



User Help Desk

Anfragen effizient und lösungsorientiert bearbeiten

Themenbereich: Managed Services

Messe-Stand: MS02

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Mit der IT-Dienstleistung »User Help Desk« (UHD) können Sie Ihre Organisationsabteilung von täglichen Anfragen Ihrer Sparkassenmitarbeiter entlasten. Die Finanz Informatik als zentraler Ansprechpartner für Ihre Mitarbeiter löst technische und fachliche Anfragen und Störungen, beschleunigt die Lösungen und ermöglicht so, Kosten zu sparen.

Modul UHD Basis

Aus abgestuften Modulen können Sie den Umfang der Supportleistung unter Kosten- und Nutzenaspekten bedarfsgerecht wählen. Mit dem Modul »UHD Basis« verlagern Sie die reine Call-Annahme an die Finanz Informatik – unter Beibehaltung der Verantwortung für den Prozess und die Lösungserbringung in Ihrem Institut.

UHD Exklusiv

Für eine vollumfängliche Verantwortungsübergabe der User-Help-Desk-Leistungen an die Finanz Informatik steht Ihnen das Modul »UHD Exklusiv« von der Finanz Informatik zur Verfügung.

Leistungen im Detail

In beiden Modulen werden Anfragen und Störungen für die IT-Infrastruktur, OSPlus und für Non-OSPlus-Anwendungen sowie Passwortrücksetzungen entgegengenommen, dokumentiert, analysiert und gelöst bzw. einem Lösungsverantwortlichen zugeordnet. Die Weiterleitung von Anfragen und Störungen beinhaltet eine Nachverfolgung dieser bis hin zur Lösung und Information Ihrer Mitarbeiter.

Beide Module beinhalten die Bereitstellung von monatlichen Reports inklusive Darstellung der vereinbarten Service-Level zur Dokumentation der erbrachten Leistung und zur Qualitätsmessung.

Weitere Informationen und Details zum User Help Desk finden Sie im Produktkatalog.