

SERVICEDESK FÜR ITSM UND TECHNISCHEN SERVICE



Basierend auf über 10 Jahren Erfahrung im Service-Management-Umfeld haben wir unsere Best-Practice in einen Open Source Servicedesk einfließen lassen.

Inkludierte Module

- Auftragsmanagement
- Störungsmanagement
- Serviceverträge/Servicekatalog
- Wissensmanagement
- Geräte-DB/CMDB
- Prozessmanagement

Inkludierte Leistung

- Basis-Support (inklusive Reaktionszeit)
- 1 Admin-Schulung/Jahr

S/INTEC

IT professionell managen

Herr Stefan Schraml
Tel.: 09287 / 956 23 -100
Mail: stefan.schraml@sintec.de

EINSATZBEREICHE



IT-SERVICE



TECHNISCHER SERVICE



INSTANDHALTUNG

IHRE VORTEILE

- schnelle Implementierung
- effiziente Arbeitsweise
- Flexibilität bei der Prozesssteuerung (Workflows)
- Übersichtlichkeit und einfache Einarbeitung für Service-Mitarbeiter und Kunden (Self Service)
- umfangreiche Textvorlagen (Antwortvorlagen, Ticketvorlagen, Textbausteine)
- schnell nutzbare Workflow-Vorlagen

SERVICEDESK FÜR ITSM UND TECHNISCHEN SERVICE



OFFENE SCHNITTSTELLEN

- LDAP/Active Directory
- XML/CSV
- REST
- JSON
- SOAP

„Vielen Dank für die gute und schnelle Arbeit, die umgehenden und umsichtigen Reaktionen, und die schnelle Lösung auch nicht ganz gewöhnlicher Wünsche in letzter Minute.

Mit Euch macht die Arbeit Spaß!!!“

Stefan Kahlert, Bereichsleiter Public, GISA GmbH



ERWEITERUNG UND INTEGRATION

Eweiterungen

- KPI-Dashboard
- Zeiterfassung
- Kanban-Board

- CTI (Anbindung TK-Anlage)
- Field Service
- Anonymisierung

Integration tangierender Systeme

- Inventarisierung/Client Management
- CRM/ERP
- Monitoring-Systeme

INFORMATION

Als führender Dienstleister unterstützen wir bei der Analyse, Implementierung, Anpassung, Schulung, Upgrade sowie mit Service und Support bis hin zum Outsourcing für die Service Systeme KIX, KIX4OTRS und OTRS.



AUSGEWÄHLTE KUNDEN

Freiburg 
IM BREISGAU

MSG Management- und Servicegesellschaft für
soziale Einrichtungen mbH
Ein Unternehmen der edia.com-Gruppe

STAHL

THE STRONGEST LINK.

CANCOM

