

User Helpdesk Service

MTS bietet hochwertigen User Helpdesk Service. Steigern auch Sie die Zufriedenheit Ihrer Anwender durch den Einsatz eines User Helpdesk mit technisch fundiertem Know How.

Die Mitarbeiter des Helpdesk verfügen über Erfahrung in der IT-Branche und einem weiteren technischen Fachbereich. Der Supporter kennt die Probleme Ihrer Anwender und gewährleistet die umgehende Problemlösung. MTS Helpdesk Mitarbeiter verfügen über mindestens eine - für das Arbeitsumfeld benötigte - Herstellerzertifizierung.

Wir unterstützen die folgenden Betriebssysteme im First- und Secondlevel Helpdesk:

- Microsoft Windows (alle Versionen)
- Linux (Spezialisierung: Suse und Redhat)
- SUN Solaris
- DOS

MTS gewährleistet Ihnen die fachgerechte Betreuung Ihrer Anwender und Systeme.

Professionelles Know How

Im MTS Helpdesk gilt das Rotationsprinzip. So können wir den hohen Ausbildungsstand der Helpdesk Mitarbeiter gewährleisten und Ihnen die permanente Verfügbarkeit von Mitarbeitern mit guten Kenntnissen Ihrer ganz speziellen Anforderungen garantieren. Dabei wird auf einen Pool von eingearbeiteten Mitarbeitern zurückgegriffen, die Ihr Umfeld kennen und sofort effizient einsetzbar sind. Die Rotation sichert die Weiterbildung Ihres Helpdesk Teams und vermeidet Engpässe! MTS ist in der Lage, auch kurzfristig Bedarfsspitzen abzudecken.



Wissensmanagement im Helpdesk

Wissen gemeinsam zu nutzen ist der Schlüssel zur Steigerung der Effizienz. MTS pflegt zusätzlich zu den von den Herstellern bereitgestellten Informationsquellen eine eigene Datenbank, in der Probleme und deren Lösungen zur Recherche gepflegt werden. Mitarbeiter des Helpdesks haben Zugriff auf diese Informationen und stellen Ihre Informationen dort bereit. Die Nutzung vorhandenen Wissens und der effiziente Umgang mit Personalressourcen löst Probleme schneller und schont den Geldbeutel.

Transparenz durch Controlling

Erkennen Sie die Schwachstellen im System! MTS nutzt das Balanced Scorecard System nach Kaplan und Norton zur Analyse und Konsolidierung der angefallenen Supportfälle. Auf einen Blick sehen Sie, wo vermeidbare Supportkosten entstehen. MTS hilft Ihnen, die Betriebskosten zu senken und die Effizienz Ihrer IT-Strukturen zu steigern.

Enterprise Helpdesk Solutions

Helpdesk meets Consulting. Nutzen Sie die Synergien! Der Rückfluss der Informationen aus dem Controlling sichert die stetige Verbesserung der Prozesse. MTS bereitet die Informationen des operativen Geschäfts für die Entscheidungsebenen auf. Die mittel- und langfristigen Strategien können die Informationen adaptieren. Als Entscheidungsbasis werden neben den gewonnenen Informationen auch die Empfehlungen aus Consulting und taktischer Beratung berücksichtigt. MTS bietet als Fullservice Dienstleister ein rundes Konzept aus Helpdeskmanagement, Consulting und taktischer Planung.