



SIEVERS

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“



E-Mail
support@sievers-group.com



Kundenportal
support.sievers-group.com



Hotline
0541 9493 111

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 Kundenportals
- Ticketannahme per E-Mail, Telefon & Kundenportal
- 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

Punktuelter 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 von Mo-Fr, 08:00 – 17:00 Uhr (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 Ressource Planning
- Hybrid Cloud
- Projekt & Service Management
- Security & Network
- Communication Solutions