

Der FREICON User-Helpdesk (UHD) hat die Aufgabe IT-bezogene Anfragen und Probleme von Usern entgegenzunehmen, einzugrenzen und zu priorisieren, um den Anwendern ein möglichst reibungsloses Arbeiten an Ihrem IT-Arbeitsplatz zu ermöglichen.

Durch diesen Service wird die interne IT-Abteilung entlastet und zugleich die Servicequalität und Verfügbarkeit dieses Service für die Anwender erhöht. Das FREICON-UHD Team vereint 1st- und teilweise 2nd-Level Kompetenzen (optional) in Kernthemen, die durch standardisierte Abläufe und Verfahren die besten Ergebnisse im Support erzielen.

Es gilt die Devise und der Anspruch einer „First Call Resolution“, welche aber nicht als SLA anzusehen ist. Bei Bedarf und im Falle von komplexeren Aufgabenstellungen oder Eskalationen wird der UHD durch Experten aus dem 2nd und 3rd Level (Senior Engineer Team, Backend-Infrastruktur) unterstützt. Dies erfolgt entweder auf Auftraggeber- („Route back“) oder Auftragnehmer-Seite (zusätzlicher Leistungsschein, z.B. FREICON Administratoren-Hotline, Managed Service).

Leistungen

- ✓ Dedizierte Hotline-Nummer und E-Mail-Adresse für IT-User, um Störungen und Anfragen zu melden
- ✓ Callannahme, Qualifizierung, 1st-Level-Support
- ✓ Die Erbringung der Service-Tätigkeiten erfolgt dabei per Hotline / Telefon und / oder Remote Support über eine gesicherte Verbindung
- ✓ Monatliches Reporting

SLA

Die Reaktion erfolgt im Rahmen des definierten Vertragspaketes telefonisch oder remote innerhalb der vereinbarten SLA-Stufen.

Servicezeiten

9x5 als Standard, 8:00-17:00 Uhr (Montag – Freitag), bundesweite Feiertage sind keine besetzten Servicezeiten

Unser Angebot

BRONZE

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
bis 8 Stunden
nach Calleingang

SILBER

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
bis 4 Stunden
nach Calleingang

GOLD

Preis auf Anfrage

Reaktionszeit (SLA):
bis 2 Stunden
nach Calleingang

Kostenmodell

User Helpdesk (UHD) – Grundpauschale pro Monat nach SLA-Stufe

+

Preis pro User (inkl. aller Incidents und Standard Service Requests)

oder

Preis pro Ticketpaket (inkl. 15 Min pro Ticket, danach erfolgt die Abrechnung nach Aufwand)

Vertragsbedingungen

- ✓ Laufzeit: Die Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate
- ✓ Kündigungsfrist: 3 Monate zum Laufzeitende
- ✓ Zahlungsabwicklung: per SEPA Lastschriftmandat oder über schon vereinbarte Zahlungskonditionen
- ✓ Vertragsverlängerung: 12 Monate bei ausbleibender Kündigung