



## Service Desk Initiative 2008 -

Schlüsselfertiger Service Desk  
kostengünstig und in kurzer Zeit



### Unicenter Service Desk R 11 Einstiegspaket

Wollen Sie den Service für Ihre Kunden und Anwender deutlich verbessern? Sollen Ihre Experten von Alltagsaufgaben entlastet werden? Wünschen Sie mehr Transparenz in der Bearbeitung von Kunden- und Anwenderanfragen? Sind Sie gezwungen Ihre Servicekosten zu reduzieren ohne das Qualitätseinbußen entstehen?

Dann ermöglicht Ihnen das Unicenter Service Desk Einstiegspaket schnell, effizient und einfach einen User Help Desk einzuführen.

#### **Das System ist komplett ITIL zertifiziert.**

Ausgehend von den langjährigen Erfahrungen der merkantis GmbH wurde ein Service Desk Standardpaket entwickelt. Dieses Paket deckt die in der Regel auftretenden Anforderungen an einen mittleren User Help Desk ab. Als Standard ist es einfach und effizient zu installieren und in Betrieb zu nehmen.

Mit nur fünf Tagen Unterstützung kann dieses Paket in die Produktion geführt werden.

Serviceprozesse innerhalb des Unternehmens und zu Kunden können nachhaltig verbessert und die Kosten können reduziert werden. Die Transparenz der Services wird deutlich verbessert. Wichtige interne Wissensträger werden entlastet.

**Und dies zu einem wirklich attraktiven Paketpreis von nur 45.000,- € inkl. 1 Jahr Wartung. (Listenpreis 52.000,- €)**

Die im Paketpreis enthaltene Lizenzgebühr für das 1. Jahr ist ein Komplettpreis für

- Nutzung
- Wartung und
- Support

#### **Umfang des Service Desk Einstiegspaketes**

- **Deutscher Unicenter ServicePlus Service Desk für**
  - bis zu **10** gleichzeitig tätige Supportmitarbeiter
  - unbegrenzte Anzahl von Web-Clients für Anwender und Kunden
- **Einführung in weniger als 2 Wochen mit fünf Tagen Unterstützung der merkantis Spezialisten**



## Service Desk Initiative 2008 -

Schlüsselfertiger Service Desk  
kostengünstig und in kurzer Zeit



Die Einführung umfasst einen detaillierten und festgelegten Funktionsrahmen. Weitergehende Anforderungen werden ggf. gesondert vereinbart und kalkuliert. Im Preis enthalten ist:

- Installation und Konfiguration des Service Desk auf einen vom Auftraggeber bereitgestellten Server **(1. Tag)**
- Grundeinrichtungen
- Ein zweitägiger gemeinsamer Workshop zum Einrichten und Kennenlernen des Systems **(2. und 3. Tag)**
  - Allgemeine Einführung in den Service Desk
  - Einführung in die Administration
  - Umgang mit dem Service Desk
  - Arbeiten mit dem Service Desk
  - Einrichten von Basis-Gruppenprofilen
  - Abstimmung und Einrichtung von Problemkategorien
  - Aktivierung des Internet Zugangs für Anwender und Service Desk Mitarbeiter
  - Einrichten der Benachrichtigungsfunktionalität
- Import vorhandener Kontaktdaten (Anwender bzw. Mitarbeiter) auf der Basis eines festgelegten Dateiformates. Die Daten müssen in CSV-Format und widerspruchsfrei zur Verfügung gestellt werden. **(4. Tag)**
- Durchsprache der meistbenötigten Standardreports
- Qualitätssicherung und Übernahme in Produktion **(5. Tag)**

Der Sonderpreis setzt voraus, dass die Unterstützungstage innerhalb 2 Wochen abgenommen werden. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen Mehrwertsteuer.

Alternativ können wir Ihnen auch ein Mietangebot machen.

Gern geben wir Ihnen weitergehende Informationen. Rufen Sie uns an unter 09171 / 82 72 3 - 0 oder besuchen Sie uns auf unserer Webseite [www.merkantis.de](http://www.merkantis.de) .



## Service Desk Initiative 2008 -

Schlüsselfertiger Service Desk  
kostengünstig und in kurzer Zeit



### Nutzenargumente zum Unicenter Service Desk Einstiegspaket

- Schnelle Inbetriebnahme des Systems.
- Effiziente Service Geschäftsprozesse durch praxisgerechte Gestaltung des Einstiegspaketes.
- Schneller Return of Invest.
- Hohe Qualität durch einheitliches und getestetes System.
- Niedrige Kosten
- Wartungs- und Service freundlich.
- Bessere Ausrichtung des Service Managements an die Anforderungen von Kunden und Anwendern.
- Deutliche Verbesserung der Qualität und Zuverlässigkeit der IT-Services.
- Es gehen keine Anfragen mehr verloren.
- Der Kunde bzw. Nutzer kann sich einfach über den Fortschritt der Arbeiten informieren.
- Durch die Ordnung der Prozesse entfallen unnötige Doppelarbeiten.
- Reduzierung der Service Kosten.
- Wichtige interne Ressourcen und Spezialisten werden von Alltagsarbeiten entlastet.
- Transparente Service Geschäftsprozesse.
- Überwachung von Servicevereinbarungen.
- Einfach erweiterbares System.
- Ausführliche Managementdokumentation mit der Möglichkeit die eigene Leistungsfähigkeit intern darzustellen.
- Optimierte Service Geschäftsprozesse durch Nutzung der Erfahrung anderer Anwender.
- Eine einheitliche Kontaktadresse für alle Servicebelange.
- Höhere Bindung und Zufriedenheit von Kunden und Anwendern.



## Service Desk Initiative 2008 -

Schlüsselfertiger Service Desk  
kostengünstig und in kurzer Zeit



### Funktionalität des Einstiegspaketes:

- Bearbeitung von Anfragen und Fragen von Anwendern und Kunden über Telefon, Fax, Web und Mail.
- Bearbeitung von Änderungsanträgen.
- Bearbeitung von Aufträgen mit und ohne Genehmigung.
- Verwaltung von Inventargegenständen.
- Abbildung von „Workflows“.
- Schwarzes Brett für wichtige Ankündigungen.
- Priorisierung von Anfragen und Anträgen.
- Verwalten von Fehlerkategorien.
- Verwalten von Gruppenstrukturen im Support.
- Benachrichtigung von zuständigen Mitarbeitern bzw. Gruppen.
- Automatische Eskalation von „liegengelassenen“ Aufgaben und Anfragen.
- Kompletts Web-Interface für Endanwender, Analysten und Help Desk Administratoren.
- „wireless“-Schnittstelle z.B. zu PDA's.
- Überwachung von Servicevereinbarungen.
- Ausführliche Berichte zum Status der Serviceaktivitäten.
- Integrierte Wissensdatenbank zum schnellen Lösen von Anfragen.
- Selbstbedienungsmöglichkeiten für Endanwender.
- Flexible Abfrage- und Auswertungsmöglichkeiten der Zufriedenheit der Endanwender.

**Sprechen Sie uns an!**

merkantis Business Solutions GmbH

09171 / 82 72 3-0