

## Customer Care

Mit Customer Care bieten wir Ihnen und Ihren Mitarbeitenden eine zentrale Anlaufstelle für alle Ihre ICT-Belange. Unser Service passt sich Ihren Bedürfnissen modular an.

Setzen Sie auf einen ICT-Support, der schnell verfügbar ist und anstehende Störungen kompetent löst. Bei Bedarf rund um die Uhr. National und international. Unser Angebot ist als Gesamtpaket erhältlich sowie in Form von Modulen, die sich gezielt zusammenstellen lassen – je nach Ihrer Organisation und Ihren Bedürfnissen. Mit Customer Care geben Sie Ihrem Kerngeschäft den Vorzug. Entlasten Ihre Mitarbeitenden. Reduzieren Ausfallzeiten. Und sorgen so dafür, dass Ihr Unternehmen reibungslos läuft. Ihren Kunden zuliebe.

### Umfassender ICT-Support

Dank Customer Care erhalten Ihre Mitarbeitenden bei allen Anliegen rund um Ihre ICT-Infrastruktur rasch fachgerechte Unterstützung. Von einfachen Fragen zur Bedienung eines Produkts bis zu komplexen Konfigurationsproblemen sind unsere Spezialisten für Sie da.

### Eine Anlaufstelle für alle Fragen

Ein einziger ICT Service Desk nimmt alle Anfragen entgegen und sorgt dafür, dass das Anliegen umgehend

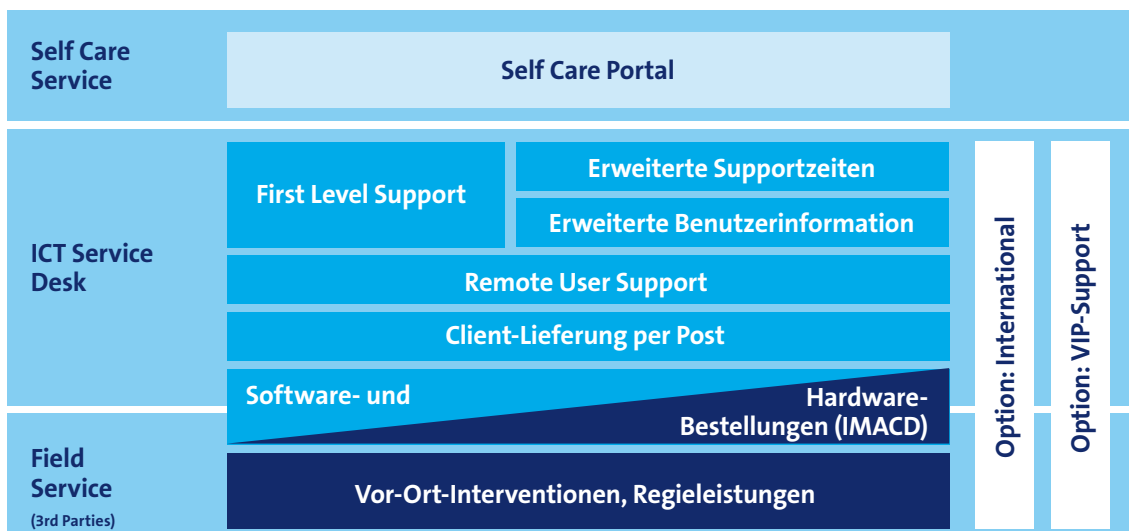
bearbeitet oder weitergeleitet wird. Sie bestimmen selbst, ob diese zentrale Anlaufstelle rund um die Uhr verfügbar sein soll oder zu bestimmten Zeiten, die Sie selbst definieren.

### Vom Remote Support bis zum Einsatz vor Ort

Der Support erfolgt telefonisch und falls nötig durch Interventionen vor Ort, und zwar weltweit. Sie können unsere Customer-Care-Basisleistung individuell und bedürfnisabhängig um weitere Leistungen ergänzen – bis hin zum Rundum-sorglos-Paket, mit dem Sie Ihren gesamten ICT-Support komplett an uns auslagern.

### Unsere Leistungen auf einen Blick

- > **Empfang.** Eine zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen. Rund um die Uhr oder je nach Bedarf. Mehrsprachig und international.
- > **Lösung.** Ihr Anliegen wird rasch bearbeitet oder weitergeleitet. Begleitung und Support bis zur Lösung. Inklusiv Qualitätskontrolle.
- > **Einsatz.** Kompetente Servicetechniker intervenieren vor Ort. Weltweit. Mit garantierter Servicequalität.



## Facts & Figures

### Unsere Dienstleistungen im Detail

Customer Care ist modular aufgebaut, damit Sie unseren Service optimal nutzen können – so, wie es den Bedürfnissen Ihrer Organisation entspricht. Drei Ebenen mit wahlweise kombinierbaren Komponenten stehen Ihnen zur Verfügung.

- > **(1) Self Care Portal.** In einem ersten Schritt finden Ihre Mitarbeitenden selber Antworten auf bestehende Fragen. Das Self Care Portal ist attraktiv gestaltet und intuitiv bedienbar. Der Lösungskatalog wird anhand der eingehenden Meldungen laufend aktualisiert. Durch das eigenständige Vorgehen Ihrer Mitarbeitenden können Kosten reduziert werden.
- > **(2) ICT Service Desk.** Über eine zentrale Anlaufstelle ist unser Support für Sie erreichbar. Sie bestimmen den zeitlichen und inhaltlichen Umfang des Supports. Wir gewährleisten eine einheitliche hohe Servicequalität. National und international.
- > **(3) Field Service.** Auch im Ausland unterstützen wir Sie vor Ort mit sämtlichen Support- und Technikleistungen rund um Ihre ICT-Infrastruktur. Dazu gehören die Einrichtung neuer Arbeitsplätze, der Umzug bei Standortwechsel, die Erweiterung oder Änderung von Hardware und Software sowie der umweltgerechte Abbau von Geräten. Durch den raschen Serviceeinsatz stellen wir die Produktivität Ihrer Mitarbeitenden sicher.

### Unser Leistungsangebot

---

#### Self Care Portal

---

- ICT Service Desk**
- > Zentraler Service Point
  - > Erweiterte Supportzeiten
  - > Erweiterte Benutzerinformation
  - > Remote User Support
  - > Client-Lieferung per Post
- 

- Field Service**
- > Support
  - > Einrichtung
  - > Umzug
  - > Erweiterungen und Änderungen
  - > Abbau und Entsorgung
- 

- VIP-Service**
- > Eigene Telefonnummer für priorisiertes Handling
  - > Besonders geschulte Spezialisten
  - > Vor-Ort-Interventionen
- 

### Das ist Ihr Nutzen

---

- > **Lösungsorientiert.** Ihre Mitarbeitenden wissen, an wen sie sich im Bedarfsfall wenden können. Das Self Care Portal und das zentrale ICT Service Desk schaffen Sicherheit und liefern Lösungen.
  - > **Ökonomisch.** Da Ihre Mitarbeitenden jederzeit eine kompetente Anlaufstelle haben, werden Ausfallzeiten vermieden. Dies reduziert nicht nur Kosten, sondern auch Frustrationen.
  - > **Gezielt.** Durch die Auslagerung des ICT-Supports entlasten Sie Ihre Mitarbeitenden bzw. optimieren Sie deren Einsatz. So können Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren.
  - > **Sicher.** Sie können sich auf einen Service Level verlassen, der bei Bedarf rund um die Uhr gewährleistet ist. Optimal auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt und vertraglich zugesichert.
-