

## IT-Unterstützung nach Maß für Ihre Anwender: für weniger als 9 € im Monat pro Client

Falls Sie eine Frage mit "Ja" beantworten, ist ein Gespräch mit uns sinnvoll. Sie haben den Eindruck, dass

- Ihre IT-Mitarbeiter überlastet sind und sich zuviel mit Anwender-problemen beschäftigen?
- Anwender zu lange auf IT-Unterstützung warten?
- die Lösungsquote bei IT-Problemen verbessert werden könnte?
- der IT Support unkoordiniert und intransparent abläuft?

### Die Lösung:

- Wahl zwischen 5 verschiedenen Leistungspaketen für Ihren individuellen Bedarf
- Eine zentrale telefonische Anlaufstelle für Ihre Anwender
- Definierte und transparente Support-Prozesse
- Skalierbarer und hochmodern ausgestatteter Service Desk
- Spezialisierte, erfahrene Service-Desk-Mitarbeiter

### Ihre Vorteile:

- Garantierte telefonische Erreichbarkeit
- Hohe Sofortlösungsquote schon am Telefon
- Statusabfrage jederzeit über Webinterface
- Investitionssicherheit der gebotenen Services durch Skalierbarkeit und flexible Anpassung an Ihr Unternehmen
- Entlastung Ihrer Administrations und Applikationsbetreuer vor Ort
- Transparente Leistungsabrechnung
- Sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis

### Fast 80% Ihrer IT-Anwenderprobleme lösen wir telefonisch

Der IT Support auf Zuruf ist in vielen Unternehmen die Regel. Dabei ist eine effiziente und professionelle Unterstützung der IT-Anwender notwendig, um IT-Kosten einzudämmen und gleichzeitig die Mitarbeiter-Produktivität durch eine schnelle Problembhebung zu gewährleisten. Leider verfügen besonders mittelständische Unternehmen nicht über die finanziellen und/oder personellen Möglichkeiten, eine professionelle IT-Unterstützung via Service Desk einzurichten und zu betreiben. Für jene bietet arxes fünf verschiedene, flexible Leistungspakete an. Die gebotenen Services reichen dabei von der reinen Telefonunterstützung während der regulären Geschäftszeiten bis hin zum Remote-gestützten Support für Anwendungen und Administration rund um die Uhr. Die Lösungsquote liegt dabei um 80%. Ist eine Problemlösung via Telefon nicht möglich, kann ein zusätzlicher Vor-Ort-Service bei arxes beauftragt werden, um dieses Problem innerhalb definierter Zeiten zu beheben.

COMP.net übernimmt – wenn gewünscht – die Koordination Ihrer externen Dienstleister und steuert die verschiedenen Support-Gruppen, dokumentiert Störungsfälle bzw. führt Analysen durch und wertet diese aus. Unternehmen erhalten so eine umfassende IT-Unterstützung für ihre Mitarbeiter und gleichzeitig Informationen über den aktuellen Status ihrer IT-Organisation. Auf Basis dieser Dokumentationen können Sie Veränderungen einleiten und Ihre IT insgesamt steuern und optimieren.

### Startklar in 3 Tagen: Minimale Setup-Zeit – minimale Setup-Kosten

Der Einstieg in den professionellen Service Desk ist dabei schnell, einfach und preiswert. Nach kurzer Aufnahme der vorhandenen Anwendungen und Abstimmung der Abläufe ist innerhalb von drei Tagen Einrichtungszeit der „Service Desk - Standard“ bereits einsatzfähig, und Ihre Mitarbeiter können die Leistungen in Anspruch nehmen. Das bedeutet: Ihr laufender IT-Betrieb wird kaum beeinträchtigt, Sie zahlen weniger für die Einrichtung, und Ihr Unternehmen profitiert schnell von den gebotenen IT Services.

Da die COMP.net Service-Desk-Leistungen sehr flexibel und skalierbar sind, können Sie je nach Bedarf das Leistungsspektrum erweitern oder weiter begrenzen. In dieser Ausprägung ist das COMP.net Leistungsangebot derzeit einzigartig auf dem Markt. Die fünf Service-Desk-Angebote bieten insbesondere für mittelständische Unternehmen den optimalen Einstieg in eine professionelle IT-Service-Organisation. Zuvor definierte Service Level Agreements sorgen dafür, dass Sie Ihre angeforderten Leistungen in vollem Umfang, in vereinbarter Qualität und Zeit erhalten.

### Professioneller IT Support durch qualifizierte Mitarbeiter und 20 Jahre Erfahrung

COMP.net befasst sich bereits seit 10 Jahren mit dem Thema Service Desk und betreibt ein hochmodernes Customer Care Center, das mit sehr guten Werkzeugen ausgestattet ist und dessen Abläufe effizient und transparent gestaltet sind. 80% aller Anfragen werden innerhalb von 20 Sekunden vom Service Desk angenommen und anschließend bearbeitet. Die arxes-Mitarbeiter haben sehr viel IT-Erfahrung und verfügen über spezifisches IT-Wissen, um auch schwierigere Probleme schnell lösen zu können. Jeder Anruf wird im System als Call-Ticket erfasst und auf dieser Basis abgerechnet. Dadurch haben Sie jederzeit eine Übersicht über die abgeforderten Leistungen und Kontrolle über die Kosten.

IT-Infrastruktur-Lösungen	IT-Beratung	Lösungspakete	Schulungen	IT-Personal	<b>IT-Betrieb</b>
---------------------------	-------------	---------------	------------	-------------	-------------------

## Vier Wege zum professionellen Service Desk

COMP.net bietet mittelständischen Unternehmen verschiedene Leistungspakete für unterschiedliche Anforderungen:

Komplettpaket	Leistungen
<b>Service Desk – Standard</b> IT Support für den schnellen Einstieg in den Betrieb	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen, Mo-Fr von 7-19</li> <li>Startklar innerhalb von 3 Tagen</li> </ul>
<b>Service Desk – Control</b> IT Support zentral steuern	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen, Mo-Fr von 7-19 Uhr</li> <li>WEB Client für die Abfrage des Ticket-Status und Steuerung von Support-Gruppen und Garantiegebern</li> </ul>
<b>Service Desk – Business</b> IT Support für maximale Produktivität am Arbeitsplatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT Support für alle Anwender und alle Standardanwendungen, Mo-Fr von 7-19 Uhr</li> <li>WEB Client für die Abfrage des Ticket-Status und Steuerung von Support-Gruppen und Garantiegebern</li> <li>Remote Steuerung der Clients</li> <li>Password Administration</li> </ul>
<b>Service Desk – Custom</b> IT Support individuell zugeschnitten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remote Services: Client Support, User-Administration, Software-Verteilung</li> <li>IT Support individuell Erweiterte Services: WEB Interface, gebührenfreie Einwahl, Fremdsprachen, zusätzliche zugeschnitten Applikationen, erweiterte Service-Zeiten, Steuerung von Support-Stellen, Beschaffung,</li> <li>2nd-Level-Applikations-Support, ...</li> </ul>

### Eine Beispielrechnung für Ihren Service Desk!

Annahmen:

125 Anwender stellen pro Monat 100 Anfragen im Service Desk;

zugesicherte Erreichbarkeit: 80% der Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden angenommen;

Standardapplikationen: MS-Windows, MS-Office, Outlook/Notes, Viren-Scanner, Zipper, Browser, SAP-GUI.

Anzahl Anwender	125 Anwender	625 Anwender
Preis je Call-Ticket (zzgl. MwSt.)	11,89 €	10,57 €
Preis je Anwender / Monat (zzgl. MwSt.)	9,51 €	8,46 €

### Testen Sie uns!

Unter der Rufnummer **0180 / 127 937 24 - 63** erhalten Sie kostenlosen Telefonsupport zu beispielsweise MS-Windows und MS-Office.

(limitiert, maximal 3 Anrufe/Unternehmen, 12 Cent pro Anruf aus dem deutschen Festnetz)

### COMP.net – der unabhängige Dienstleister für anspruchsvolle IT-Lösungen

Seit über 10 Jahren realisiert die COMP.net erfolgreich individuelle IT-Lösungen für Unternehmen unterschiedlicher Größe und Branchenzugehörigkeit. COMP.net optimiert IT-Systeme sowie –Prozesse und verantwortet den IT-Betrieb mittlerer und großer Unternehmen.

**Für weitere Informationen sprechen Sie uns bitte an. Wir freuen uns auf Sie!**

COMP.net GmbH

Im Westpark 7

35435 Wettenberg

Tel. +49 6 41.932 21-0

Fax +49 6 41 932 2-13

E-Mail [info@compnetgmbh.de](mailto:info@compnetgmbh.de)

Web [www.compnetgmbh.de](http://www.compnetgmbh.de)

IT-Infrastruktur-Lösungen	IT-Beratung	Lösungspakete	Schulungen	IT-Personal	<b>IT-Betrieb</b>
---------------------------	-------------	---------------	------------	-------------	-------------------