



## SHD USER HELP DESK – Wir sind für Sie da!

Beim SHD User Help Desk (UHD) handelt es sich um die zentrale Anlaufstelle für Anwender bzw. IT-Mitarbeiter. Der User Help Desk ist verantwortlich für die Annahme und Bearbeitung von Störungen und Anfragen Ihrer Endanwender in 1st Level.

### DER UHD BIETET FOLGENDE LEISTUNGEN:

- ✓ **1st Level Support**  
Ihr Single Point of Contact für PC-Nutzer. Erfassung und Lösung der Störungen durch fundiertes IT-Know-how und Erfahrung unserer Mitarbeiter im UHD sowie ggf. die Weiterleitung an den 2nd Level-Support
- ✓ **Direkte Call-Annahme**  
und keine (lästigen) maschinell geführten Telefonmenüs
- ✓ **Servicesprachen Deutsch und Englisch**
- ✓ **Servicezeit von 8:00 – 17:00 Uhr**  
(exkl. Feiertage des Auftraggebers)
- ✓ **Ticketssystem wird durch SHD gestellt**
- ✓ **SHD berichtet monatlich über die folgenden Kenngrößen:**
  - Volumenreports (eingegangene und angenommene Anrufe, erstellte Tickets)
  - Erstlösungsquote der sofort im User Help Desk lösbaren Meldungen im Monatsmittel

### PASSGENAU FÜR DEN MITTELSTAND

Das Support-Angebot wurde speziell für den Mittelstand entwickelt und geht dabei weiter als herkömmliche Service-Hotlines, die in aller Regel nur IT-Leitern und ausgewählten Fachkräften (Key Usern) vorbehalten sind. So können über den User Help Desk alle Mitarbeiter eines Unternehmens telefonisch oder per E-Mail Unterstützung anfordern.



## VORTEILE FÜR DEN KUNDEN:

- ✓ **SHD Expertise**  
 Unser Team besteht aus festangestellten Spezialisten mit langjähriger Erfahrung in der Betreuung von Anwendern und Ihrer IT-Systeme
- ✓ **Service**  
 Schnelle Erreichbarkeit und Freundlichkeit des SHD-Mitarbeiters
- ✓ **Effizienz**  
 Hohe Erstlösungsrate durch große Wissensdatenbank und hohen Wiederholungseffekt
- ✓ **Preis-Leistung**  
 Hochwertige maßgeschneiderte Dienstleistung, durch besser ausgebildete Mitarbeiter zu vertretbaren Kosten
- ✓ **Kostentransparenz**  
 Planbare Kosten für die Unternehmen durch SLAs
- ✓ **Frei werdende Ressourcen**  
 IT-Mitarbeiter des eigenen Unternehmens können sich auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren

## FAZIT

Kosten senken, Effizienz erhöhen, Fehler reduzieren – es gibt viele Gründe für eine intensive Betreuung Ihrer Mitarbeiter, die am PC arbeiten. Wir gewährleisten diese durch ein individuell an Ihr Unternehmen angepasstes Service-Level-Konzept.

### SHD Kurzporträt

- 1990 in Dresden gegründet
- über 130 Beschäftigte
- 29 Mio. EUR Umsatz 2017
- Stammhaus in Dresden, Geschäftsstellen in Berlin, Leipzig, Hamburg, Nürnberg und in der Lausitz
- Kunden aus Industrie-, Krankenhaus- u. Bankbereich sowie aus öffentlichen Einrichtungen

### Geschäftliche Schwerpunkte

- Digitalisierung von Prozessen
- Informationssicherheit
- Managed und Cloud Services
- IT-Service-Management
- IT-Infrastruktur Services

### Kontakt



info@shd-online.de  
 www.shd-online.de

