

**PC-WARE**

*Damit Sie sich auf Ihr Geschäft konzentrieren können*  
**PC-WARE Multivendor HelpDesk**



*Professional Support*

*Premium Support*

*Technical Account Manager*

## Umfassender und kompromissloser Rundum-Schutz für Ihre IT

# PC-WARE HelpDesk Services

In den letzten Jahren ist das Bedürfnis nach qualitativ hochwertigen Supportleistungen gestiegen. Besonders in Hinblick auf immer rascher verlaufende Innovationszyklen der Hersteller und dem daraus resultierenden Informationsbedarf der IT-Abteilungen benötigen Unternehmen einen starken und kompetenten Partner, der ihre laufenden IT-Kosten durch Supportverträge mit unterschiedlichsten Herstellern oder Dienstleistern spürbar senkt. Sie benötigen vordefinierte Prozesse und Abläufe, die bei Problemen mit unternehmenskritischen Anwendungen flexibel, schnell und kostengünstig eine Lösung herbeiführen.

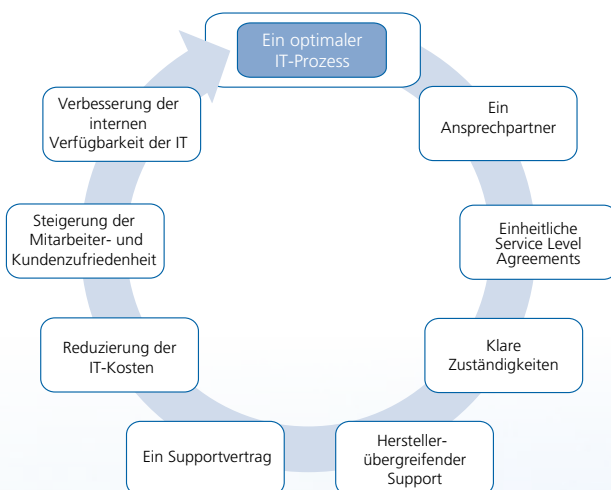
### PC-WARE - Ihr Support-Partner

Unser Ansatz: Ihre IT-Services sollten Sie bei Ihrem täglichen Business unterstützen - ohne Sie zu behindern. Wir erarbeiten mit Ihrer IT-Mannschaft ein auf Ihre Anforderungen abgestimmtes Supportkonzept.

Alle Mitarbeiter des PC-WARE HelpDesk verfügen über Projekterfahrungen und arbeiten bei Problemlösungen sehr eng mit den PC-WARE Consultants sowie den Herstellern zusammen. Das hohe technische Niveau der Mitarbeiter wird durch ständige Weiterbildung und Zertifizierungen sichergestellt.

Ergänzt werden die Leistungen unserer Mitarbeiter durch die Qualitätssicherung der Arbeitsprozesse gemäß TÜV nach ISO 9001.

Wir haben für Sie zwei maßgeschneiderte Vertragsmodelle entwickelt: **Professional Support** und **Premium Support** - die sich eng an Ihren individuellen Support-Bedürfnissen orientieren und so wesentlich zur Optimierung Ihrer IT-Prozesse beitragen.



#### Ihre Vorteile:

- ✓ ein Vertrag für alle Hersteller
- ✓ bessere interne Service Level Agreements
- ✓ keine Ressourcenengpässe
- ✓ zufriedene Mitarbeiter und Kunden
- ✓ reduzierter Zeitaufwand
- ✓ weniger Servicekosten



*„Besonders glücklich bin ich darüber, dass über 90 % der Premium Support Kunden ihre Verträge seit Start der Serviceleistung verlängert haben. Dies zeigt uns, dass wir unsere Kunden optimal unterstützen können und diese einen echten Mehrwert in unseren Leistungen sehen.“*

*Torsten Fäller, Leiter PC-WARE HelpDesk Services*



## Ihr Professional Support

Der Professional Support ist darauf ausgerichtet, Ihr Business im Fehlerfall schnellstmöglich wieder verfügbar zu machen, Sie bei der Behebung von Störungen zu unterstützen bzw. Ihnen bei personellen Engpässen Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Die Nutzung der Services erfolgt nach definierten Service Level Agreements, die Ihnen in kürzester Zeit qualifizierte Mitarbeiter zur Seite stellen.

### Leistungen des Professional Support

- Reaktionszeit: 2 Stunden (bei Server-, Netzwerk-, System oder kritischen Anwendungsproblemen)
- 7 x 24 h Erreichbarkeit
- Unterstützung für aktuell 14 Hersteller
- Remotezugriff
- Monatliche Call-Statistik
- Monatlicher Newsletter



*„Neben der fachlichen Kompetenz überzeugte insbesondere das hohe Engagement von PC-WARE. Die Einarbeitung verlief sehr effizient und auch Lösungen, die über die eigentliche Aufgabenbeschreibung hinausgingen, wurden schnell geliefert. Heute werden unsere Calls schneller erfasst, die*

*Lösungswege laufen reibungsloser. Und auch die Kosten unserer IT-Strukturen wurden deutlich überschaubarer.“*

*Armin Kress, Manager Global Applications der Süd-Chemie AG*

## Ihr Premium Support

Der Premium-Support bietet Ihnen sowohl aktive als auch proaktive Unterstützung. Im Bedarfsfall stehen Ihnen definierte Ansprechpartner (Technical Account Manager, Support-Ingenieure) der PC-WARE, der Partner und Hersteller zur Verfügung. Selbstverständlich koordinieren wir sämtliche notwendigen Aktivitäten

### Ihr dedizierter Ansprechpartner

Sogenannte Kommunikationsprobleme, also falsche oder träge fließende Informationen oder verspätete bzw. veraltete Informationen, führen immer wieder zu kritischen Situationen und damit zur Unzufriedenheit aller Beteiligten. Der Technical Account Manager (TAM) steht Ihnen als primärer Ansprechpartner zur Verfügung und begleitet Sie durch Ihren IT-Alltag. Egal, ob Sie Anfragen technischer Art haben oder ob Sie proaktiv, regelmäßig Informationen wünschen - der TAM steht Ihnen zur Seite.

Ein weiterer wesentlicher Vorteil ist die Steigerung der Zuverlässigkeit Ihrer IT bzw. die Aufrechterhaltung Ihrer Businessprozesse. Der TAM ermöglicht Ihnen über den reinen Incident-Prozess auch Onsite Support oder Consulting, Entwicklungsleistungen und Schulungen.

### Leistungen des Premium Support zusätzlich zu den Leistungen des Professional Support:

- Ein dedizierter Ansprechpartner (TAM)
- Reaktionszeit: 1 Stunde (bei Server-, Netzwerk-, System- oder kritischen Anwendungsproblemen)
- Backend Herstellersupport durch Microsoft, Citrix, Novell/SUSE, TrendMicro
- Zugang zum Microsoft Premier Service Desk
- Zugang zum PC-WARE Premium HelpDesk Portal
- Hot Fix Service
- Technet Single Server Lizenz

Wir sind da, wo Sie uns brauchen!

[www.pc-ware.de](http://www.pc-ware.de)

**PC-WARE Berlin**

Alte Rhinstraße 16 □ D-12681 Berlin  
phone: +49 (0)30 54 91 21-61

Landsberger Allee 117 □ D-10407 Berlin  
phone: +49 (0)30 634 88-333  
email: kontakt.berlin@pc-ware.de

**PC-WARE Bad Homburg**

phone: +49 (0)6172 177 65-0  
email: kontakt.badhomburg@pc-ware.de

**PC-WARE Darmstadt**

phone: +49 (0)6151 49 29-830  
email: kontakt.darmstadt@pc-ware.de

**PC-WARE Dresden**

phone: +49 (0)351 877 84-0  
email: kontakt.dresden@pc-ware.de

**PC-WARE Erfurt**

phone: +49 (0)361 602 203-32  
email: kontakt.erfurt@pc-ware.de

**PC-WARE Frankfurt/Main**

phone: +49 (0)69 426 97-0  
email: kontakt.frankfurt@pc-ware.de

**PC-WARE Hamburg**

phone: +49 (0)40 21 99 80-11  
email: kontakt.hamburg@pc-ware.de

**PC-WARE Hannover**

phone: +49 (0)511 843 60-61  
email: kontakt.hannover@pc-ware.de

**PC-WARE Karlsruhe**

phone: +49 (0)721 680 33-0  
email: kontakt.karlsruhe@pc-ware.de

**PC-WARE Leipzig (Zentrale)**

phone: +49 (0)341 25 68-000  
email: kontakt.leipzig@pc-ware.de

**PC-WARE Magdeburg**

phone: +49 (0)391 625 60-00  
email: kontakt.magdeburg@pc-ware.de

**PC-WARE München**

phone: +49 (0)8121 982-0  
email: kontakt.muenchen@pc-ware.de

**PC-WARE Neuss**

phone: +49 (0)2131 6 65 40-10  
email: kontakt.neuss@pc-ware.de

**PC-WARE Wiesbaden**

phone: +49 (0)611 174 47-510  
email: kontakt.wiesbaden@pc-ware.de