



ONSITE SERVICES

Individueller Support, wann und wo Sie ihn benötigen

Ob Service Desk oder Applikations- und Data Center-Dienstleistungen: Vieles in der IT lässt sich heute zentral koordinieren. Insbesondere bei Themen, die die Hardware betreffen, ist eine lokale Unterstützung jedoch weiterhin unerlässlich, um einen ganzheitlichen IT-Service abzubilden.

Unsere Onsite Services als Ihr verlängerter Arm

Mithilfe von Field- oder Onsite Services unterstützen nicht nur Konzerne ihre globalen Infrastrukturen lokal nach Vorgabe zentraler Prozesse. Auch für mittelständische Unternehmen ist es wichtig, einen kostengünstigen, kompetenten Partner vor Ort zu haben, der im Auftrag alle notwendigen Handgriffe in Filialen, Niederlassungen und Standorten ausführt, wenn die eigenen zentralen Support-Einheiten diese nicht selbst effizient betreuen können.

Als hardwareunabhängiger IT Service Provider liefern wir Ihnen mit dem Service Network ein umfassendes Komplettpaket für Onsite Services – abgestimmt auf die Prozesse und Policies Ihres Unternehmens: Von der Erst-Installation der Hardware und laufenden Wartung, über Hardware Break & Fix, bis hin zur Wiederinstandsetzung von Arbeitsplätzen, Durchführung von Entstörungen uvm. Bei Bedarf bieten wir auch zentrale Lager- und Logistikleistungen für Neu- und Sparegeräte für Sie und kümmern uns um die gesamten Prozesse.

Maßgeschneidertes Service-Paket

Das Cegeka Onsite Support Team passt die Services Ihren Anforderungen an: Support-Prozesse, Kommunikationsbeziehungen und auszuführende Arbeiten werden in sogenannten Job Cards von uns gemeinsam mit Ihnen dokumentiert und stellen sicher, dass der Techniker vor Ort den Service ganz in Ihrem Sinne erbringt.



Standard Office hours bis 24x7



Heute bereits in 36 Ländern



Arbeiten in Ihrem Ticketsystem oder per Interface zu uns



Preis pro Stunde, Seat, Ticket



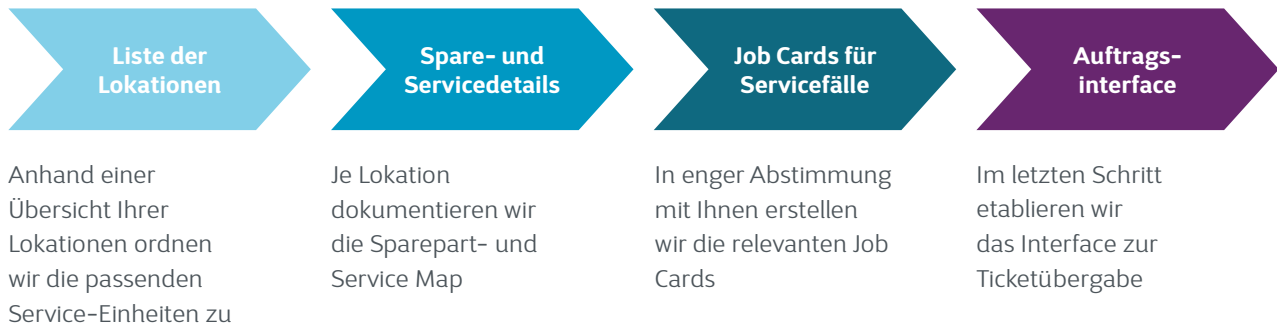
Unterstützung im Regelbetrieb bis zu globalen Rollouts



Ihr Mehrwert:

Lokale Probleme schnell und kompetent lösen – mit einem auf Ihre Prozesse und Bedürfnisse zugeschnittenem Interface zu unserer Support-Infrastruktur.

Unser Vorgehen zur Einführung der Onsite Services



Bewährter Ansatz

Nach Durchlauf der ersten beiden Phasen sind wir in der Lage, Ihnen ein auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot für die Dienstleistung zu unterbreiten. Auf dieser Basis bereiten wir in den Phasen 3 und 4 alles für einen reibungslosen Start vor. Ihre Service-Einheiten lernen das Cegeka Onsite Support Team, das Service Management sowie unsere Support Struktur und das Toolset kennen. Umgekehrt lernen unsere vor Ort-Einheiten Ihr Unternehmen kennen und erfahren, welche Service-Anforderungen Ihnen wichtig sind.

Dabei passen wir die Servicezeiten, zu denen Ihnen unser Team bereitsteht, flexibel an Ihre Anforderungen an, von „end-of-over-next-business-day“ bis hin zu 4 Stunden Reaktionszeit an 7 Tagen der Woche.

Unser Anspruch: Glückliche Kunden

Zu unseren branchenübergreifenden Kunden gehören sowohl Unternehmen mit wenigen, bundesweiten Niederlassungen als auch weltweit verteilte Firmen mit mehreren hundert Niederlassungen. Unabhängig davon, ob es sich um ein Mittelstandsunternehmen oder einen Großkonzern handelt, legen wir größten Wert auf eine enge Zusammenarbeit. So stellen wir sicher, dass jeder unserer Kunden einen individuell auf ihn abgestimmten Service erhält und dies in der Umsetzung durch unsere Support-Mitarbeiter vor Ort auch immer spürt.

Sie haben Interesse und möchten mehr über unsere Onsite Services erfahren?

In einem persönlichen Gespräch stellt Ihnen einer unserer Service-Manager gern unser Angebot näher vor und bespricht mit Ihnen erste Details unter Berücksichtigung Ihrer individuellen Anforderungen.

Vereinbaren Sie unverbindlich einen (Online-)Termin per E-Mail unter kontakt@cegeka.de