

## Benutzerservice (User Help Desk)

Der Benutzerservice des Auftragnehmers bietet eine Hotline (single point of contact) für Störungsmeldungen und Anfragen. Man spricht eine gemeinsame Sprache: Durch die Integration von IT-Spezialisten und Sparkassenmitarbeitern in einem Team kennt der Auftragnehmer die aktuelle IT-Landschaft verschiedenster Unternehmensstrukturen und kann somit schnell und professionell in allen Bereichen unterstützen.

Durch den ständigen Know-how-Transfer zwischen den Fachteams und die ITIL-Zertifizierung aller Mitarbeiter gewährleistet der Auftragnehmer eine verlässliche Sicherstellung der Servicequalität.

Der Auftragnehmer bietet ein abgesichertes standardisiertes Verfahren mit abgestimmten Service-Level-Vereinbarungen. Dadurch ist eine Bereitstellung von IT-Service-Personal im Hause des Auftraggebers nicht mehr erforderlich, und seine Mitarbeiter können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren.

### Standard-Leistungspaket

- Bereitstellung eines Single Point of Contact für alle Anwender des Auftraggebers über eine einheitliche Einwahlnummer (Fax, Telefon), Einwahladressen (E-Mail) und ggf. eine (webfähige) Schnittstelle
- Entgegennahme von Störungen und Eröffnung eines Tickets im Service-Management-System inkl. Störungskategorisierung
- Beantwortung von Anfragen zum Bearbeitungsstand vorhandener Tickets
- telefonische Lösung von Störungen im 1st Level Support und Fragen zur Bedienung
- Weiterleitung und Überwachung von Tickets, die nicht im 1st Level Support gelöst werden können, an 2nd Level Support
- Schließung der Tickets und Information an den die Störung meldenden Mitarbeiter
- im Falle einer generellen Betriebsstörung: Feststellung von geschäftskritischen Störungen für die ihm zugeordneten Objekte und Koordination der erforderlichen Maßnahmen
- Informationen bei geschäftskritischen Störungen an den Auftraggeber
- Entgegennahme und Weiterleitung von Aufträgen
- Anwender-Information per Intranet

### Optionale fortwährende Leistungen

- Bereitstellung Wissensdatenbank
- Rufbereitschaft
- Verlängerung der Servicezeit (samstags)

