

Massgeschneidertes Angebot

	Ergänzung der IT-Abteilung des Kunden	Outsourcing vor Ort	Service Center
	IT-Infrastruktur in der Verantwortung des Kunden	IT-Infrastruktur im Besitz des Kunden	IT-Infrastruktur und Betriebsverantwortung bei WAGNER AG
Service Desk			
- Supportorganisation und -Prozess	x	x	x
- Helpdesk / Ticketsystem	x	x	x
- definierte Supportzeiten	x	x	x
- definierte Reaktionszeiten	x	x	x
- Dokumentation Systemzugänge	x	x	x
- Remotesupport	x	x	x
- Problemanalyse / Tracking	x	x	x
- Problemlösung	x	x	x
- SPOC	-	(x)	(x)
Betriebsleistung			
- Systemüberwachung / Monitoring	(x)	x	x
- Systempflege	(x)	x	x
- periodischer Vor-Ort-Support	(x)	x	x
- Betriebsverantwortung	-	x	x
- Service Level Management	(x)	x	x
- Systemdokumentation	(x)	x	x
- Change-Management	(x)	x	x
Weitere Leistungen			
- Service Reporting	-	x	x
- Beschaffungsmanagement	(x)	(x)	(x)
- Innovations-/Technologie-Workshop	(x)	(x)	(x)
- Betriebs- / Supporthandbuch	-	x	x
- Ferienstellvertretung	(x)	(x)	(x)
- Backup- und Restore-Tests	(x)	(x)	x
- Managed Security Services	(x)	(x)	x