

MODUL **HELPDESK**

ZIEL

Beim Einsatz von Informationstechnologie treten immer wieder Problemstellungen aller Art auf. Ein Drucker, der den Dienst verweigert, ein Computer, der sich nicht mehr starten läßt oder die Software, deren Möglichkeiten der Anwender nur zu einem kleinem Teil nutzen kann sind Beispiele dafür. Dem Anwender, der die IT als Arbeitsunterstützung benötigt, können solche Probleme viel Zeit kosten, die ihm dann für seine eigentliche Tätigkeit fehlt. Hier bewährt sich ein Ansprechpartner, der jederzeit erreichbar ist und mit dem nötigen Wissen ausgestattet sich per E-Mail, telefonisch oder wenn notwendig vor Ort um das Problem annimmt und einer Lösung zuführt.

VORAUSSETZUNG

Um die optimale und effiziente Betreuung sicherzustellen, ist eine genaue Kenntnis der zu betreuenden IT-Umgebung notwendig, wie sie im Modul "Systemdokumentation & IT-Konzept" erarbeitet wird.

LEISTUNGSPAKET

- ✓ HelpDesk - E-Mail
 - Anfragen per E-Mail rund um die Uhr
 - Reaktionszeit (Antwort) binnen 1 Werktag
 - Reaktionszeit vor Ort je nach Dringlichkeit spätestens 3 Tage nach Anfrage
- Anfrage
- ✓ HelpDesk - Telefon
 - Anfragen per Telefon werktags von 08:00 - 17:00 Uhr
 - Reaktionszeit (Antwort) sofort oder Rückruf binnen 3 Stunden
 - Reaktionszeit vor Ort je nach Dringlichkeit spätestens 3 Tage nach Anfrage

KOSTEN

HelpDesk - E-Mail	EUR	4,-- pro Monat und Enduser
HelpDesk - Telefon	EUR	7,-- pro Monat und Enduser

Die angeführten Kosten verstehen sich als Entgelt für die Bereitstellung der Ressourcen zur Problemlösung. Darin beinhaltet sind alle Kosten für sofort lösbare Anfragen. Der darüber hinausgehende Aufwand für komplexe Problemstellungen wird im 15-Minuten-Takt nach tatsächlicher Einsatzzeit mit unserem derzeit üblichen Regiestundensatz von EUR 62,-- bzw. für Kunden mit dem Modul IT-Betreuung im Rahmen dieses Moduls abgerechnet.