

GESTALTER DES DIGITALEN WANDELS

Next Generation Service Desk



ZEIT FÜR VERÄNDERUNG

Der digitale Wandel hat für alle IT-Manager auf der Welt höchste Priorität. Durch die Nutzung moderner Technologien und die Einbeziehung zeitgemäßer Arbeitsweisen versuchen sie, die Produktivität zu steigern und wirtschaftliche Vorteile zu erzielen.

Laut Schätzungen verfügen inzwischen über 60 Prozent der Unternehmen über eine unternehmensweite Mobilitätsstrategie oder planen, diese zu implementieren. Zudem konnten bereits 75 Prozent dieser Unternehmen einen erheblichen Nutzen aus ihren Mobilitätsinitiativen ziehen oder erwarten diesen als Folge der Umsetzung.

Entsprechend stellen bereits viele Entscheider das gesamte Thema Mobilität in den Fokus ihrer Bemühungen und betrachten es nicht mehr als Randthema, sondern als Kernstück ihres Unternehmens. Dies impliziert aber auch die Notwendigkeit, zu überdenken, wie Anwender – seien es Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner – unterstützt werden können.



IT-Servicedesks müssen sich hinsichtlich der Anwenderwahrnehmung neu erfinden, sonst haben sie keine Existenzberechtigung mehr.

Gartner, 2012



BAUEN SIE AUF UNSERE STÄRKEN

Als Marktführer im Bereich des Servicedesk- Outsourcings unterstützt Computacenter fast fünf Millionen Anwender weltweit. Unsere Kunden vertrauen auf unsere Größe, unseren Leistungsumfang und die mehrsprachigen Services, die Unternehmen einen flexiblen und produktiven Ansatz sowie Nutzern echte Mehrwerte bieten.



Wir entwickeln unsere Servicedesk-Lösung fortlaufend weiter, damit unsere Kunden ihre digitalen Strategien umsetzen können. Bei der neuesten Entwicklung, unserem Next Generation Service Desk (NGSD), haben wir uns ausschließlich an den Bedürfnissen der Anwender orientiert.

Wir bieten ihnen nun einen auf ihren Bedarf und Nutzen ausgerichteten Service, inklusive einer mobilen App, den Sie jederzeit, von jedem Standort und mit nahezu allen Gerätetypen nutzen können.

Bei der Entwicklung sind wir über die reine Technologie hinausgegangen, um unseren Kunden neue Arten des Arbeitens zu ermöglichen. Wir fördern die Veränderung der Arbeitskultur sowie der Verhaltensweisen und revolutionieren so die Servicedesks der Unternehmen. Dafür haben wir das Frontend digitalisiert und das operative Backend modernisiert. Das Ergebnis: Eine End-to-End- Lösung, die ganz individuell genutzt werden kann, und das ohne die Kosten und den Zeitaufwand für eine maßgeschneiderte Lösung.



Mit 2.500 Agenten unterstützen wir unsere Kunden in über 70 Ländern in der jeweiligen Landessprache. Zudem verfolgen wir einen flexiblen Ansatz und bieten Unternehmen industrialisierte Services, günstige Konditionen und branchenspezifische Best Practices.

**Mike Norris,
CEO, Computacenter**





DER WEG ZUM ERFOLG

Viele Unternehmen, beispielsweise aus dem Online-Handel oder dem Bankenumfeld, sind inzwischen Experten darin, ihren Kunden ein digitales Erlebnis zu bieten.

Dies bedeutet – zusammen mit der Notwendigkeit, die Produktivität zu steigern sowie die besten Talente anzuziehen und zu binden – jedoch auch, dass dieses digitale Erlebnis nun auch Mitarbeitern ermöglicht werden muss.

Auch muss der IT-Support von einem reaktiven Ansatz zu einem proaktiven wechseln. Und selbstverständlich müssen alle Geräte, die in einem Unternehmen zum Einsatz kommen, unterstützt werden. Zudem gibt es einen wachsenden Bedarf, IT-Wissen zu vergrößern und an Mitarbeiter weiterzugeben. Und nicht zuletzt sollten alle Services den Anwendern rund um die Uhr zur Verfügung stehen, unabhängig davon, wie und wo diese arbeiten.



Wir ermöglichen eine digitale Transformation unserer Kunden mit einem komplett neuen Ansatz, wie sie ihre Anwender unterstützen können. Niemand anderes im Markt verfolgt diesen heute oder standardmäßige Lösung. Wir sind damit dem Markt voraus und ermöglichen es unseren Kunden, davon zu profitieren.

Mike Norris, CEO, Computacenter



MEHR MÖGLICHKEITEN FÜR IHRE MITARBEITER

Computacenters Next Generation Service Desk ist Ausdruck unserer Philosophie des „Enabling Users“. Das Frontend ist digitalisiert und der Servicedesk ist über ein interaktives und intuitives Portal sowie eine mobile App erreichbar. Damit ist der Zugriff von einer Vielzahl an Tablets und mobilen Geräten sowie vom Desktop-PC sichergestellt.

Nutzern ist es möglich, sich IT-Wissen anzueignen, und sie haben die Möglichkeit, sich selbst zu helfen. Sie können Routineaufgaben selbst durchführen und beispielsweise Passwörter selbstständig zurücksetzen, was etwa 30 bis 35 Prozent aller Servicedesk-Interaktionen ausmacht.

Dieser Ansatz führt dazu, dass etwa 50 Prozent der Interaktionen weg vom Telefon und hin zur Online-Bearbeitung verlagert werden können. Wenn das Eingreifen eines Agenten dennoch erforderlich ist, so kann das über einen Webchat oder telefonisch erfolgen.

Die Next-Generation-Service-Desk-Plattform verwendet intelligente Tools und Prozesse, die es Agenten ermöglichen, jede Störung jederzeit zu beheben. Kombiniert mit der Self-Service-Möglichkeit ist dies ein extrem agiler Ansatz und auch Ausdruck eines digitalen Arbeitsplatzes.



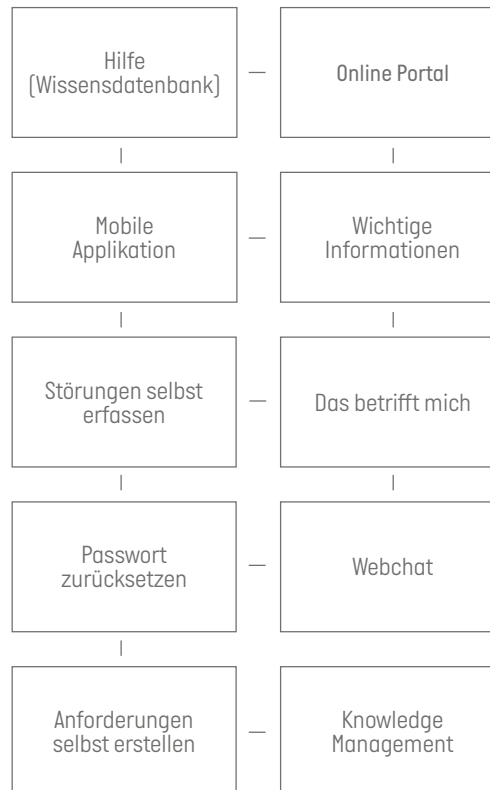
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



WEITERE NGSD-VORTEILE

- Incident- und Issue-Management
- Standorte rund um den Globus
- Sprachkenntnisse
- Kundenzufriedenheit
- Request-Management
- Unsere Agenten
- ISO20000
- Reporting
- ITIL-zertifiziert
- Ständige Serviceverbesserung
- PASS12T
- Standartisierte Prozesse
- Ticket-Management
- Telefonie-Infrastruktur

AKZEPTANZ GARANTIERT

Der klare Fokus auf ein besonderes Erlebnis bei der Nutzung der Lösung und die Herbeiführung eines kulturellen Wandels sind wesentliche Faktoren für die erfolgreiche Einführung einer Next-Generation-Service-Desk-Lösung. Teil unserer Methodik ist es, dass wir die Anwender in jeder Phase der Entwicklung, des Testens und der Implementierung einbeziehen.

Die in unserem Portal verwendete Sprache ist verständlich und die Bedienung der Lösung intuitiv. Zudem wurde unser Portal in der Prototypphase mithilfe einer bewährten Softwarematrix getestet und erzielte hervorragende Resultate hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit.

Wir haben eine vierstufige Vorgehensweise für die Einführung entwickelt, um unsere Kunden durch den gesamten Prozess zu leiten.

Mittels der Einbeziehung Ihrer Anwender und Fachexperten werden wir eine Basis schaffen, mittels derer kulturelle und verhaltensbasierte Besonderheiten berücksichtigt, umgesetzt und gemessen werden können.

Des Weiteren werden wir Ihnen dabei helfen, die Kommunikation zu planen und umzusetzen, Nutzungsdaten und Feedbacks zu erfassen und zu analysieren sowie den Erfolg, die Kundenzufriedenheit und Nutzung zu messen sowie effektive und kontinuierliche Serviceverbesserungen zu ermöglichen.



WARUM COMPUTACENTER?

Unser Bestreben ist, Europas bevorzugter Anbieter für eine IT zu sein, die Anwender und deren Geschäft erfolgreich macht. Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung im Bereich der globalen Servicedesks haben wir eine einzigartige Lösung entwickelt.

Diese zeichnet sich durch eine Digitalisierung des Frontends bei gleichzeitig weltweit einheitlichen Prozessen und der Unterstützung durch bestausgebildete Agenten im Backend aus. Wir sind derzeit die einzigen, die Kunden diesen Service als standardmäßige, umfassende Lösung bieten.

Der Next Generation Service Desk von Computacenter ist unabhängig von Standort, Sprache und Tools. Er ist mit anderen Plattformen kompatibel, wodurch Sie bestehende IT-Investitionen voll ausschöpfen können.

Im Herbst 2014 haben wir den Next Generation Service Desk bei Computacenter eingeführt. Wir haben unseren eigenen Mitarbeitern die derzeit beste Servicedesk-Lösung zur Verfügung gestellt und so erreicht, dass die Unterstützung für unsere Mitarbeiter jetzt störungsfreier und produktiver ist. Ergänzt haben wir dies 2015 durch unsere neue mobile App, die unsere Anwender auf ihrer digitalen Reise begleitet und ihnen Zugriff auf IT-Support und Informationen bietet, wann immer und wo immer sie es wünschen.

Vorzuziehen bedeutet nicht nur, dass wir die Vorteile unserer Lösung nutzen und unter Beweis stellen können, vielmehr können wir so auch mögliche Probleme identifizieren, verstehen und beheben.



BEST MANAGED SERVICE DESK 2015 AWARD

Unser Flaggschiff, unser Service Desk in Barcelona, erhielt von SDI kürzlich die Auszeichnung als "Best Managed Service Desk 2015". Die Juroren kamen zu dem Ergebnis, der Next Generation Service Desk von Computacenter „zeige, was Anbieter von Managed Services durch innovative Lösungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und kontinuierlichen Serviceverbesserung für ihre Kunden und die Branche leisten können“.

WHITELANE IT OUTSOURCING STUDY 2015

In der Whitelane-Studie belegte Computacenter den zweiten Platz bei der allgemeinen Kundenzufriedenheit und den Spitzenplatz im Bereich der Kundenzufriedenheit bei Anwenderservices.

REFERENZEN



„Dank des Servicedesk-Vertrags mit Computacenter konnten wir unsere Service Desks unternehmensweit in hohem Maße harmonisieren, was zu einer Effizienzsteigerung sowie zu Kosteneinsparungen führen wird.“

**Spokesperson
Airbus Group**



„Der NGSD stellt die moderne Form des Servicedesks dar, da durch ihn ein flexibleres Konzept zur Bereitstellung des IT-Supports ermöglicht wird.“

**Dave Sherry,
Head of IT, Visa Europe**



„Stabilität ist von fundamentaler Bedeutung; der fehlende Zugang zu Systemen für nur einige wenige Minuten kann erhebliche finanzielle Auswirkungen auf das Unternehmen haben.“

**Chief Information Officer
Eversheds**



REFERENZEN



„Computacenter hat uns dabei geholfen, eine Reihe von Prozessen zu Standards zu machen, was eine höhere Agilität und Stabilität unseres IT-Betriebs ermöglicht hat.“

**Head of Group IT
Schroders**



„Diese Lösung stellt die Qualität der Prozesse sicher und trägt zu erheblichen Kosteneinsparungen bei.“

**Andreas Jöbstl
Key Account Manager Computacenter**



„Der NGSD stellt einen wichtigen Schritt auf dem Weg zur Digitalisierung der Geschäftsabläufe und Services von Computacenter dar. Er hat uns einen Entwicklungssprung bei der Art und Weise, wie wir unsere Anwender unterstützen, ermöglicht und versetzt sie in die Lage, flexibler und effizienter zu arbeiten“.

**Mike Norris, CEO
Computacenter**



SIE WOLLEN MEHR ERFAHREN?

Dann wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei
Computacenter oder schauen Sie auf unserer Website vorbei.

[computacenter.de](https://www.computacenter.de)

Enabling users and their business

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für eine Informationstechnologie, die Anwender und deren Geschäft erfolgreich macht. Wir beraten Organisationen hinsichtlich ihrer IT-Strategie, implementieren die am besten geeigneten Technologien, optimieren ihre Performance oder managen die IT-Infrastruktur unserer Kunden. Indem wir das machen, unterstützen wir CIOs und IT-Abteilungen in großen Unternehmen und Behörden, die Produktivität sowie den Wert der IT für ihre internen und externen Kunden zu erhöhen.



Computacenter AG & Co. oHG
Europaring 34-40, 50170 Kerpen

[computacenter.de](https://www.computacenter.de)
+49 (0) 22 73/5 97-0

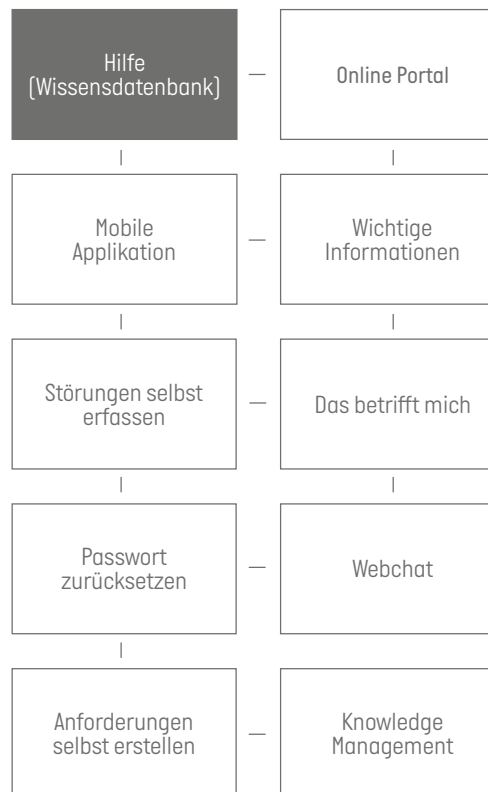
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



HILFE (WISSENSDATENBANK)

- Über die „Knowledge Factory“ von Computacenter, die über 1 Millionen Nutzer umfasst, stehen dem Anwender wichtige Informationen zur Verfügung
- Die Texte sind für Anwender leicht verständlich formuliert
- Darüber können bereits 85 Prozent der aufkommenden Fragen beantwortet werden

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

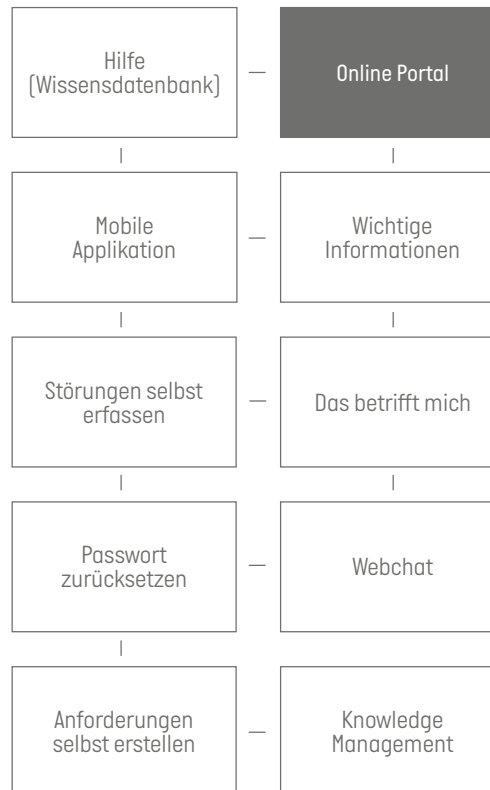
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



ONLINE PORTAL



- Teile von NGSD sind ein interaktives und intuitives Portal sowie eine App, die den Zugriff auf multilinguale Self-Service-Funktionalitäten garantieren
- Das Portal enthält eine umfassende Wissensdatenbank sowie Webchat-, Passwort-Reset- und andere Self-Service-Funktionalitäten
- Anwender werden in die Lage versetzt, selbstständig IT-Wissen aufzubauen und zu nutzen. Ziel ist es, dass diese sich selbst helfen und Routineaufgaben durchführen
- Anwender können über Internet von überall her zugreifen
- Standortinformationen werden dafür genutzt, Anwendern relevante Inhalte in der Landessprache zur Verfügung zu stellen
- Servicedesk-Agenten können, wenn nötig, via Webchat oder Telefon eingreifen
- Das Portal ist komplett auf die Bedürfnisse der Anwender abgestimmt
- Die Plattform ist in das bestehende Ticket- und Request-Management-System integriert

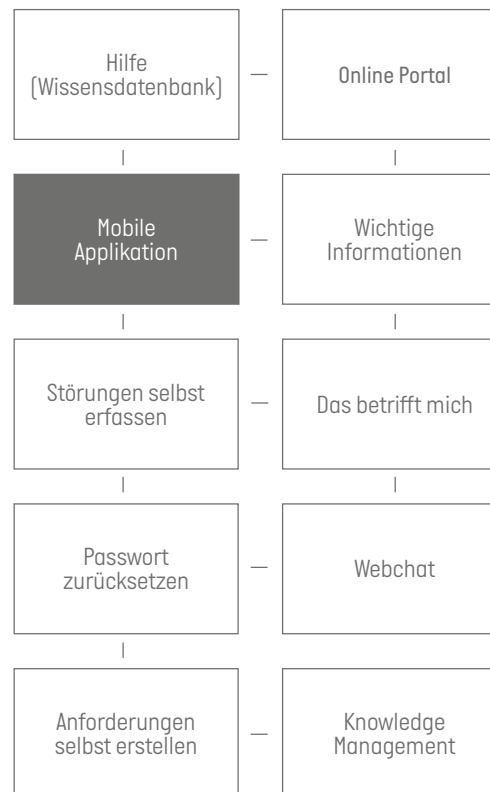
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten – egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern – wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



MOBILE APPLIKATION



- Eine Anwendung für globale und mobile Endanwender. Der Anwender hat jederzeit und von überall aus über jedes beliebige Gerät Zugriff auf IT-Support
- Anwender haben jederzeit sofortigen Zugriff auf alle IT-Informationen, die sie benötigen
- Push-Meldungen und Alarme ermöglichen proaktiven IT-Support, da Anwender direkt auf ihren Endgeräten über die neuesten Updates informiert werden
- Eine intuitive App, die den Anwender auf seiner digitalen Reise begleitet und unterstützt. Mit ihr kann der Nutzer sein IT-Support personalisieren, bewerten und auf Selbstbedienung umstellen – und mühelos mit Kollegen kommunizieren und zusammenarbeiten

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

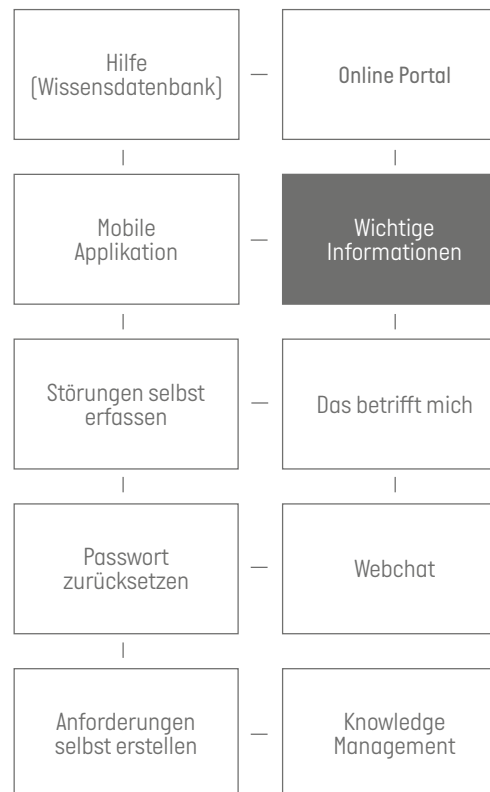
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



WICHTIGE INFORMATIONEN



- Globale und mobile Nutzer können auf ein „Dashboard“ zugreifen, das wichtige Informationen wie Benachrichtigungen zu Störungen oder Status-Updates zur Verfügung stellt
- Zudem wird auf Basis vorheriger Servicedesk-Interaktionen und ausgewählter Einstellungen auf interessante Artikel hingewiesen

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standardisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

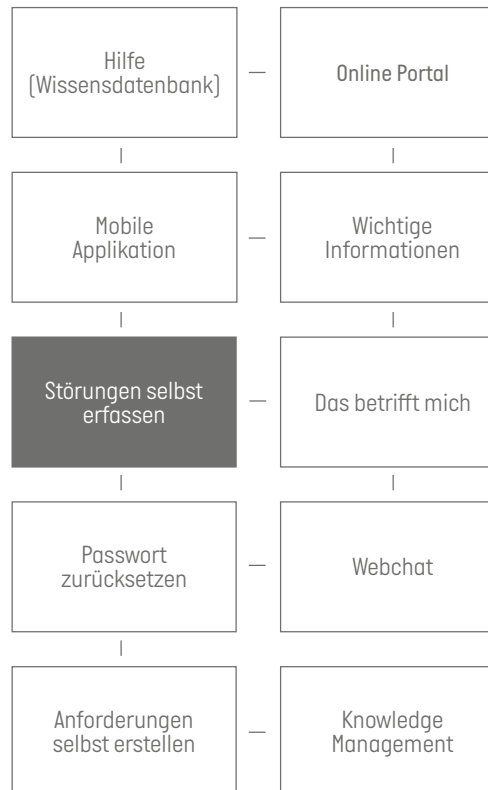
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ [Wissensdatenbank] ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



STÖRUNGEN SELBST ERFASSEN

- Mittels eines vierstufigen Prozesses werden über die Störung so viele Informationen wie möglich erfasst
- Sobald die Störung verzeichnet ist, erhält der Anwender eine Referenznummer

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

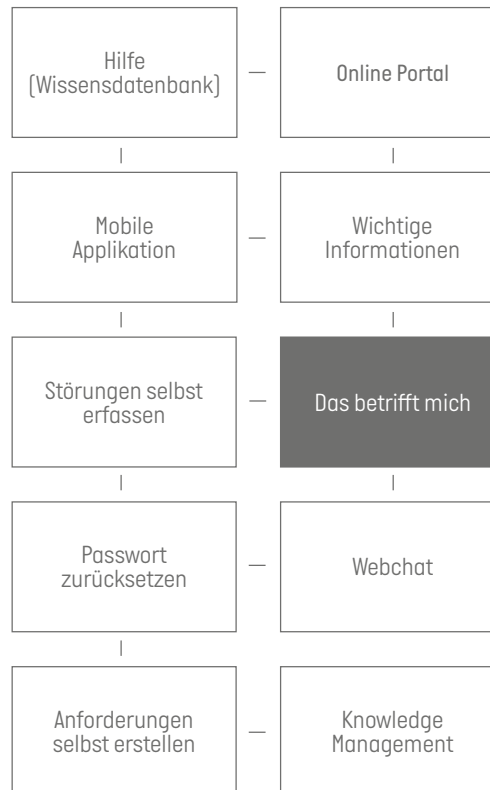
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



DAS BETRIFFT MICH



- Anwender können das Onlineportal oder die mobile App nutzen, um den Servicedesk zu informieren, dass sie eine Störung haben
- Über die „Broadcast“-Funktion erhalten sie anschließend aktuelle Informationen zum Störungsstatus
- Der Anwender kann sich wieder anderen Aufgaben widmen, wodurch Unterbrechungen reduziert werden und die Produktivität aufrechterhalten wird

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standardisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

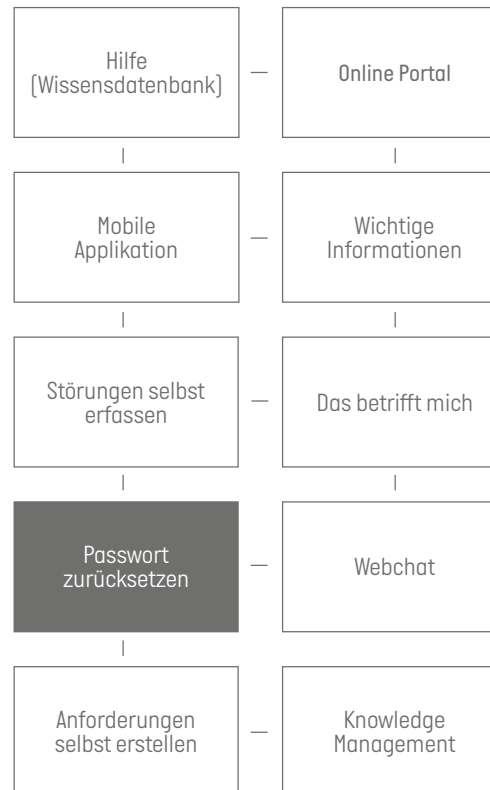
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



PASSWORT ZURÜCKSETZEN

- Anwender können ihr Passwort online zurücksetzen
- Das geschieht schnell, sicher und unter Einhaltung von Policies und Compliance-Vorgaben
- Es ist nicht erforderlich, den Servicedesk anzurufen
- Diese Funktionalität bietet auch unsere mobile App

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

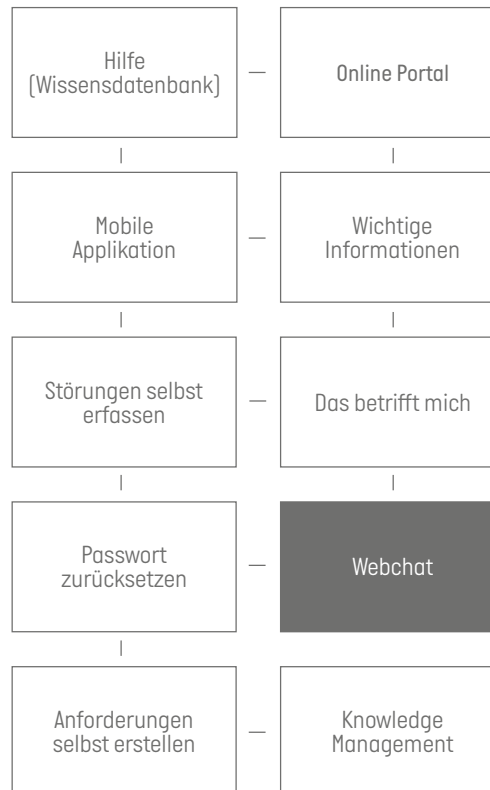
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



WEBCCHAT

- Über eine Webchat-Funktion können Anwender mit den Agenten in Kontakt treten

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

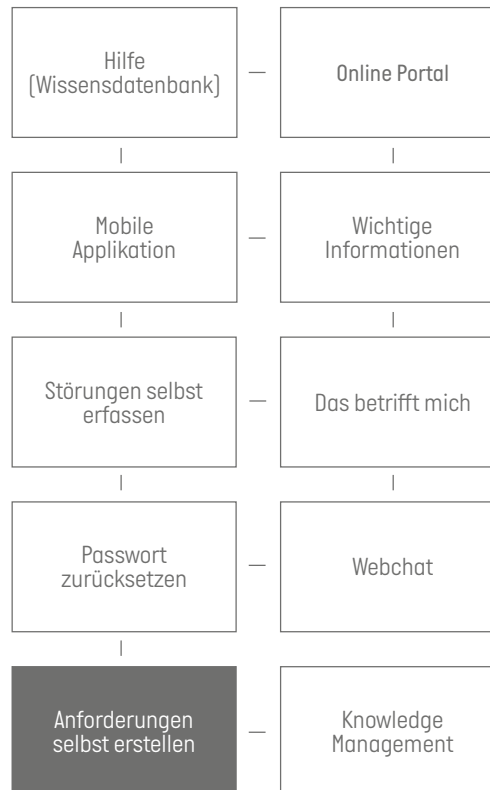
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ [Wissensdatenbank] ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



ANFORDERUNGEN SELBST ERSTELLEN

- Anwender haben die Möglichkeit, Anforderungen über das Portal selbst zu erstellen:
- Dies kann über eine für den spezifischen Anwender freigeschaltete Applikation geschehen, die er sich selbstständig downloaden und installieren kann
- Wenn Anwender einen Standard- oder Non-Standard-Artikel wie eine Software oder Hardware anfordern, werden sie direkt ans Request-Management-Tool weitergeleitet

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standardisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

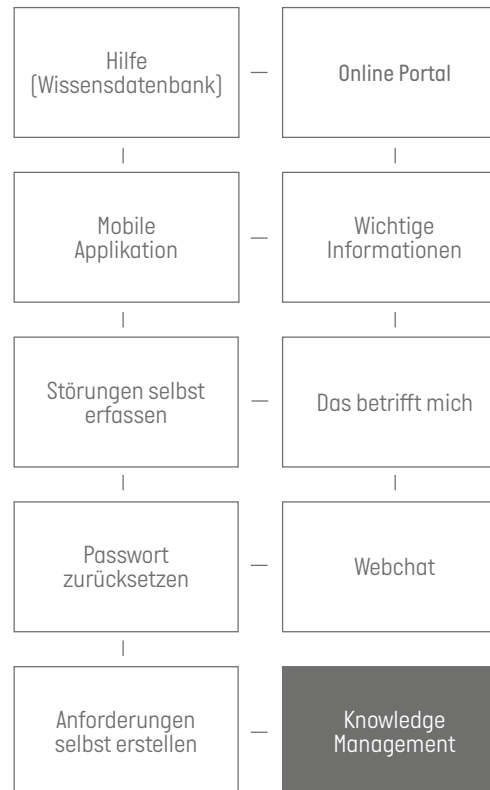
INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ [Wissensdatenbank] ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

FÜR MEHR INFORMATIONEN BITTE KLICKEN



KNOWLEDGE MANAGEMENT

- Das Knowledge-Management-Team sorgt dafür, dass Artikel und Texte sowohl den Anwendern als auch den Service-Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen und diesen so bei der Lösung von Problemen helfen
- Fortlaufend werden neue Artikel veröffentlicht, existierende überprüft und alte sowie wenig genutzte gelöscht
- Zudem findet ständig eine Analyse der Texte, ihrer Nutzung und der dahinterliegenden Suche statt, um sicherzustellen, dass die zugeordneten Artikel bei Lösung eines spezifischen Problems helfen. Die Artikel werden Anwendern über das NGSD-Portal angezeigt

Standardisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten – egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern – wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

INCIDENT- UND ISSUE-MANAGEMENT

- Das Störungsmanagement hat zum Ziel, den normalen Betrieb so schnell wie möglich wiederherzustellen und nachteilige Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren. Das stellt sicher, dass das größtmögliche Maß an Service, Qualität und Verfügbarkeit erreicht wird
- „Normaler Betrieb“ ist hier die Erbringung innerhalb der vereinbarten Service Level Agreements

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten – egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern – wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

STANDORTE RUND UM DEN GLOBUS

- Computacenter bietet Standorte und Mitarbeiter in Europa und rund um den Globus
- Über eine Millionen Anwender werden in 85 Ländern unterstützt
- Services werden über Landesgrenzen hinweg in derselben Qualität erbracht
- Computacenter betreibt weltweit 15 Global-Service-Desk-Standorte
- Computacenter betreibt Network Operation Center auf drei Kontinenten
- Es werden 24x7-Services aus UK, Spanien und Südafrika erbracht

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

SPRACHKENNTNISSE

- Services werden in der Landessprache und fast ausschließlich von muttersprachlichen Mitarbeitern erbracht
- Unsere mehrsprachigen Agenten erbringen Services in 27 Sprachen



WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

[Sprachkenntnisse](#)

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

KUNDENZUFRIEDENHEIT



- Ständige Serviceverbesserungen und der Fokus auf die Zufriedenheit der Kunden sind fundamentale Grundlagen der Computacenter-Kultur und des Serviceerbringungsmodells
- Computacenter wird regelmäßig für die überragende Kundenzufriedenheit ausgezeichnet und für seine Preistransparenz gelobt

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten – egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern – wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

REQUEST-MANAGEMENT



- Bei der Request-Erfüllung (oder dem Request-Management) geht es um die Erfüllung von Serviceanforderungen, die oftmals kleinere (standardmäßige) Änderungen oder Informationsabfragen sind
- Der Begriff „Standard-Change“ umfasst im Voraus genehmigte, wiederholbare, vordefinierte Änderungen mit geringem Risiko. Wenn eine Änderung diese Voraussetzungen nicht erfüllt, ist dies kein „Standard-Change“ und sollte nicht als Request definiert werden

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

[Request-Management](#)

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

UNSERE AGENTEN



- Bereits heute unterstützen 1.800 mehrsprachige Agenten mehr als eine Millionen Anwender in 27 Sprachen in 85 Ländern
- Diese Agenten haben umfassende Erfahrung, da sie Services für verschiedene Organisationen erbringen und dafür unterschiedlichste Technologien nutzen

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

Request-Management

[Unsere Agenten](#)

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

ISO20000



- Die ISO/IEC 20000 ist eine international anerkannte Norm zum IT-Service-Management, mit der IT-Unternehmen sicherstellen, dass ihre Service-Management-Prozesse sowohl mit den Unternehmensanforderungen als auch mit den weltweiten Best Practices übereinstimmen
- Die ISO/IEC 20000 hilft Unternehmen dabei, zu benchmarken, wie sie Managed Services erbringen, Servicelevel zu messen und ihre Leistung zu bewerten
- Die Norm ist stark auf ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ausgerichtet, die auch ihre Grundlage bildet

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management
 Standorte rund um den Globus
 Sprachkenntnisse
 Kundenzufriedenheit
 Request-Management
 Unsere Agenten
ISO20000
 Reporting
 ITIL-zertifiziert
 Ständige Serviceverbesserung
 PASS12T
 Standardisierte Prozesse
 Ticket-Management
 Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

REPORTING



- Unter dem Begriff Reporting subsumieren wir die unglaubliche Zahl an Reports, die der Servicedesk erstellt
- Diese Reports kann man in zwei Bereiche unterteilen:
 1. Das externe Reporting für unsere Kunden, das zum einen die SLA-Performance und zum anderen das Aufkommen an Incidents, Calls, E-Mails etc. umfasst
 2. Der Computacenter-interne Report, der uns dabei hilft, den Servicedesk zu betreiben und Themen wie die Performance der Agenten oder das Aufkommen zu bestimmten Zeit und Orten zu messen und zu analysieren

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management
 Standorte rund um den Globus
 Sprachkenntnisse
 Kundenzufriedenheit
 Request-Management
 Unsere Agenten
 ISO20000
Reporting
 ITIL-zertifiziert
 Ständige Serviceverbesserung
 PASS12T
 Standartisierte Prozesse
 Ticket-Management
 Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

ITIL-ZERTIFIZIERT



- Unsere Techniker und Berater verfügen alle über eine ITIL-Zertifizierung
- Die ITIL-Methodologie wurde entwickelt, um Unternehmen dabei zu helfen, Bereiche zu identifizieren, die verbessert werden müssen. Sie bietet Richtlinien, um feststellen zu können, in welchen Bereichen Veränderungen vorgenommen und Kosten gesenkt werden können oder die Produktivität gesteigert werden kann
- Unsere Kunden können sich darauf verlassen, dass nur Mitarbeiter mit den entsprechenden Zertifizierungen an der NGSD-Integration arbeiten, und aufgrund der Grundsätze des Continual Service Improvements [CSI] können Kunden sich sicher sein, dass unser Serviceangebot über die Zeit noch besser wird

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management
 Standorte rund um den Globus
 Sprachkenntnisse
 Kundenzufriedenheit
 Request-Management
 Unsere Agenten
 ISO20000
 Reporting
 ITIL-zertifiziert
 Ständige Serviceverbesserung
 PASS12T
 Standardisierte Prozesse
 Ticket-Management
 Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten – egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern – wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

STÄNDIGE SERVICEVERBESSERUNGEN

- Der Ansatz des Continual Service Improvements hilft uns dabei, den Erfolg, die Nutzung und die Kundenzufriedenheit zu messen und diese Informationen unseren Knowledge- und Problem-Factories zur Verfügung zu stellen
- Zudem hilft uns CSI dabei, fortlaufend die Zufriedenheit zu messen und mit Informationen ROI-Betrachtungen zu unterstützen

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

[Ständige Serviceverbesserung](#)

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

PASS12T



- Die Computacenter-Vorgehensweise Pass12T ermöglicht es uns, Probleme auf der ersten Ebene zu lösen und so den Bedarf an persönlicher Unterstützung zu reduzieren und die Zeiten bis zur Lösung zu verkürzen
- Pass12T vereinfacht das Management von Changes, Incidents, Anfragen und Problemen und stellt Self-Service-Möglichkeiten zur Verfügung

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standartisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

STANDARDISIERTE PROZESSE

- Computacenter hat Standardprozesse für die Bearbeitung von Anfragen, Problemen und Änderungen entwickelt, die auf den Servicedesk abgestimmt sind
- Diese Prozesse sind in einem speziellen Know-how-Tool erstellt und hinterlegt worden, sodass sie dem Computacenter-Team jederzeit zur Verfügung stehen
- Die Standardprozesse sind so definiert, dass sichergestellt ist, dass Servicedesk-Mitarbeiter und alle, die dem Servicedesk zugeordnete ITIL-Prozesse umsetzen, genau wissen, wofür sie verantwortlich sind, wenn sie einen spezifischen Prozess umsetzen

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management

Standorte rund um den Globus

Sprachkenntnisse

Kundenzufriedenheit

Request-Management

Unsere Agenten

ISO20000

Reporting

ITIL-zertifiziert

Ständige Serviceverbesserung

PASS12T

Standardisierte Prozesse

Ticket-Management

Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

TICKET-MANAGEMENT

- Im Rahmen des Ticket-Managements werden Aktivitäten durchgeführt, um sicherzustellen, dass das Problem zur Zufriedenheit des Anwenders und innerhalb des vereinbarten SLA gelöst wird oder die Anforderung erfüllt wird
- Die Aktivitäten umfassen regelmäßige Checks des Status innerhalb des Remedy-Call-Management-Systems, um sicherzustellen, dass die richtigen Mitarbeiter an dem Problem arbeiten, die Aktivitäten zu einem SLA passen und voranschreiten und dass der Anwender über den Fortschritt informiert ist
- Die Aktivität kann aber auch eine Warnung an die Mitarbeiter sein, dass die Einhaltung des SLA gefährdet ist oder dass der Anwender über die Fortschritte informiert werden sollte

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management
 Standorte rund um den Globus
 Sprachkenntnisse
 Kundenzufriedenheit
 Request-Management
 Unsere Agenten
 ISO20000
 Reporting
 ITIL-zertifiziert
 Ständige Serviceverbesserung
 PASS12T
 Standardisierte Prozesse
 Ticket-Management
 Telefonie-Infrastruktur

INFORMATIONSGETRIEBEN

Durchschnittlich 30 Prozent der Kontaktaufnahmen mit einem Servicedesk beziehen sich auf den Status nicht behobener Störfälle. Mit dem Next Generation Service Desk können Aktualisierungen als Push-Nachrichten versendet werden. Sie werden proaktiv über das Portal oder die mobile App an den Nutzer übermittelt. Anwender werden zudem über allgemeine technische Störungen wie dem Ausfall oder die Einschränkung der Performance eines Systems auf dem Laufenden gehalten. Wenn die Störung behoben ist, werden sie wieder informiert.

Die Funktion „Hilfe“ (Wissensdatenbank) ist ein Eckpfeiler der Services. Sie umfasst nicht nur Wissensartikel – vielmehr ermöglicht sie, dass aktuelle Erfahrungen und Wissen ausgetauscht, aufgezeichnet und im Unternehmen zugänglich gemacht werden können. Zudem können Anwender Artikel bewerten - egal, ob sie den NGSD über ihren Desktop oder über die mobile App ansteuern - wodurch kontinuierliche Verbesserungen sichergestellt werden.

Auch wenn das Hauptziel des Next Generation Service Desks darin besteht, dass sich Anwender selbst helfen, können sie selbstverständlich jederzeit einen Online-Chat eröffnen oder mit einem Agenten sprechen. Eine Einladung zu einem Chat wird ausgelöst, wenn ein Anwender Suchen in der Wissensdatenbank durchgeführt hat. Dafür werden dem Agenten die Einzelheiten zu der Störung sowie die Bemühungen, diese zu beheben, übermittelt.

TELEFONIE-INFRASTRUKTUR

- Das Call-Management-System von NGSD enthält Funktionalitäten, die denen der traditionellen Services sehr ähnlich sind. Anwender werden, bevor der Agent den Call bearbeitet, identifiziert und Details im Ticket-Logging-System angezeigt
- Das Call-Management-System wird, wo möglich, Service-Statusmeldungen zu größeren Störungen enthalten und die Möglichkeit bieten, automatisch ein Unterticket zu öffnen, wenn der Anwender ebenfalls betroffen ist

WEITERE NGSD-VORTEILE

Incident- und Issue-Management
 Standorte rund um den Globus
 Sprachkenntnisse
 Kundenzufriedenheit
 Request-Management
 Unsere Agenten
 ISO20000
 Reporting
 ITIL-zertifiziert
 Ständige Serviceverbesserung
 PASS12T
 Standartisierte Prozesse
 Ticket-Management
[Telefonie-Infrastruktur](#)