

Managed Services

Die passende Lösung finden
- für mehr Entlastung & Flexibilität



Unsere Spezialisten haben einen Fragebogen entwickelt, indem Sie die Auslastung Ihrer IT-Abteilung hinsichtlich der Mitarbeiter-Support-Anfragen überprüfen und auswerten können.

Anleitung: Beantworten Sie die Fragen und zählen Sie die Häufigkeiten der ausgewählten Optionen. Der Buchstabe, den Sie am Häufigsten gewählt haben bestimmt Ihre Antwortkategorie.

1. Wie hoch ist die Anzahl der Support-Anfragen von Mitarbeitern an die IT-Abteilung innerhalb eines Monats?

- A. 0 – 10 Anfragen
- B. 11 – 100 Anfragen
- C. Über 100 Anfragen

2. Wie lang ist die durchschnittliche Reaktionszeit Ihrer IT-Abteilung auf Anfragen?

- A. Innerhalb 60 Sekunden
- B. Innerhalb 60 Minuten
- C. Innerhalb eines Tages

3. Wie schätzen Sie die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Problemlösung ein?

- A. Sehr zufrieden
- B. In Ordnung
- C. Ausbaufähig

4. Wie viel Zeit und Mitarbeiter bindet eine Anfrage im Durchschnitt?

- A. Weniger als 15 Min. und kann von einer Person abgeschlossen werden.
- B. Mehr als 15 Min. und weniger als zwei Stunden sowie Bearbeitung durch mehrere Mitarbeiter nötig.
- C. Mehr als zwei Stunden, da die Anzahl der Anfragen die Kapazitäten der IT-Mitarbeiter übersteigt.

5. Wie flexibel sind Ihre IT-Service-Zeiten auch im Hinblick auf die Erreichbarkeit für Mitarbeiter, die im Homeoffice arbeiten?

- A. 24/7
- B. 8 Stunden pro Werktag erreichbar.
- C. 4 Stunden pro Werktag erreichbar.



Ihr Ergebnis – Managed Service Kategorie:

ÜBERWIEGEND A

Sie sind gut versorgt und können Ihre Anfragen durch Ihre interne IT-Abteilung komplett abdecken. Sollten Sie jedoch Unterstützung benötigen, zögern Sie nicht uns zu kontaktieren. Wir unterstützen gerne.

ÜBERWIEGEND B

Ihre IT-Abteilung kann von den Services des CEMA IT Service Center profitieren. Neben der Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit bietet das CEMA-Team auch Unterstützung im Bereich Serverwartung und Cloud-Lösungen.

ÜBERWIEGEND C

Hier herrscht akuter Handlungsbedarf. Um die Erreichbarkeit Ihrer IT-Abteilung zu verbessern und Anfragen zügig zu beantworten, kann der CEMA ServiceDesk als erste Anlaufstelle für Mitarbeiter fungieren, während das Infrastrukturbetriebs-Team Betrieb und Wartung der Serverlandschaft übernimmt.

Unsere Managed Services bieten vielfältige Bausteine, die Sie individuell nach Ihrem Bedarf kombinieren können. Erfahren Sie in einem Gespräch mit uns, welche Bausteine Ihnen Freiraum für Projekte und Innovationen schaffen. Dabei können Sie Baustein für Baustein selbst festlegen, welche Dienstleistungen als Managed Services von unseren IT-Spezialisten betreut werden und welche Bereiche weiterhin in Ihrer internen IT bleiben.

TERMIN VEREINBAREN

CEMA: Ihr IT-Partner für IT

Wertschätzend. Authentisch. Individuell.

Die CEMA zählt mit 10 Standorten zu den führenden mittelständischen IT-Systemhäusern in Deutschland. Seit 31 Jahren steht CEMA für Innovation und Leidenschaft für IT – vom Vorstandsvorsitzenden bis zum Azubi. Als verlässlicher Partner begleiten wir mittelständische Unternehmen erfolgreich in die digitale Zukunft. Kompetent, inspirierend, nachhaltig – und zu 100 % auf die individuellen Anforderungen unserer Kunden fokussiert.



Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne. Ihr persönlicher Kontakt:

Michael Nickolai
info@cema.de
+ 49 621 3398 300