



# SERVICE DESK & IT-SUPPORT

---

## DIREKTER UND PERSÖNLICHER IT-SUPPORT

---

Ihr Unternehmen kann sich keine Ausfallzeiten leisten. Deshalb nehmen wir IT-Service und IT-Support persönlich: Bei Problemen im täglichen IT-Betrieb stehen Ihnen unser Service Desk und Support-Team dezentral in allen Regionen der Schweiz zur Verfügung. Unsere kompetenten IT-Spezialisten verfügen über ein hohes Fachwissen und erledigen First-, Second- wie auch Third-Level Support zuverlässig und effizient. Wir leisten sofortige, direkte und persönliche Hilfestellung – ohne lästige Weiterleitung oder wiederholtes Erklären der Störung.

## IHRE VORTEILE

---

- ✔ IT-SERVICE UND IT-SUPPORT IN DER GANZEN SCHWEIZ
- ✔ ITIL-BASIERENDE SERVICES GARANTIEREN KONTINUITÄT
- ✔ 7X24X365-PIKETTSERVICE
- ✔ ÜBER 270 QUALIFIZIERTE MITARBEITER
- ✔ SOFORTIGER VORORT- ODER REMOTE SUPPORT
- ✔ MODULARE SERVICEMODELLE – SIE BEKOMMEN IHR WUNSCH-PAKET
- ✔ SERVICE LEVEL AGREEMENTS MIT GARANTIERTEN REAKTIONSZEITEN
- ✔ ALLES AUS EINER HAND

# SINGLE POINT OF CONTACT RUND UM DIE UHR

Unsere Service Level Agreements (SLAs) und Prozess-Standards ermöglichen eine flexible und individuelle Kundenbetreuung – auf Wunsch auch mit Notfall-Support rund um die Uhr, an 7 Tagen der Woche und 365 Tagen im Jahr.



## UMFASSENDES ANGEBOT

### DEZENTRALER SUPPORT

Kurze Anfahrtszeiten und ein persönlicher Support sind durch unsere Geschäftsstellen in der ganzen Schweiz und in Liechtenstein garantiert.

- 12 Standorte in der Schweiz, 1 in Liechtenstein
- Ganze Schweiz abgedeckt
- Single Point of Contact

### HOHES FACHWISSEN

Unser Service-Team umfasst First-, Second- und Third-Level Servicemitarbeiter, welche einen effizienten Support aus unserem Haus liefern.

- Hochqualifiziertes Servicepersonal
- Direkte und kompetente Hilfe ohne Drittpartei
- Alles aus einer Hand

### SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Unsere Service Level Agreements garantieren Reaktionszeiten und ermöglichen je nach Betriebsmodell verschiedene Support-Levels.

- 7x24x365 Tage Support
- Notfallpikett
- Schnelle Reaktionszeiten