



Der Robotron Service Desk

Die zentrale Anlaufstelle für alle Service-Fragen

ZENTRALES INCIDENT- UND REQUEST-MANAGEMENT

Höchste Service-Qualität für sämtliche Kundenanforderungen.

Der Robotron Service Desk bietet als IT-Dienstleister zuverlässigen IT-Support mit höchsten Sicherheitsstandards, sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch für externe Kunden. Für Anwender sind die Techniker und Experten des Robotron Service Desk erste Ansprechpartner bei allen Fragen, Problemen und Anliegen.

Sämtliche Anfragen werden klassisch über ein Ticket-system erfasst. Kunden und Mitarbeiter können über das Ticketportal KIX den Status ihrer Tickets jederzeit transparent abrufen.



robotron[®]

Gute Gründe für den Robotron Service Desk:



Service-Management nach ITIL
sichert höchste Servicequalität



Datenverarbeitung ausschließlich im
hauseigenen Rechenzentrum in Dresden



Individuell **anpassbare Leistungsbausteine**
für sämtliche Kundenanforderungen



Transparente Incident-Übersicht im
eigenen Support-Portal „KIX“



Gewährleistete Erreichbarkeit
24/7 für Premium-Kunden



Hohe Sicherheitsstandards,
zertifiziert nach ISO 27001

Leistungspakete

Der Service Desk ist Bestandteil aller Service-Angebote, unabhängig von Branchen und Fachbereichen. Folgende Pakete bilden die Grundbausteine des Vermarktungsportfolios:



PREMIUM

Erreichbarkeit: **7x 24h,
365 Tage**

Reaktionszeit: **0,5h / 1h / 2h**

Update-Zeit: **1 AT**

Anzahl Tickets: **25/Monat**

User im Portal: **5 User**

Ticketvorlagen: **5 kundenspezifische Vorlagen**

Artikelnummern: SD140

STANDARD

Erreichbarkeit: **5x 24h, Mo – Sa,
06:00 – 06:00 Uhr**

Reaktionszeit: **1h / 2h / 4h**

Update-Zeit: **2 AT**

Anzahl Tickets: **20/Monat**

User im Portal: **5 User**

Ticketvorlagen: **5 kundenspezifische Vorlagen**

Artikelnummern: SD130

BASIC

Erreichbarkeit: **Mo – Fr,
06:00 – 20:00 Uhr**

Reaktionszeit: **2h / 3h / 6h**

Update-Zeit: **3 AT**

Anzahl Tickets: **15/Monat**

User im Portal: **3 User**

Ticketvorlagen: **3 kundenspezifische Vorlagen**

Artikelnummern: SD120



Zusatzleistungen

Robotron unterstützt mit seinem umfangreichen Service-Portfolio verschiedenste Kunden mit unterschiedlichsten Anforderungen. Selbstverständlich kann es dabei sein, dass die vorgefertigten Portfoliobausteine des Service Desk nicht mit den individuellen Leistungswünschen überein stimmen.

Hier kann ein Blick auf die einzeln zubuchbaren Zusatzleistungen sinnvoll sein. Diese können beliebig miteinander kombiniert und auch gestapelt eingesetzt werden.

Jährliches RMA-Paket

Machen Sie sich unsere Kompetenz im Garantiefall zu Nutze. Das RMA-Paket (Return Material Authorization) ersetzt defekte Geräte nach deren Lieferung, insofern diese durch Wartungsverträge beim Hersteller abgesichert wurden.

Der Robotron Service Desk unterstützt seine Kunden im RMA-Fall hinsichtlich der Hardware unserer Technologiepartner. Ein solcher Fall beinhaltet:

- die Erfassung der Ausfallmeldung beim Hersteller,
- die zeitnahe Weitergabe des aktuellen Standes des Falles an den Kunden,
- das Zustellen der Rücksendedokumente für die ausgefallene Hardware
- zusätzlich buchbar (nicht im Paket enthalten): den Austausch der Hardware.

Empfohlen wird die Buchung des Pakets in Verbindung mit einem Monitoring-Service, da somit proaktiv, selbstständig und noch schneller agiert werden kann. Das RMA-Paket ist in drei Stufen, angepasst auf die Anzahl der Komponenten, buchbar und mit allen anderen Paketen kombinierbar.

Artikelnummern: SD210

Portal-User-Paket

Das Robotron Ticketportal ist bereits ab dem Basic-Paket im Leistungsumfang enthalten. Es bietet neben dem Erfassen von vorlagenbasierten Meldungen auch die Möglichkeit des Weiterleitens von Nachrichten sowie eine Übersicht des aktuellen Bearbeitungsstands aller Tickets. Sollte die Standard-Benutzeranzahl im Portal nicht ausreichen, kann diese selbstverständlich noch erweitert werden. Die mehrstufigen Erweiterungsmöglichkeiten können auch kombiniert werden.

Es empfiehlt sich für die extra gebuchten Benutzer das webbasierte Schulungspaket anzufordern, welches um eine Kurzdokumentation ergänzt wird.

Artikelnummern: SD220

Ticket-Plus-Paket

Die zeitliche Abdeckung des Basic Tarifs wäre ausreichend, aber die Anzahl an möglichen Anfragen nicht? In diesem Fall kann das Ticket-Plus-Paket genau die richtige Wahl sein. Egal ob im Zehnerpack oder gar in 50er Schritten: Es gibt kein Limit. Die Anzahl der Fälle wird im System dokumentiert und auf Anfrage des Kunden transparent angezeigt.

Eine Veränderung der Ticketanzahl ist jeweils zum Monatswechsel möglich. Somit kann das Ticketaufkommen flexibel an die aktuelle Unternehmenslage angepasst werden.

Artikelnummern: SD230



Schulungspaket Portal

Das Schulungspaket Portal richtet sich vor allem an Neukunden und neue Nutzerkreise innerhalb des Kundenunternehmens. Die einmalige, webbasierte Schulung informiert über die Funktionalität des KIX-Kundenportals und beleuchtet die verschiedenen Möglichkeiten zum Melden von neuen und das Einsehen bestehender Störungen. Ergänzt wird die Einweisung durch die Bereitstellung einer entsprechenden Kurzdokumentation. Ist die Teilnehmerzahl größer, können auch mehrere Schulungen in Folge gebucht werden.

Artikelnummern: SD260



Monatliches Stundenpaket für Service-Desk-Leistungen

Sie wollen komplette Workflows und Arbeitspakete auslagern? Kein Problem – wir übernehmen das für Sie!

In einem Projekt werden die Tätigkeiten nach aktuellen Standards besprochen, die Arbeitsabläufe festgelegt und bei Robotron implementiert. Buchen Sie sich einfach Ihre IT-Kapazitäten in Stunden- oder Arbeitstage-Kontingente.

Mögliche Einsatzgebiete könnten sein:

- ▶ Übernahme der Verantwortung für die aus Monitoring-Events entstandener Tickets
- ▶ Patchen von Hardware in festgelegten Intervallen
- ▶ Übernahme von administrativen Aufgaben (Kennwort zurücksetzen, Quota erhöhen, Benutzer anlegen und pflegen etc.)

Das Stundenpaket ergänzt optimal das Monitoring-Paket, da hier erkannte Fehler im Hause Robotron weiter bearbeitet werden.

Artikelnummern: SD240



Monatliches, proaktives Monitoring-Paket (nur Standard und Premium)

Kaum ein mittelständisches Unternehmen hat die Ressourcen, seine IT-Landschaft rund um die Uhr zu überwachen. Robotron kann als Serviceprovider genau diese Monitoring-Leistung erbringen. Das proaktive Monitoring-Paket beinhaltet die Erfassung, Priorisierung und Weitergabe von Incidents im Fehlerfall an den Kunden anhand definierter Arbeitsabläufe sowie die Einleitung von Maßnahmen zur Fehlerbehebung.

Aufkommende Events werden im Robotron Ticketsystem erfasst, von den Mitarbeitern des Service Desk bewertet, wenn möglich proaktiv gelöst oder dem Kunden mitgeteilt. In Verbindung mit dem Portal hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, über vorhandene Tickets den aktuellen Status seiner Infrastruktur zu sehen. Egal wie groß die Infrastruktur ist oder wie schnell sie wächst, durch regelmäßig kombinierbare Pakete hat Robotron die richtige Lösung im Portfolio!

Artikelnummern: SD250



Gern beraten wir Sie zu unseren Zusatzangeboten und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot!

IHR KONTAKT ZU UNS!



Robotron Datenbank-Software GmbH
Hauptsitz
Stuttgarter Straße 29
01189 Dresden

Telefon: +49 351 25859-0
E-Mail: info@robotron.de
www.robotron.de

Robotron Datenbank-Software GmbH
Schulungszentrum
Heilbronner Straße 21
01189 Dresden

Telefon: +49 351 25859-2660
E-Mail: schulung@robotron.de
www.robotron.de/schulungszentrum

Russland
000 Robotron Rus
Tverskaya ul. 16, Eingang 1
125009 Moskau
www.robotron-rus.ru

Schweiz
Robotron Schweiz GmbH
Zürcherstrasse 65
9500 Wil
www.robotron.ch

Tschechische Republik
Robotron Database Solutions s.r.o.
Rohanské nábřeží 678/23
186 00 Praha 8 – Karlín
www.robotron.cz

Unsere Partner



Unsere Technologiepartner

