



IT-Support

Serviceprozesse in höchster Qualität

In vielen mittelständischen Unternehmen leistet die IT den zentralen Support, zusätzlich zum Tagesgeschäft. Das bindet verfügbare Ressourcen und es fehlt die Zeit, sich mit Innovationsthemen zu beschäftigen. In großen Organisationen ist der Support dagegen meist ausgelagert. In beiden Fällen sollten eine qualifizierte Unterstützung und direkte, sofortige Problemlösung das oberste Ziel sein, ansonsten ist Frust bei den Anwendern vorprogrammiert. Mit einem adaptiven Service-Modell und dedizierten IT-Support unterstützt Cegeka Unternehmen, dieses Ziel zu erreichen: eine Entlastung ihrer IT und dauerhaft zufriedene Mitarbeiter.

IT-Support: lösungsorientiert, persönlich, effizient

Wir stellen Ihrem Unternehmen ein fest zugeordnetes Service-Team aus erfahrenen IT-Experten bereit, das auf eine langfristige Zusammenarbeit ausgelegt ist. Kundenzufriedenheit und Servicequalität sind uns wichtig. Daher legen wir besonderen Wert auf lösungsorientiertes Denken, fachliche Kompetenz und eine effiziente Vorgehensweise unserer Mitarbeiter. Für eine reibungslose Integration wird das Team umfassend in Ihre Geschäftsprozesse eingearbeitet und kontinuierlich geschult. So erreichen wir hohe Erstlösungsquoten – und gewinnen zufriedene Kunden.

Kundenzentrierter Ansatz

Unser Leistungsangebot lässt sich individuell an die Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.



Aufgabengebiet

Incidents, Service Requests, Problems etc.



Einsatzzeiten

Temporär, 24/7



Technische Plattform

Unser Ticketsystem oder Ihres – ohne Systembruch in der Servicekette



Skalierbarkeit

Bei Sonderfällen wie Migrationen oder Software-/Hardware-Rollouts



Preismodell

Nach Arbeitsplätzen, Calls, Tickets, Arbeitsstunden oder Service-Pauschale



Standort

Onsite, offsite, Nearshore oder Mischformen



Sprachen

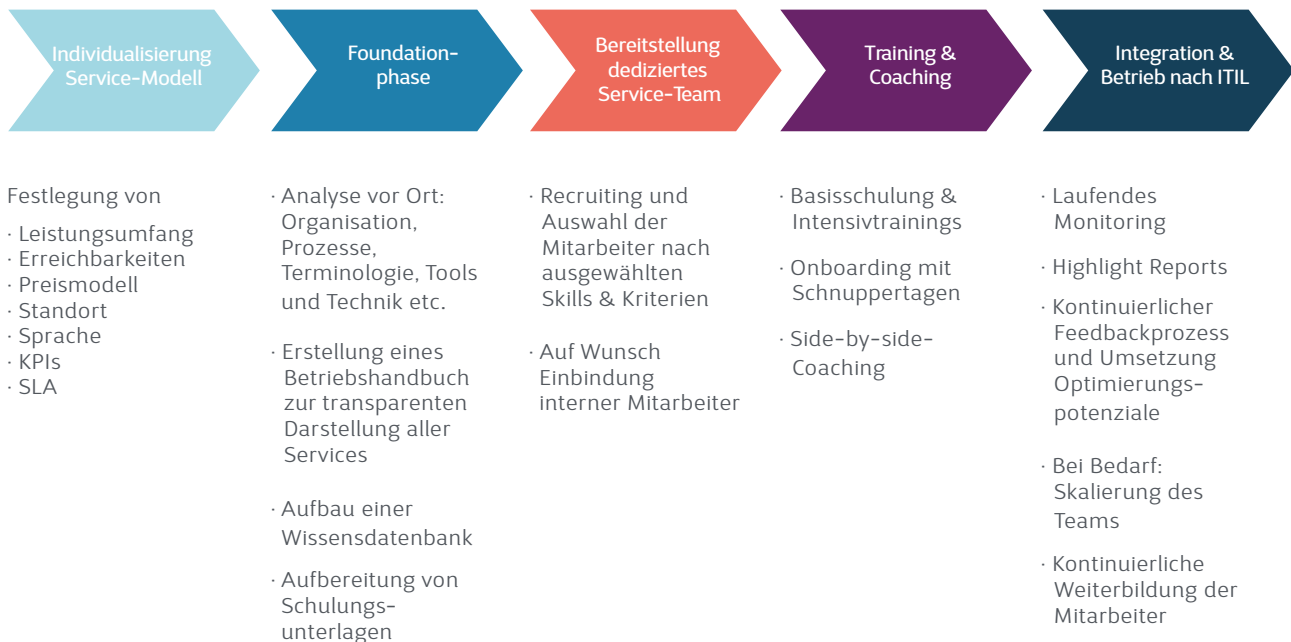
Deutsch, Englisch, Französisch etc.



Ihr Mehrwert:

Dedizierter IT-Service-Desk, erfahrene Mitarbeiter mit Fach-Know-how, hohe Erstlösungsquoten, individuelle Servicezeiten, transparente Leistungserbringung und Planungssicherheit, flexibles Preis-Modell

Unser Vorgehen bei der Service-Transition



In guter Gesellschaft

Unsere Service-Teams, von 3 bis über 30 Mitarbeiter, arbeiten für namhafte Unternehmen unterschiedlichster Größe und Branche. Zu unseren Kunden zählen u. a. Banken, Versicherungen, Industrieunternehmen und öffentlich rechtliche Institutionen. Mit allen Kunden verbindet uns eine Partnerschaft, die auf vertrauensvolle und nachhaltige Zusammenarbeit ausgerichtet ist. Überzeugen Sie sich selbst. Gerne stellen wir für Sie den Kontakt zu unseren Referenzkunden her.

Nearshoring

Sie möchten die Vorteile des Nearshorings nutzen oder benötigen einen multilingualen IT-Support? Über unsere Nearshore-Einheit in Bukarest stellen wir Ihnen auf Wunsch qualifizierte Mitarbeiter für einen 24/7 IT-Support in vielen verschiedenen Sprachen (Englisch, Italienisch, Spanisch, Rumänisch, Polnisch, Tschechisch etc.) zur Verfügung.

Höchste Verfügbarkeit der IT ist für uns als Fluggesellschaft geschäftskritisch und hat oberste Priorität. Zugleich spielt auch Kosteneffizienz und -transparenz eine große Rolle, um im Wettbewerb die Nase vorn zu behalten. Mit Cegeka haben wir einen langfristig verlässlichen Servicepartner gefunden, der die gesamte IT unseres operationellen Flugbetriebs managt und dabei eine kontinuierlich hohe Effizienz und Qualität der Prozesse sicherstellt. Als Single-Point-of-Contact stehen die Cegeka-Teams in Frankfurt und München unseren Mitarbeitern an 365 Tagen im Jahr für alle technischen Belange in den Bereichen Cockpit, Kabine und Ground Ops zur Verfügung und sorgen dafür, dass alles reibungslos läuft.

Karl-Hermann Brandes, Vice President Flight Operations, Lufthansa