

IT Service Desk Optimierung

Zufriedene IT Anwender

- Sie sind immer bestens informiert über Ihre Anfrage bei der IT?
- Ihnen wird dort immer sofort geholfen?
- Die Kollegen in der IT sind immer telefonisch erreichbar?
- Ihre Sonderwünsche werden prompt erledigt?



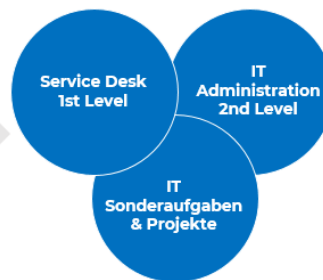
[Direkt zur Homepage](#)

Unsere Leistungsbausteine

Der IT Service Desk ist in der Regel die zentrale Schnittstelle für alle operativen Herausforderungen im laufenden IT Betrieb. Bei Störungen oder Erweiterungen ist die professionelle Bearbeitung das Aushängeschild für die gesamte IT. Unsere sidion Experten unterstützen Sie mit praktischen Maßnahmen, die Qualität und die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu erhöhen.

Einwirkung von außen

- Business Anforderungen
- Veränderungen
- Qualität der IT
- Zeitdruck



Einwirkung von innen

- Kommunikation
- Abgrenzung 1st, 2nd Level
- Spezialisten
- Priorisierung

Beratung und Analyse

Priorisierung, Kommunikation und Transparenz sind wichtige Einflussfaktoren, um Ihre Kunden zu überzeugen. Wir analysieren gezielt die Optimierungspotentiale rund um den Service Desk

- Installierte Tool-Landschaft für Ticketsteuerung, Sonderaufgaben oder Monitoring
- Prozesse und Qualität der einschlägigen Service Desk Prozesse
- Informationsfluss und Transparenz bei Kundenanfragen
- Agile Steuerung von Tickets und Sonderaufgaben
- Kommunikation nach außen
- Präventive Überwachung von Diensten, Logs und Systemmeldungen
- Berechtigungsvergabe, On- und Offboarding Besonderheiten

Empfehlung & Umsetzung

- Verbesserungen können aus technischen oder organisatorischen Maßnahmen resultieren
- Anpassungen oder Neuimplementierung von Service Desk Tools
- Automatisierung von Routineaufgaben mit PowerShell Skripten
- Optimierung von Monitoring Systemen
- Prioritätensteuerung, Kommunikation und Transparenz

Ihr konkreter Nutzen

- ✓ Steigern Sie die Außenwirkung Ihrer IT Organisation
- ✓ Vermeiden Sie Schnittstellenkonflikte durch angemessene Transparenz und Kommunikation
- ✓ Verbesserung der IT Servicequalität

Unsere Projekterfahrung

Wir kennen die Abläufe von IT Service Desk Organisationen von großen und kleinen Unternehmen. Unsere Erfahrungen zeigen uns, wo in der Regel Optimierungen sinnvoll und praktikabel sind.



Kontaktieren Sie

Stefan Egger

stefan.egger@sidion.de

T +49 711 490109 - 424