

Info-PDF
Service & Support
Februar 2010

Info-PDF-Download:
www.hsd.de/infotehek

HSD Consult
Berlin
Hamburg
Köln / Bonn
München

www.hsd.de



Service & Support von HSD

Full Service für kleine bis große Lösungen

HSD betreut professionell die IT-Infrastrukturen namhafter Kunden in verschiedenen Service- und Supportmodellen.



HSD Service & Support für kleine und mittlere Organisationseinheiten

HSD garantiert Ihnen feste Ansprechpartner, die als Ihre Systembetreuer Ihre IT-Strukturen aus dem FF kennen.

Komplettbetreuung: Wir lassen keine Komponenten aus und stehen in heterogenen IT-Landschaften für die Betriebssicherheit Ihrer Client-, Server-, Netzwerk-, Kommunikations-, Bürotechnik- u. a. IT-Systeme gerade. Und das selbstverständlich für alle Hardware- und Softwarekomponenten.

Unsere Betreuungskonzepte stellen Full Service-Pakete dar und umfassen u. a. Bring- und Holservices, Test- und Leihgerätestellungen, Systemeinweisungen, Schulungen, Dokumentationen und Beratungsleistungen. Wir garantieren, je nach vereinbartem Service Level, kürzeste Reaktionszeiten und die Verfügbarkeit Ihrer Ansprechpartner rund um die Uhr, per Telefon, eMail und SMS.

Wir stimmen Service- & Supportvereinbarungen individuell auf Ihre Bedürfnisse und Ihre Budgets ab; zusätzlich bieten wir Ihnen für den Einstieg bewährte Standardvereinbarungen an, wie z. B. das volumenbasierte HSD Servicekonto.

Durch diesen individuellen Service & Support können Sie sich auf Ihre Arbeit konzentrieren und wir garantieren den unterbrechungsfreien, stabilen, sicheren und performanten Betrieb Ihrer IT.

Auszug aus unserem Leistungsspektrum

Absicherung des laufenden Betriebs, u. a.:

- Automatisches Dienste-Monitoring, Fernwartung, Help Desk, Hotline, Checklistenwartungen
- Laufende Vor-Ort-Services mit definierten SLAs für Break & Fixe-Services (z. B. Next Business Day) und IMAC-Services (Installations, Moves, Additions, Changes)

Vertraglich geregelt über:

- HSD Servicekonten oder individuelle HSD Service- & Supportverträge

Mit:

- Individuellen Service Level Agreements (SLA), u. a. bundesweit, rund um die Uhr, mit individuellen HSD Key-Account-Servicemanagern
- Individuellen Service-Workflows für Ersatz-, Folge- und Verbrauchsmaterialbeschaffungen sowie für Garantie-, Reparatur- und Leihstellungsabwicklungen
- Optionen für: Ticketsystem-Management / Laufend aktuelle IT-Dokumentationen (IT-Wiki) / Automatische, laufende Inventarisierungen

HSD Systemberater in Peakzeiten im „Body Leasing“ für z. B. IT-Admin- / HelpDesk-Mitarbeiter-Urlaubs- / Krankheitsvertretungen

Laufende Mitarbeiterqualifizierung

Beratungen z. B. von IT-Leitern zur zukunftsicheren und Preis-Leistungs-optimierten Anpassung der Systeme an den IT-Markt

HSD

ideenreich
professionell
vernetzt

Seit über 20 Jahren sind wir
das bundesweite Systemhaus für
die Apple-Integration in Infra-
strukturen von Businesskunden.

Handel

Service & Support

Projektdienstleistungen



Berlin^{1,2,3,4} Ernst-Reuter-Platz 8, 10587 Berlin, T +49 30. 399 911-0, infob@hsd.de
Hamburg^{1,3,4} Speersort 4-6, 20095 Hamburg, T +49 40. 278 21-0, infohh@hsd.de
Köln / Bonn^{1,3,4} Siegfried-Leopold-Straße 58, 53225 Bonn, T +49 228. 914 76-0, infokb@hsd.de
München^{1,3} Tal 27, 80331 München, T +49 89. 242 08 08-0, infom@hsd.de

www.hsd.de

