

regiocom****
IT SERVICE MANAGEMENT

ITSM – Service und Support rund um IT

Persönlich und schnell für Sie da








Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Ihre IT haben ausgezeichneten Support Services verdient. Strukturiertes Vorfallmanagement, qualifizierte Anwenderbetreuung und übersichtliches Auftragsmanagement im Einklang mit den bewährten ITIL-Prozessen sorgen für eine ausgezeichnete IT-Organisation. Unser IT-Servicemanagement unterstützt Ihre Geschäftsprozesse und sichert Ihren Geschäftserfolg.

Sie werden persönlich betreut: sofort am Hörer oder direkt vor Ort, ohne lange Warteschleifen, Bots oder Sprachroboter.

Freundlich, lösungsorientiert, kompetent

Bewährte Prozesse, standardisierte Abläufe, moderne Tools und kompetente Spezialisten machen das Service-Management-Angebot von regiocom sehr attraktiv. Unsere Support Services sind nach ITIL ausgelegt und bieten eine Vielfalt an Best Practices für jeden Anwendungsfall. Viele davon stellen direkte Berührungspunkte mit Anwendern dar: z. B. Service Request Management, Problem Management, Change Management und Incident Management. Deswegen legen wir besonderen Wert darauf, den Menschen so schnell und so praxisorientiert wie möglich zu helfen.

Ihre Vorteile

-  Individuell angepasste Dienstleistungen
-  Persönliche Betreuung
-  Qualitätssichere Prozesse nach ITIL
-  Multichannel-Alarmierung
-  24/7 Systemüberwachung und Bereitschaft

Die Dienstleistungen

„Der Kunde ist König“ sagen wir und meinen es auch so. Die Ausgestaltung der Support-Dienstleistungen für Ihr Unternehmen erfolgt nach Ihren Anforderungen. Die Servicezeiten, Prozesse und Systeme werden gemeinsam abgestimmt. Verschiedene Kommunikationswege, ein schickes Reporting und vernünftige Preise runden die Dienstleistung ab.



- 1 Availability Management**
Verfügbarkeit Ihrer IT-Dienste
- 2 Capacity and Performance Management**
Performanz Ihrer IT-Ressourcen
- 3 Service Design**
Gestaltung von Dienstleistungen
- 4 Service Level Management**
Sicherstellung der Einhaltung der Service-Level-Vereinbarungen
- 5 IT Asset Management**
Verwaltung von Hard- und Software
- 6 Service Request Management**
Bearbeitung von Benutzeranfragen
- 7 Change Control**
Qualitätssicherung der IT-Änderungen
- 8 Problem Management**
Untersuchung und Behebung von Störungsursachen
- 9 Service Catalogue Management**
Entwicklung und Pflege des Servicekatalogs
- 10 Service Asset and Configuration Management**
Verwaltung von Konfigurationselementen
- 11 Service Continuity Management**
Identifizierung und Entschärfung von potenziellen Risiken
- 12 Service Validation and Testing**
Qualitätssicherung neuer Services
- 13 Service Desk**
Ihre zentrale Anlaufstelle für Anwender und Kunden
- 14 Release Management**
Verwaltung von Systemänderungen
- 15 Monitoring und Event Management**
Überwachung von IT-Komponenten und Steuerung von Events
- 16 Incident Management**
Verwaltung und Behebung von gemeldeten Störungen

Highlights



Technischer Außendienst

Vor-Ort-Unterstützung bei Anpassungen oder Problembhebungen



Technische Benutzerbetreuung

Unterstützung der Anwender bei technischen Schwierigkeiten und Applikationssupport



Order Management (IT-Shop)

ein strukturiertes Antragswesen lässt sich gut als ein digitaler Unternehmensmarktplatz gestalten



IT-Vertrieb

+49 391 2436 1212
it-vertrieb@regiocom.com

www.regiocom.com

regiocom SE | Marienstraße 1 | 39112 Magdeburg

regiocom