

IT-SUPPORT

Professionelle IT-Beratung und IT-Support für Unternehmen



ITSM – Gesellschaft für
Informationstechnologie
und Services Meiß mbH

Elisabeth-Selbert-Straße 19a
40764 Langenfeld
Telefon +49 (0) 2173 10648-0
Telefax +49 (0) 2173 10648-48
info@itsm.de
www.itsm.de

Unsere Berufung

ITSM ist ein IT-Dienstleister für kleine und mittelständische Unternehmen. Als IT-Unternehmen bieten wir unseren Kunden kompetente Beratung und schnellen Service auf hohem Niveau. Gewinnen Sie Freiraum für Ihr eigentliches Geschäft, und überlassen Sie alle Aufgaben rund um die IT Ihrem erfahrenen Dienstleister.

Szenarien für eine Zusammenarbeit mit ITSM

- Ersthilfe durch Hotline-Support (1st- und 2nd-Level-Support)
- Beratung zu sämtlichen Themen in der IT/TK
- Projektbasierte Unterstützung
- Managed Services
- Individuelle Hosting-Lösungen

Sie haben einen Ansprechpartner,

- ...der sich bestens um Ihre IT kümmert
- ...der für Sie Garantiefälle mit Hersteller und Drittanbieter erledigt
- ...der Ihre IT erwartungsgerecht einrichtet
- ...der Ihnen Zeit verschafft, sich auf Ihr Kerngeschäft zu fokussieren

Ein Auszug aus unserem „Bauchladen“



osits®-Vertrag

- Helpdesk Mo bis Fr, 7:00 bis 18:00 Uhr
- Garantierte Reaktionszeiten von 4 Stunden
- Rabattierte Stundensätze
- Vertraglich geregelte Vereinbarungen
- IT-Dokumentation als Wissensgrundlage



Fernwartung

Ein Großteil der täglichen Arbeit wird heute über Fernwartung erledigt. 1st- und 2nd-Level Probleme am Client, Wartungsarbeiten auf den Servern meist im Hintergrund via VPN.



Ticket-System

ITSM dokumentiert Probleme, Projekte und geplante Arbeiten in Form von Tickets. Ein Ticket kann telefonisch, per E-Mail, oder über Ticket-Online erstellt werden. Die Arbeiten unserer Techniker werden im Ticket festgehalten.



Monitoring

ITSM überwacht in Absprache mit dem Kunden die IT-Umgebung mittels einer gehosteten Monitoringsoftware. Dabei werden mit dem Kunden die zu überwachenden Server, Netzwerkgeräte und Dienste abgesprochen.