

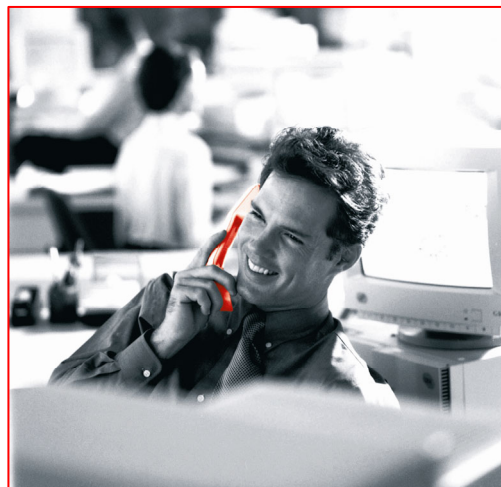


Ein unabdingbarer Prozessbestandteil für den effizienten Betrieb Ihrer UC-Lösung

AUFGABENSTELLUNG

Der Umgang mit immer komplexeren Kommunikationslösungen und Anwendungen, führt häufig zu Fragen oder Problemen, zu deren Lösung die Hilfe von Spezialisten benötigt wird. Fehlt die Unterstützung in der benötigten Qualität, führt dies zu erheblichen zeitlichen Ausfällen, Abstimmungsproblemen und finanziellen Einbußen.

Zum effizienten Betrieb Ihrer Kommunikationslösung und zur Zufriedenstellung Ihrer Anwender, benötigen Sie einen zentralen Ansprechpartner (Single-Point-of-Contact) zur Bearbeitung sämtlicher Anfragen. Hierbei ist von besonderer Bedeutung, dass Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen berücksichtigt und die Anfragen Ihrer Key-User und End-Anwender kompetent, schnell und SLA-konform beantwortet werden.



IHR NUTZEN

Produktivitätssteigerung

Durch kompetente Problemlösung werden Mitarbeiter sofort in die Lage versetzt, ihre UC-Anwendungen ohne Zeitverzug weiter zu nutzen. Hierbei werden die vereinbarten SLA's eingehalten.

Prozesseffizienz

Mit einem zentralen Knowledge Management im Help Desk stellen wir sicher, dass verteiltes Wissen effizient genutzt wird. Im Störfall ermöglicht unsere Netzwerkdokumentation eine schnelle Fehlerdiagnose und -behebung – bereits im Help Desk.

Mitarbeiterzufriedenheit

Ihre Mitarbeiter können auf unser kompetentes und serviceorientiertes Hotline-Team zurückgreifen. Probleme werden innerhalb kurzer Zeit behoben.

Damovo...

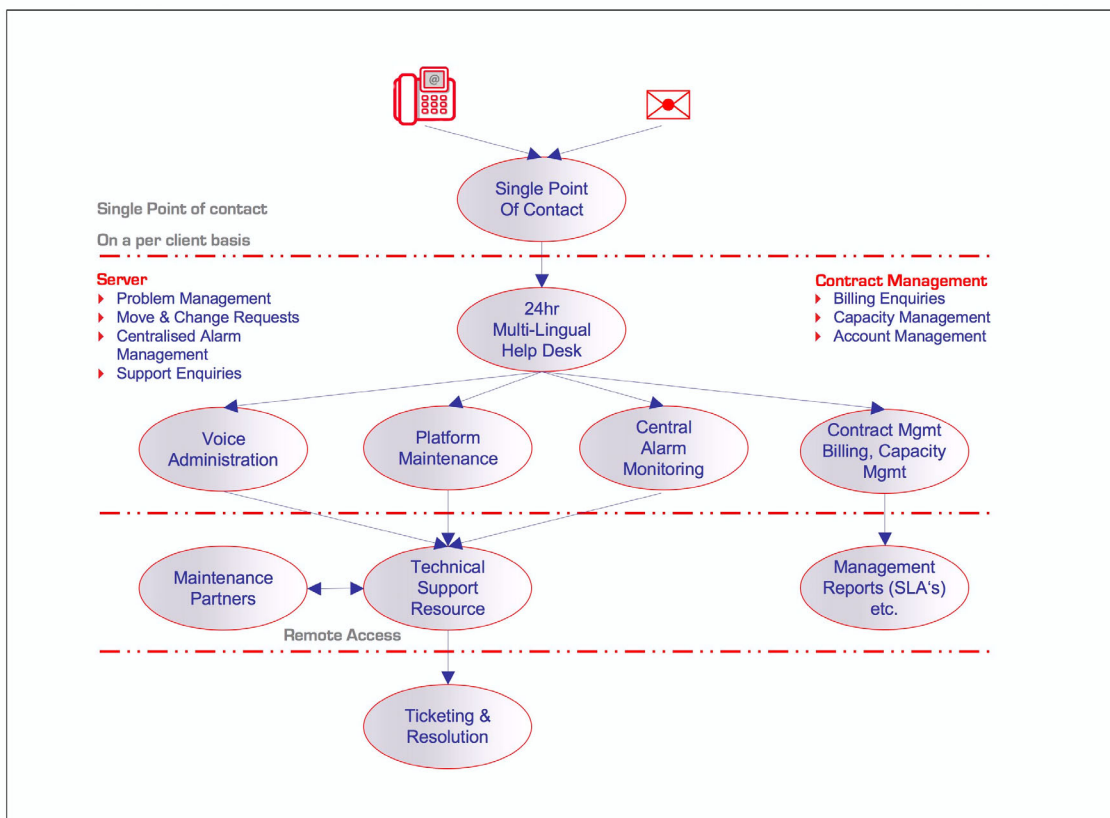
...stellt einen auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen User Help Desk bereit, der zentrale und lokale Kompetenzteams zu Ihrem Nutzen verfügbar macht.

DO MORE. GROW MORE. BE MORE.



UNSERE LEISTUNGEN

Das Damovo Call Center ist der zentrale Anlaufpunkt für alle Calls (Anfragen, Störungsmeldungen und sonstige Ereignisse), die im Zusammenhang mit den in Management Services-Verträgen definierten Leistungskomponenten stehen. Alle über das Damovo Call Center via E-mail, Anruf, Fax, E-Form oder Automatic Alarm Transfer angenommenen Incidents, werden zur weiteren Bearbeitung im Trouble-Ticket-System „OMNITRACKER“ erfasst, vorqualifiziert und gegebenenfalls an den 2nd Level Support weitergeleitet.



Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33
D-40597 Düsseldorf
Tel: +49 (0) 211 8755 40
Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O



Basis-Leistungen

- ▶ Anwenderunterstützung und Störungsannahme
- ▶ Aufnahme von Änderungsaufträgen (Moves, Adds, Changes)
- ▶ Registrierung, Protokollierung und Weiterleitung aller Anfragen
- ▶ Diagnose und telefonische Behebung von Bedienungs-, Konfigurations-, Netzwerk- und Integrationsfehlern
- ▶ Sofortige Remote-Unterstützung bzw. Einleitung von Technikereinsätzen
- ▶ Vorbeugende telefonische Auskünfte über bekannte Fehlersituationen, deren Ursache und Umgehungsmöglichkeiten
- ▶ Information über Verbesserungen und Ergänzungen Ihrer Anwender-Software
- ▶ Dokumentation der Serviceleistungen
- ▶ Garantierte Servicelevel:
 - ▶ Innerhalb von max. 60 Sek. meldet sich ein verantwortlicher und fachkundiger Mitarbeiter des Help Desks am Telefon
 - ▶ 95% aller Anfragen und technischer Probleme werden innerhalb der geforderten SLA's gelöst
 - ▶ Der Help Desk steht 24 h an 7 Tagen die Woche und an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung
- ▶ Der internationale Help Desk deckt die Sprachen Englisch, Französisch und Deutsch ab
- ▶ Dedizierte Help Desk-Sprachen für Europa oder Asien können bei Bedarf bereitgestellt werden

Der Help Desk Service der Damovo kann in zwei Basis-Varianten zur Verfügung gestellt werden:

- ▶ Qualifizierter Help Desk, der von Ihren IT-Administratoren genutzt wird
- ▶ der End-User Help Desk, der alle Anfragen Ihrer Mitarbeiter annimmt



Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O



UNSER PORTFOLIO



Unser Service-Portfolio repräsentiert die fünf Phasen zur Entwicklung eines Kommunikations-Netzwerkes. Damovo kann Ihnen wertvolle Services (ITIL-konform) zum gesamten Netzwerk Lebenszyklus anbieten – Services, die Ihnen Geld, Ressourcen und Zeit ersparen. Services, die Ihnen effektiv bei der Planung, dem Design, der Implementierung, dem Management und der Optimierung Ihres Unternehmensnetzwerkes helfen, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu unterstützen – weltweit.

Planung:

des strategischen Übergangs in eine neue Kommunikationsstruktur, angelehnt an die Bedürfnisse unserer Kunden.

Design:

der technischen Umsetzung einer effizienten, kostengünstigen und zukunftsweisenden Lösung.

Implementierung:

des Designs mit dem Focus auf Qualität und Geschwindigkeit.

Management:

der Kundensysteme als Partner während des gesamten Lebenszykluses einer Lösung.

Optimierung:

als kontinuierliche Verbesserung der Prozesse und Anwendungsnutzung im Service- und Lösungsumfeld.

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Benrather Schlossallee 33

D-40597 Düsseldorf

Tel: +49 (0) 211 8755 40

Fax: +49 (0) 211 8755 4100

www.damovo.de

D A M O V O