

CEMA Managed Services



Service Desk

Die zentrale Annahme und Erfassung von Störungsmeldungen ist ein zentraler Bestandteil von ITIL-konformen Serviceprozessen. Der CEMA Service Desk nimmt Störungsmeldungen entgegen, erfasst diese in einem Ticketsystem und sorgt dafür, dass der Serviceprozess eingeleitet wird. Auf Wunsch kann ein erweiterter 1st-Level-Support sowie ein Call-Tracking über den gesamten Lebenszyklus des Tickets beauftragt werden.

Leistungen:

Service Desk (Basic)

Call-Erfassung und Call-Routing:

- Annahme von Störungsmeldungen telefonisch, per Email oder aus einem Monitoringsystem innerhalb der Servicezeiten von einem definierten Ansprechpartner beim Kunden (für Enduser optional a. A.)
- Problemerkennung in einem Ticketsystem
- Priorisierung und Klassifizierung
- Wenn erforderlich: Weiterleiten des Calls an den 1st/2nd-Level-Support
- **optional:** Web-Schnittstelle auf das Ticketsystem

Service Desk (Advanced)

- alle Leistungen aus „Helpdesk Basic“
- 1st-Level-Support
- Call-Tracking
- Überwachung der Fristen gem. Priorisierung
- aktives Nachfragen beim Ticket-Owner
- **optional:** Web-Schnittstelle auf das Ticketsystem

Vorteile:

- Realisierung eines Single-Point-of-Contact (SPOC)
- Zentrale Erfassung und Dokumentation aller Störungen
- Gezielte Weiterleitung an zuständige Techniker bzw. Empfänger
- Entlastung der eigenen IT-Abteilung



CEMA GmbH Spezialisten
für IT Services

CEMA - Spezialisten für virtuelle IT und Cloud an zehn Standorten und mit mehr als 1.440 Jahren IT-Erfahrung

Seit der Gründung 1990, quasi seit dem Beginn der PC-Netzwerk-Architektur, hat sich die CEMA auf IT-Netzwerke und -Infrastruktur spezialisiert und ist heute eines der führenden mittelständischen IT-Systemhäuser in Deutschland mit Standorten in 10 Städten und einem IT-Service Center.

Profitieren Sie von unserer Schnittstellenkompetenz. Sie können von der Beratung bis zur Realisierung und Beschaffung aller Leistungen aus einer Hand anfordern.

**CEMA IT Services
Ihr IT-Service Partner auf Augenhöhe**

- Flexible IT-Services für den Mittelstand
- Managed Services für IT-Infrastruktur
- Innovative Cloud Services
- Betriebsprozesse nach ITIL
- Service Desk und Hochsicherheits-RZ in Deutschland



Kontaktieren Sie uns.

- | | |
|---|--|
| hamburg@cema.de
Tel.: (040) 30 37 432-0 | frankfurt@cema.de
Tel.: (069) 50 50 803-50 |
| berlin@cema.de
Tel.: (030) 634 128-0 | mannheim@cema.de
Tel.: (0621) 33 98-300 |
| hannover@cema.de
Tel.: (0511) 87 59-128 | nuernberg@cema.de
Tel.: (0911) 689 369 - 0 |
| dortmund@cema.de
Tel.: (0231) 47 73 27-60 | stuttgart@cema.de
Tel.: (07152) 901 67-0 |
| koeln@cema.de
Tel.: (0221) 78 95 63-00 | muenchen@cema.de
Tel.: (089) 12 59 197-10 |
| helpdesk@cema.de
Tel.: (0700) 22 55 23 62 | ITSC@cema.de
Tel.: (0621) 33 98-400 |

Hauptsitz: CEMA AG, Harlachweg 5, 68163 Mannheim

Referenzen, Fachveranstaltungen, Stellenangebote und mehr stehen Ihnen auch auf folgende Plattformen zur Verfügung:
www.cema.de, www.cema.de/it-blog, shop.cema.de



CEMA Spezialisten für
Informationstechnologie