

## TELEDATA HelpDesk – tolle Kunden verdienen tollen Support

Verlässlich, kompetent und hilfsbereit – das sind nur drei Eigenschaften, die den TELEDATA HelpDesk auszeichnen! Mit unseren Serviceleistungen möchten wir unseren Kunden ein Sicherheitsgefühl vermitteln, wie man es nur von einem 100% verlässlichen Partner erwarten kann. Dabei halten wir nicht am Status Quo fest, sondern arbeiten kontinuierlich daran noch besser zu werden – getreu dem Motto: „*Wer Fehler nicht erkennt, kann sie nicht beheben!*“

### So funktioniert der TELEDATA HelpDesk

- Der TELEDATA HelpDesk garantiert qualitativen, lückenlosen technischen Support
  - Alle Anfragen werden so kanalisiert, dass alle nachfolgenden Prozesse einer einheitlichen und standardisierten Abwicklung untergeordnet sind
- Mehrere zertifizierte DATEV-Techniker sind permanent für Sie da
  - Ein HelpDesk Mitarbeiter sorgt dafür, dass Ihre Anfrage schnell entgegengenommen, kategorisiert und an einen geeigneten Bearbeiter weitergeleitet wird
- Eine fortlaufende Dokumentation Ihrer Serviceanfrage in unserem Ticket-System garantiert
  - Die Aufzeichnung aller Aktivitäten – auch über einen längeren Zeitraum hinweg
  - Die Gewährleistung, dass jede Anfrage bearbeitet wird
  - Die Sicherheit, die eine Organisation leistet – unabhängig von Krankheit, Urlaub oder sonstigen Faktoren einer nur auf eine Person gestützten Serviceleistung

#### Schritt 1 Ihre Anfrage

Ihre Anfrage wird in unserem Ticket-System erfasst und kategorisiert:

- Kontaktdaten des Anfragenden
- Anlass der Anfrage
- Beschreibung des Problems
- Weitere Optionen

#### Schritt 2 Die Bestätigung

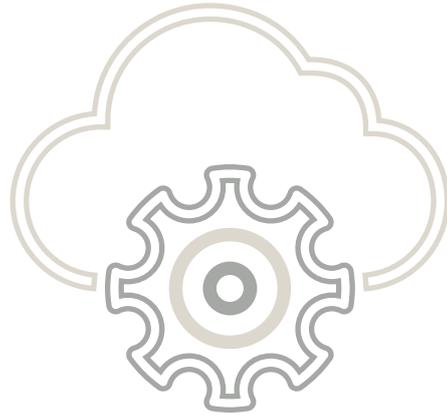
Sie erhalten eine Bestätigung per E-Mail. Es folgt:

- Übergabe an unseren Techniker
- Fehlersuche und Kontaktaufnahme
- Schnellstmögliche Problemlösung
- Dokumentation in unseren Systemen

#### Schritt 3 Der Abschluss

Mit Abschluss der Serviceanfrage bekommen Sie eine E-Mail zur Information. Wir erfassen bis dahin:

- Emails und Anrufe mit Ihnen
- Ggf. notwendige Kontakte mit Externen
- Ggf. Fernwartungen bei Ihnen
- Alle Aktionen bis zum Abschluss



**Wichtig:** Falls bei einem Anruf der Anschluss ausnahmsweise doch einmal belegt sein sollte.

## Hinterlassen Sie uns bitte eine Nachricht:

- Nennen Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer
- Nennen Sie den Grund Ihres Anrufs
- Falls möglich, schildern Sie kurz das Problem
  - Handelt es sich um eine Störung oder um eine Frage?
  - Welche Anwendung bzw. welches Programm ist betroffen?
  - Gibt es eine Fehlermeldung? Falls ja, nennen Sie diese bitte.
  - Wie viele User oder Arbeitsstationen sind betroffen?
  - Welcher letzte Arbeitsschritt ging der Störung voraus?

Sobald einer unserer Mitarbeiter wieder frei ist, wird Ihre hinterlassene Nachricht unverzüglich beantwortet. Sollten sich Rückfragen ergeben, rufen wir aktiv zurück.

Falls keine Fragen offen sind, wird Ihr Problem in der beschriebenen Weise bearbeitet.

## Ihre Vorteile im Überblick:

- Permanente Erreichbarkeit während der Servicezeiten
  - Für TELEDATAasp Kunden auch an Feiertagen & am Wochenende
- Unmittelbare Reaktionszeiten
- Maximale Transparenz:
  - Darstellung der Fehler- und Lösungshistorie
  - Nachvollziehbarkeit der Tickets über einen längeren Zeitraum
- Hohe Effizienz: Abschluss von 62% aller asp-Tickets in 4 Std.
- Zertifizierte DATEV-Techniker
- Standardisierte Prozesse und Handlungsanweisungen

## TELEDATA HelpDesk

So erreichen Sie uns:

Montag – Freitag 07:00 – 18:00 Uhr

- Telefonisch unter 0711 761 62 – 111
- Per Mail unter [support@teledata-it.de](mailto:support@teledata-it.de)
- Per Fax unter 0711 761 62 – 199
- Kontaktformular auf [www.teledata-it.de](http://www.teledata-it.de)

## Für unsere ASP Kunden:



Kostenfreier Service bei folgenden Notfällen:

- Zentraler Dienst fällt aus (Exchange-Server, AD, DNS)
- Einwahl gestört (Gerät im RZ nicht erreichbar)
- Einwahl gestört (Internetleitung nicht verfügbar; Betriebsstätte)
- DATEV-Anwendungen nicht nutzbar
- Virenbefall
- Sicherheitslücken (NTFS, Nuko, DMS)

Unsere TELEDATAasp Kunden erreichen uns in **Notfällen** abends, an Wochenenden und Feiertagen unter der Rufnummer **0711 761 62 – 112**