



# SYSBACK BETRIEBSUNTERSTÜTZUNG

## SYSBACK BETRIEBSUNTERSTÜTZUNG

*Reibungsloser IT-Betrieb • Zentrale Anlaufstelle User Help Desk • Beratung*

Der IT-Betrieb in Ihrem Unternehmen ist ein kritischer Faktor für die Aufrechterhaltung des gesamten Geschäftsbetriebs. In kleineren mittelständischen Unternehmen wird er oftmals „on top“ durch Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter erbracht, die eigentlich andere Aufgaben haben. Der hierfür benötigte Zeiteinsatz wird durch die Unternehmensführung oftmals unterschätzt, so dass weder der IT-Betrieb noch die eigentlich Aufgabe zur vollen Zufriedenheit aller erledigt werden kann.

Mit der Beschäftigung eines dedizierten IT-Administrators lässt sich dieses Problem nur teilweise lösen. Die Themenvielfalt rund um den IT-Betrieb im Unternehmen ist so groß, dass ein Einzelner in vielen Themen nur das Wissen eines Generalisten haben kann und nicht die zur Problembehebung notwendigen Detailkenntnisse.

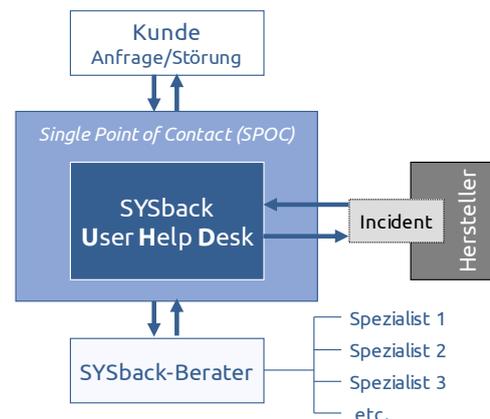
Darüber hinaus muss der IT-Betrieb auch dann aufrechterhalten werden, wenn die zuständigen Kolleginnen oder Kollegen im Urlaub, krank oder aus anderweitigen Gründen abwesend sind. **Hier helfen wir Ihnen mit unseren SYSback Services zur Betriebsunterstützung.**

### Unsere Lösung

SYSback unterstützt Sie beim Betrieb Ihrer IT mit einem Team von Experten, das die alltäglichen Probleme und Aufgabenstellungen, die im IT-Betrieb entstehen, kennt. Wir stellen Ihnen eine zentrale Anlaufstelle für die Anliegen Ihrer Anwender bereit - den SYSback User Help Desk (UHD). Durch ihn stellen wir eine geregelte und zielgerichtete Kommunikation sicher.

Zahlreiche Themen können erfahrungsgemäß bereits beim ersten Kontakt direkt bearbeitet und gelöst werden (1st-Level-Support). Ist dies nicht der Fall und somit eine weitergehende Bearbeitung erforderlich, wird die Anfrage an die verantwortlichen Experten weitergegeben - unabhängig davon, ob diese innerhalb

Ihres Unternehmens, bei SYSback oder auch beim Hersteller sitzen (2nd- und 3rd-Level-Support).



Der SYSback UHD übernimmt die Rolle der zentralen Anlaufstelle, die Lösung bzw. die Umsetzung der meisten Anfragen, sowie das Routing an nachgelagerte Supporteinheiten. Dabei wird der anfragende Anwender laufend mit den aktuellen Statusinformationen der Anfrage versorgt und nach Abschluss der Bearbeitung über die Umsetzung bzw. Lösung informiert. Die Zufriedenheit Ihrer Anwender wird damit nachhaltig gesteigert. Das Unternehmensmanagement erhält Berichte über Mengengerüste von Anfragen, Hinweise über möglichen Schulungsbedarf und Empfehlungen zur Behebung von Schwachstellen in den IT-Systemen. Das SYSback-Betriebsunterstützungsteam hat dabei auch Zugriff auf die erfahrenen System Engineers und IT-Architekten der SYSback Professional Services-Organisation. Damit sind die Maßnahmen der Service-Erbringung nicht allein reaktiv, sondern können vorausschauend und bedarfsgerecht in Ihre IT-Strategie integriert werden.

Mit den SYSback Services zur Betriebsunterstützung stehen wir Ihnen beim Betrieb einzelner Applikationen oder Komponenten bis hin zum Betrieb ganzer Bereiche oder sogar der gesamten IT-Infrastruktur zur Seite – und das bei planbaren Kosten. Zur Erbringung unserer Leistungen setzen wir marktführende Technologien in der Überwachung, der Automatisierung und dem Management der IT-Serviceprozesse ein.

## KUNDENNUTZEN

- ✓ Konzentration auf das Kerngeschäft
- ✓ Expertenteam in der Hinterhand
- ✓ Planbare Kosten für den IT-Betrieb
- ✓ Eine zentrale Anlaufstelle für alle IT-relevanten Themen im Unternehmen
- ✓ Anwenderzufriedenheit aufgrund von Erreichbarkeit und Information

## DAS KÖNNTE SIE INTERESSIEREN

- ➔ Rent an Admin
- ➔ SYSback Major Incident Training
- ➔ Sicherheitsprüfung nach BGV A3

## ÜBER SYSBACK

SYSback wurde 2002 als herstellerunabhängiges Systemhaus gegründet und bietet Mittelstands- und Großkunden marktführende Produkte und Lösungen rund um die Unternehmens-IT an. Mit seinen Tochterunternehmen und in Zusammenarbeit mit namhaften Herstellern erbringt die SYSback-Gruppe Dienstleistungen und Support in den Bereichen IT-Infrastruktur, Systemintegration und IT Service Management. Die Finanzierung und Wartung von IT-Systemen runden das Portfolio ab.

Die IT-Berater der SYSback sind spezialisiert auf Lösungen für alle Belange der RZ-Infrastruktur, wie Hochverfügbarkeit, Virtualisierung, Netzwerktechnik, Datensicherheit und IT Service Management. Die eingesetzten Technologien und Verfahren werden zielgerichtet auf die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten – von der Planung über die vollständige Integration bis zum anschließenden Betrieb.



### ZENTRALE

#### SYSback AG

Theresienstieg 11  
22085 Hamburg  
[www.sysback.de](http://www.sysback.de)

Tel.: +49 40 809033 500  
Fax: +49 40 809033 555  
E-Mail: [info@sysback.de](mailto:info@sysback.de)

### SYSBACK IN

**Dresden**  
**Köln**  
**Frankfurt**  
**Walldorf**

Tel.: +49 351 213034 60  
Tel.: +49 2234 68872 10  
Tel.: +49 69 2691979 10  
Tel.: +49 6227 8143 8530