



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 und unterbrechungsfrei weiterlaufen kann.

Sicher & prozessorientiert

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 geschulten IT-Spezialisten über ein besonderes fachliches 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 Konditionen 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

- ITIL-basiertes Störungs- und Anfragenmanagement
- Bereitstellung eines Kundenportals zur Einsicht Ihrer aktuellen Tickets
- Ticketannahme per E-Mail, Telefon oder Kundenportal
- Kategorisierung, Klassifizierung & Priorisierung
- Ticketkoordination & Eskalationsmanagement
- 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



Unsere Service-Desk-Modelle: So individuell wie Ihre Anliegen

Punktuellder Support für Einzelfälle

- Faire Ticketmanagementpauschale für die Bereitstellung des Service Desks und das Handling Ihres Anliegens (Abrechnung pro Ticket)
- Abrechnung der Servicetätigkeiten nach tatsächlichem Aufwand und nach gültiger Preisliste
- Servicezeiten von Mo – Fr, 8:00 – 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage)

Regelmäßiger Support – unser Service Desk+

- Gezielter, regelmäßiger Support im gewünschten Fach- und Themenbereich (Communication Solutions, Modern Infrastructure, Security & Network, Business Analytics, Enterprise Resource Planning, Document Management System, Customer Relationship Management)
- Attraktive Inklusivleistungen
- Komfortable Abrechnung über eine Auswahl an verschiedenen Zeitkontingenten
- Keine Ticketmanagementpauschale
- Feste Reaktionszeiten zur Auswahl
- Servicezeiten von Mo – Fr, 8:00 – 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage)
- 24x7-Rufbereitschaft (optional; abhängig vom Fachbereich)
- Unbegrenzte Aufgabe von Tickets
- Zugang zum Kundenportal für eine übersichtliche und detaillierte Ticketverfolgung und -einsicht

SIEVERS-GROUP

Hans-Wunderlich-Straße 8 · 49078 Osnabrück
hallo@sievers-group.com · www.sievers-group.com

