



DTS
User Helpdesk

User Helpdesk

Die Grundlage eines reibungslosen Verlaufs von Geschäftsprozessen und somit für die Effizienz gesamter Organisationen sind gut funktionierende IT-Systeme. Umso wichtiger ist es, seinen Benutzern einen Ansprechpartner für technische Fragen und den alltäglichen Problemfällen in der IT zur Seite zu stellen. DTS bietet Ihnen dafür einen User Helpdesk als Single Point of Contact an. Als zentrale Anlauf-stelle für sämtliche Supportanfragen der User ist der DTS User Helpdesk auf verschiedenen Kommunikationswegen erreichbar: Hotline, E-Mail, Webfrontend. Unsere Fachkräfte unterstützen Sie schnellstmöglich bei allen Herausforderungen!

- Erhöhte Qualität durch standardisierte Prozesse & IT-Fachexperten im 1st, 2nd- und 3rd-Level-Support
- Zeitersparnis & gesteigerte Effizienz durch strukturierte Abläufe & klar festgelegte Eskalations- & Kommunikationsketten
- Verbesserte Produktivität durch Entlastung bei Support-Anfragen
- Transparenz im gesamten Bearbeitungsprozess: Monatliche Reports mit Status & Menge der eingehenden Tickets
- Klare Kostenstruktur & Einsparung interner IT-Kosten durch Entlastung des eigenen Fachpersonals

Die Bearbeitung aller eingehenden Anfragen im DTS User Helpdesk wird unterteilt in 1st/2nd/3rd Level, wobei die Grenzen hier fließend sind. Dies entspricht den gelebten Prozessen innerhalb der DTS Supportstruktur und hilft Ihre Hard- oder Softwareprobleme unkompliziert zu beheben.

Der First Level Support bildet dabei die erste Anlaufstelle für den einzelnen User und schafft es, viele eingehende Anliegen sofort zu lösen. Die User können den DTS User Helpdesk auf seiner dedizierten Hotline während einer definierten Servicezeit kontaktieren, wobei der Helpdesk Support sowohl deutsch- als auch englischsprachig sein kann. Bei einem eingehenden Call wird zunächst eine Priorisierung & Kategorisierung vorgenommen, um bei Incidents mit hohem Business-Impact schnell reagieren zu können.

Durch ein anfängliches Projektmanagement samt dreimonatiger Pilotphase kann eine reibungslose Implementierung in Ihre Geschäftsumgebungsarchitektur gewährleistet werden, was zu einer Einsparung wichtiger interner Zeitressourcen und zu zufriedenen Usern führt. Die hohe Qualität des DTS User Helpdesks wird durch regelmäßige Reviews & Auswertungen der eingegangenen Tickets sichergestellt.

Optionaler Onsite Support

Neben einem Remote Service für die Betreuung und Unterstützung Ihrer IT-Geschäftsprozesse, bietet DTS auch einen Support vor Ort an. Kann eine Frage nicht direkt über den User Helpdesk beantwortet werden oder existieren zusätzlich anfallende Prozesse vor Ort, wie u. a. benötigte Rollouts, löst ein Techniker das Problem auf Anforderung direkt bei Ihnen.

Ihre Vorteile durch den DTS User Helpdesk

- Bereitstellung eines Single Point of Contacts mit verschiedenen Kommunikationswegen: Telefon, E-Mail, Webfrontend
- Bearbeitung aller eingehenden Anfragen, inkl. der ggf. notwendigen Einschaltung des Second- und Third-Level- Support
- Hohe Erstlösungsquote bereits bei Call-Eingang im 1st Level durch unsere ausgebildeten Fachleute: >62 % First Contact Resolution Rate
- 82 % aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen
- Remote Sessions für zielgerichtete, schnelle Lösungen verfügbar
- Zentrale Dokumentation aller Meldungen im DTS Ticketsystem
- Auswahl von verschiedenen Servicezeiten (11/5 oder 24/7)
- Unternehmensspezifisch angepasstes Berechnungsmodell
- Standardisiertes Projektmanagement mit individueller Gestaltung der Inhalte
- Gemeinsame Erarbeitung des Dispatching-Prozesses für eine optimale Unterstützung der vorhandenen Strukturen
- 3-monatige Pilotphase mit möglicher Preisanpassung
- All-Inklusive Preis (inkl. Remote IMAC-Services)
- Regelmäßige Auswertung zur Qualitätssicherung
- Hohe Nutzerzufriedenheit & aktive Überprüfung dieser (telefonisch)
- Modular kombinierbar mit anderen Managed Services aus unserem Portfolio

User Helpdesk Workshop

Experten immer an Ihrer Seite

Alles wird digitaler, Mitarbeitende arbeiten dezentral an vielen Orten und nutzen unterschiedliche IT-Systeme. Damit hat auch die Zahl an Fragen und komplexen Problemen zu Anwendungen, Geräten und Applikationen zugenommen. Schnelle Hilfe ist dabei von vielen Seiten gefragt – doch der eigene IT-Support kommt vor lauter Tickets oft nicht hinterher. Die Erreichbarkeit beim tech-nischen Support nimmt ebenfalls ab, die Teams werden unzufrieden. Eine aussichtslose Sackgasse? Keineswegs! Nutzen Sie unseren User Helpdesk Workshop, um Ihre Ist-Situation und entsprechende Herausforderungen zu analysieren. Auf dieser Grundlage entwickeln wir Ihnen ein maßgeschneidertes Konzept, abgestimmt auf Ihre ganz individuellen Vorstellungen und Ziele.

Voraussetzung

- Reporting des aktuellen Ticketaufkommens
- Exemplarische Tickets
- Applikationsliste
- Bereitstellung & Darstellung Ihrer aktuellen Situation, Herausforderungen sowie Ziele

Inhalte

- Analyse der Ist-Situation, Anforderungen & Problemstellung
- Darstellung, Erläuterung & Bewertung von möglichen Helpdesk-Konzepten
- Grafische Darstellung der zukünftigen Abläufe
- Abbildung von Migrationswegen zu den geplanten Zielszenarien

Vorgehensweise

- Zur Vorbereitung können Sie sich an einem Fragenkatalog orientieren
- Gemeinsame, offene Diskussion & Brainstorming
- Individuelle Gestaltung der Termine als Workshop
- DTS setzt Impulse & bringt innovative Ideen sowie Lösungen mit ein, abgestimmt auf Ihre Herausforderungen

Ergebnisse

- Erarbeitung eines maßgeschneiderten Helpdesk-Konzeptes, gemäß Ihren Vorgaben & Zielen
- Bewertung, in welchen Fällen 11/5 oder 24/7 Helpdesk sinnvoller ist
- Auf Sie zugeschnittenes, schriftliches Konzept aus dem Zielszenarien & Migrationswege hervorgehen
- Konzeptvorstellung & anschließende Überführung in ein mögliches Angebot
- Möglichkeit zur Unterstützung vor Ort im First- und/oder Second-Level-Support

Vorteile:

- Praxisorientierter Workshop
- Speziell für IT-Entscheider, gemeinsame Sichtung & Potentialausschöpfung der vorhandenen Strukturen
- Aufzeigen, wo Ihnen der DTS User Helpdesk alltägliche, wiederkehrende Aufgaben abnimmt
- Analyse des Ist-Zustands, z. B. wie DTS Sie unterstützen & Ihren Helpdesk verbessern kann