

IT's like you.

# IHR IT-SERVICE-DESK DER SIEVERS-GROUP

## Störungsfreier IT-Betrieb mit dem Service Desk der SIEVERS-GROUP

Systemausfall? Bedienungsfehler? Sicherheitsvorfall? Datenverlust? IT-Herausforderungen jeglicher Art sind in unserem zentralen Service Desk professionell aufgehoben – auch, wenn es mal kniffliger wird. Unsere Expert:innen kümmern sich professionell, schnellstmöglich und transparent um Ihre Serviceanfragen, damit Ihr Betrieb möglichst reibungslos weiterlaufen kann.

Strukturierte und sichere Bearbeitung Ihrer Anliegen: Dank eines auf Basis der etablierten ITIL-Praktiken ausgerichteten Störungs- und Anfragenmanagements sowie unserer ISO-zertifizierten Rechenzentren in Deutschland.

### Schnell & unkompliziert

Kurze Reaktionszeiten, gezielte Hilfe und ein effektives Tickethandling durch ein ITIL-basiertes Incident- und Service Request Management.

### Erfahren & branchenübergreifend

Um ein besonders hohes Qualitätsniveau zu gewährleisten, verfügen unsere IT-Fachkräfte über ein hohes Maß an Know-how sowie über eine langjährige branchenübergreifende Erfahrung.

### Flexibel & transparent

Egal, ob mit individuellem Laufzeitvertrag oder in gelegentlichen Einzelfällen: Unser Service Desk steht Ihnen während unserer Servicezeiten uneingeschränkt und zu fairen Pauschalen zur Verfügung.

## Ihr kompetenter IT-Support auf dem „kurzen Dienstweg“



Mail  
[support@sievers-group.com](mailto:support@sievers-group.com)



Kundenportal  
[support.sievers-group.com](http://support.sievers-group.com)



Hotline  
0541 9493111

---

## Der Service Desk der SIEVERS-GROUP – Ihre Vorteile

- + Servicezeiten von Mo-Fr, 08:00 – 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage)
- + ITIL-basiertes Störungs- und Anfragenmanagement
- + Bereitstellung eines Ticketportals
- + Ticketannahme per E-Mail, Telefon & Ticketportal
- + Kategorisierung, Klassifizierung & Priorisierung
- + Ticket-Übergabe und Koordination im Fachbereich
- + Statusüberwachung & Dokumentation

---

## Qualität made in Germany – Zertifizierung nach ISO 27001

- + Branchenübergreifende IT-Erfahrung seit 1989: vom KMU bis zum Konzern
- + IT-Support aus unseren Standorten in Deutschland
- + Kompetente IT-Fachkräfte mit qualifizierter Ausbildung
- + Regelmäßige ITIL-Zertifizierungen für unsere Service Desk Agents und Service Manager



---

## Unser Service Desk-Angebot: So individuell wie Ihre Anliegen

### Punktuellet Support für Einzelfälle

- + Faire Ticketmanagementpauschale für die Bereitstellung und das Handling Ihres Anliegens. (Abrechnung pro Ticket)
- + Servicetätigkeiten werden nach tatsächlichem Aufwand und nach gültiger Preisliste abgerechnet.
- + Servicezeiten 8:00 – 17:00 Uhr (Mo-Fr, ausgenommen Feiertage)

### Regelmäßige Unterstützung – unser Service Desk+

- + Faire Ticketflatrate über den Vertrag „Service Desk+“ (Abrechnung pro Jahr)
- + Feste Reaktionszeiten
- + Servicezeiten 8:00 – 17:00 Uhr (Mo-Fr, ausgenommen Feiertage)
- + Aufwände bis zur Lösung werden abgerechnet

### Fachbezogene, individuelle Supportverträge der Business Units

- + Auswahl an Reaktionszeiten
- + Option auf 24x7-Rufbereitschaft
- + Keine Kosten für Tickethandling
- + Individuelle Abstimmung mit Ihren Ansprechpersonen innerhalb der Business Units

### Kontaktaufnahme & individuelle Supportangebote nach Business Unit:

- + Business Analytics
- + Customer Relationship Management
- + Document Management System
- + Digital Workplace
- + Enterprise Resource Planning
- + Hybrid Cloud
- + Projekt & Service Management
- + Security & Network
- + Voice