



Haben Sie die Zeit, immer persönlich erreichbar zu sein?

Der zuverlässige Kontakt, mit dem Ihre Kunden gern in Verbindung bleiben

Damit der Kontakt und die Kommunikation mit Ihren Kunden noch reibungsloser funktioniert, bietet ALSO Deutschland einen zuverlässigen Service Desk. Nach Ihren Vorgaben erfassen und steuern unsere erfahrenen und freundlichen Mitarbeiter sämtliche Support-Aktivitäten. Sei es die Annahme und Bearbeitung von Aufträgen, die Abwicklung von Garantiefällen, die kompetente Diagnose und Beseitigung von Störungen via Telefonsupport oder der Remotezugriff: Als Single Point of Contact sind wir mit mehrsprachigem Fachpersonal in jedem Service-Level für Sie aktiv.

Unser Service Desk zeichnet sich durch hohe Verfügbarkeit, kurze Reaktionszeiten und kompromisslose Zuverlässigkeit aus. Wir übernehmen nicht nur die fachlich versierte Kundenberatung, sondern auch die pro-aktive Online-Remote-Entstörung sowie die direkte Steuerung von Servicetechnikern bei Einsätzen vor Ort.

Ihr Vorsprung

Mit dem Service Desk von ALSO Deutschland geben Sie Ihren Kunden einen direkten Ansprechpartner, ohne eigene Ressourcen zu binden. Durch die kontinuierliche Erreichbarkeit und Lösungskompetenz unserer Spezialisten erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden und binden sie nachhaltig an Ihr Unternehmen.

Ihre Vorteile

- Hohe Verfügbarkeit
- Qualifiziertes Fachpersonal
- Individuelle Service-Level Agreements
- Leistungsstarkes Ticketsystem
- Tracking auch mit Ihrem bestehenden Ticketsystem möglich
- Schnelle und reibungslose Einführung
- Deutscher Standort
- B2B- und B2C-Kunden

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Leistung	1st Level	2nd Level	Auftragsgmt.
Umsetzung effizienter und qualitätsorientierter Supportprozesse	•	•	
Single Point of Contact (SPOC)	•		•
SLA-konforme Incidentlösung und Auftragsbearbeitung unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und der vertraglichen Rahmenbedingungen	•	•	
Eigenverantwortliche Annahme von Kunden-aufträgen oder Störungsmeldungen	•	•	
Qualifizierung / Kategorisierung	•		
Selbstständige Vereinbarung von Kundenterminen	•	•	
Analyse und Beseitigung von Störungen an IT-Systemen	•	•	
Installation von Netzwerken und drahtlosen Übertragungssystemen	•	•	
Installation und Konfiguration von IT-Systemen und Kommunikationsnetzen, einschließlich der entsprechenden Geräte und Komponenten		•	
Einleitung fallbezogener Eskalationsmaßnahmen	•	•	
Inbetriebnahme von IT-Systemen sowie Überprüfung der Funktionsfähigkeit		•	
Einweisung von Kunden, gegebenenfalls Führen von Übergabegesprächen		•	
Prüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit (Produktionsreife)			•
Klärung von Unstimmigkeiten mit Endkunden bzw. Kostenstellenverantwortlichen per Telefon oder E-Mail			•
Aufzugsrücksendung zur Nachbesserung an den Kunden			•
Annahme der Aufträge innerhalb des Service-Levels (SLA)			•
Auftragsbestätigungen per E-Mail an den Auftraggeber			•
Erstellung von Serviceaufträge sowie Koordinierung der Leistungserbringung			•
Anpassungen der kaufmännischen Bestandsdaten im Warenkorb			•
Einhaltung der SLA-vertragskonformen Auftragsausführung			•

00106-1303-DE