

*Support und Betrieb für eine zuverlässige IT*

# **First- und Second-Level-Support: individuell, effizient, regional.**

*Warum Sie für die Einrichtung und für den Betrieb eines IT-Helpdesks auf unsere externe Unterstützung setzen sollten? Weil wir mit unserem Team sowohl die Anforderungen des Marktes kennen als auch die Bedürfnisse der User verstehen – und weil wir in der Lage sind, individuelle Lösungen für unsere regionalen Kunden anzubieten. So können bereits für kleinere Volumina von 100 bis 1.000 Tickets im Monat bereits attraktive und effiziente Lösungen gestaltet werden.*



*Besuchen Sie auch unsere Website für weitere Informationen zu unserem gesamten IT-Leistungsspektrum:*

**[ferchau.com/go/it](https://ferchau.com/go/it)**

*Connecting People and Technologies  
for the Next Level*

Wir möchten lösen – für Sie und Ihre Kunden

# Smarter IT-Support für Ihren sicheren Betrieb

Das Passwort wurde vergessen, der Rechner ist abgestürzt, der Drucker streikt und die Videokonferenzsoftware läuft nicht? Jetzt ist Unterstützung von der schnellen Truppe gefragt: Unser IT-Helpdesk übernimmt. Unsere IT-Consultants managen den Helpdesk für Ihr Unternehmen – individuell und umfänglich und im engen Dialog mit Ihnen abgestimmt. So haben Sie den Kopf frei für Ihr Business und Ihre User bleiben optimal unterstützt.



## Unsere Leistungen



### Unsere Kernelemente

- Single Point of Contact
- Incidents und Services Requests
- Identifikation von Problemen
- Dedizierte Kundenbetreuung
- Definierte Erstlösungsquoten
- Festgelegte Reaktionszeit garantiert
- Unser Qualitätsversprechen: hohe Qualität durch kontrollierte, standardisierte Arbeitsweise und Prozesse



### Unsere Services

- Annahme, Bearbeitung, Weiterleitung und Verfolgung von Störungen
- Support nach ITIL-Prozessen
- Falls notwendig: qualifizierte Weiterleitung an einen Second-Level-Support oder -Partner
- Leistungserbringung aus Freiburg – bei Bedarf werden weitere Servicecenter in Ihrer Nähe gegründet



### Unsere Supportmitarbeiter

- Ausgebildete Fachinformatiker oder vergleichbare technische Ausbildung
- Mehrjährige Erfahrung im First- und Second-Level-Support
- Langjährige Erfahrungen im Support bei: Windows AD und Berechtigungsvergabe, Anwendungs- und Betriebssystembereitstellung, Standardsoftware und Betriebssystemen sowie bei Hardwarekomponenten
- Kenntnisse über ITIL-Serviceprozesse
- Unsere Mitarbeiter kommunizieren bilingual (Deutsch/Englisch)
- Bei Bedarf schnelles Onboarding neuer Kollegen