ziel ist es, zuverlässigen Support zu gewährleisten und IT-Störungen schnellstmöglich zu beseitigen. Um dies zu realisieren kommen Tools zum Einsatz, die die Störungsbehebung automatisieren und verkürzen.

Beispiele hierfür sind:

- *Webportal inkl. Wissensdatenbank, scriptbasierter Lösungen, Softwareschutz, Ticketerstellung/-tracking inkl. automatisierter Gerätedatenerfassung. Probleme werden verhindert und behoben – schneller als sie der Benutzer bemerkt!*

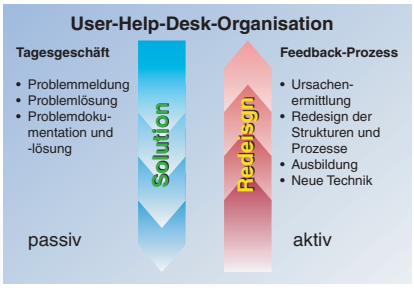
- *Automatisierter Passwort-Reset und Berechtigungsprüfung durch biometrische Stimmvalidierung. Damit wird die Zugriffssicherheit erhöht.*

Der Nutzen für Sie: Bei Standardproblemstellungen ist der Benutzer schneller wieder arbeitsfähig, die personellen Aufwände sinken und damit auch die Kosten.

Die Qualität – Die Qualität unserer Dienstleistungen bestätigen unsere Kunden. Zu diesen gehören Unternehmen aus den verschiedensten Branchen der Industrie, aus dem Bereich Handel, Banken und Verkehr sowie andere Dienstleister. Beispiele hierfür sind:

- *3M Deutschland GmbH*
- *AMB Generali*
- *BMW Group*
- *DaimlerChrysler AG*
- *Hapag-Lloyd Container Linie GmbH*
- *McDonald’s Deutschland Inc.*
- *Trost*

Das Redesign – Viele Serviceanbieter sind in der Lage, einen Service Desk zu betreiben. Wir möchten darüber hinaus mit Ihnen gemeinsam Ihre IT- Infrastruktur effizienter und kostengünstiger gestalten. Sie erhalten ein individuelles Reporting, angepasst an Ihre Bedürfnisse. Darauf basierend erarbeiten wir gemeinsam 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!



Die Kundennähe – IBM betreibt weltweit an mehreren Standorten 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 Serviceleister bietet Ihnen kundenindividuelle Lösungen – für jeden Ort der Welt, in der von Ihnen gewünschten Sprache.

Haben Sie weitere Fragen?

Kontaktieren Sie direkt Ihre Ansprechpartnerin:

Ines Böhm
Product Manager HelpDesk Services
E-Mail: boehmi@de.ibm.com

Oder besuchen Sie uns im Internet unter:
ibm.com/services/de/ism

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

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

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- und Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.

Der Erfolg unserer Help Desk-Lösungen 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' sowie die 'Beste Help Desk Innovation', der AFSM International Special Recognition Award und der Thüringer Staatspreis für Qualität.

Eine Selbstverständlichkeit ist die Zertifizierung unserer Customer Service Center nach DIN EN ISO 9001:2000. Die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Management-Systemen (DQS GmbH) bescheinigte darüberhinaus die ITIL-Konformität im Rahmen der Zertifizierung nach British Standard (BS) 15 000-1.

IBM Form GE12-2701-03 (11/2005)