



Fernunterstützung

- › HelpDesk
- › ServiceDesk
- › Expertendienst



Unterstützung vor Ort

- › Service
- › Infrastruktur-Audits
- › Rollout

Wir bieten seit über 30 Jahren IT-Support die größten Institutionen in Polen. Wir unterhalten für unsere Service Kunden Hunderttausende von IT-Geräten in Tausende von Standorten. Unser qualifiziertes Team von Ingenieuren und Technikern ist zertifiziert und von vielen führenden IT-Herstellern autorisiert.

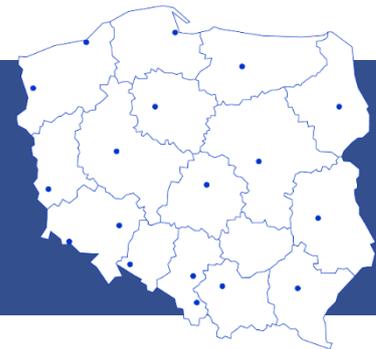


Wir bearbeiten monatlich Tausende von Anfragen der anspruchsvollsten Kunden und verstehen sehr gut, dass jedes Unternehmen seine eigenen individuellen Bedürfnisse hat.

Unsere Methodik basiert auf den bewährten Verfahren von ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Sie besteht aus einer Reihe von IT-Service-Management-Modellen und verbessert den Kundenservice und die Problemlösung. Wir verfügen auch über eigene Tools zur Unterstützung dieser Prozesse.

Wir sind landesweit tätig

Wir verfügen über ein Netz von Servicestellen in verschiedenen Teilen Polens. Dank ihrer strategischen Lage können wir jeden Ort im Land schnell erreichen.



24/7

Fachliche Unterstützung



ITMS

wir haben ein proprietäres System



18

Filialen im ganzen Land



120+

Ingenieure



Know-how

Im Laufe der Jahre entwickeltes



6000+

Anträge pro Monat

Tägliche Unterstützung durch Spezialisten

Wir bieten HelpDesk- und ServiceDesk-Dienste unter Verwendung unserer eigenen Lösungen für Kommunikationssysteme, Kontaktkanalmanagement und ITSM.

HelpDesk

Die erste Anlaufstelle für den Benutzer. Der Support kann sich auf die Hardware-, System- oder Anwendungsebene beziehen. Der Support ist umfassend und schnell. Die meisten Probleme werden innerhalb eines Tages nach der Anfrage per Fernzugriff behoben. Kann ein Fehler nicht aus der Ferne behoben werden, wird ein Vor-Ort-Service angeboten.

Der HelpDesk ist zuständig für:

- › direkte Kommunikation;
- › Klassifizierung des gemeldeten Problems;
- › Ermittlung von Lösungen;
- › Benutzerunterstützung für komplexere Probleme.

ServiceDesk

Der ServiceDesk ist eine Erweiterung des HelpDesk-Dienstes auf der Ebene der erweiterten Problemanalyse. Wir konzentrieren uns auf End-to-End-Lösungen für den zentralen Systemsupport und die Verwaltung der IT-Infrastruktur auf allen Technologieebenen. Der Service umfasst die Hardware-Ebene, Betriebssysteme, Datenbanken und Virtualisierung.

Wir von ServiceDesk bieten Unterstützung in jeder Phase der Zusammenarbeit. Unter anderem:

- › Aufbau einer neuen Umgebung;
- › Migration des Systems in die Cloud;
- › Arbeiten an zentralen Systemen;
- › Durchführung von Remote-Software-Updates.

Fachliche Dienstleistungen

Wenn sich der HelpDesk- und ServiceDesk-Support als unzureichend erweist, bieten wir eine dritte Linie der Unterstützung an. Unser erfahrenes Team von Spezialisten und Ingenieuren führt eine erweiterte Problemanalyse durch und erarbeitet maßgeschneiderte Lösungen.

Unsere Experten übernehmen auch die Planung und konzeptionelle Umsetzung von neuen und überarbeiteten Versionen von Systemen, Werkzeugen und Geräten. Die Ingenieure von Talex profitieren von der direkten Zusammenarbeit mit den Herstellern der technologisch fortschrittlichsten Lösungen.



Verwaltung der IT-Ausrüstung

Im Service Desk bieten wir die komplette Unterstützung für das Management von IT-Geräten: vom Anschluss der Geräte über die Konfiguration und Wartung bis hin zur Entsorgung.

Break&Fix

Behebung von Pannen und laufenden Problemen

Wir erbringen die Dienstleistung auf der Grundlage eines vereinbarten SLA. Darin sind Reaktionszeiten, Reparaturzeiten und die Anforderungen des Kunden an die erbrachte Leistung festgelegt. Wir verfügen über ein eigenes Ersatzteillager und sind dank Partnerschaften mit wichtigen Lieferanten in der Lage, die erforderlichen Komponenten kurzfristig zu beschaffen.

Wir sind auf die Diagnose und Reparatur der folgenden Gerätegruppen spezialisiert:

- › PCs, Notebooks, Terminals und Tablets;
- › Scanner, Drucker und Multifunktionsgeräte;
- › analoge und zentrale Telefone, IP-Telefone;
- › Server und NAS;
- › Router, Switches und Zugangspunkte;
- › Unterbrechungsfreie Stromversorgungsanlagen (USV);
- › strukturelle und optische Glasfasernetze.

IMACD

Installation, Move, Add, Change, and Disposal

Planmäßige Wartung. Wir bieten Unterstützung in jeder Phase des Lebenszyklus von IT-Geräten:

- › Personalisierung;
- › Installation;
- › Verlagerung;
- › Umgestaltung;
- › Erweiterung;
- › Löschung von Daten und Entsorgung von stillgelegter Ausrüstung.

Wir bieten umfassende Dienstleistungen für die gesamte Organisationseinheiten, einschließlich:

- › umfassende Vorbereitung der Infrastruktur und Inbetriebnahme der Anlagen, deren Verlagerung und Rationalisierung;
- › Verlagerung der Computerausrüstung;
- › Zyklische Bestandsaufnahme von IT-Beständen unter Verwendung innovativer Technologien wie RFID.

Wir betreuen die größten Organisationen. Ein Beispiel für eine der polnischen Banken.

99,5% Durchschnittliche Kundenzufriedenheitsrate pro Monat	3 300 Durchschnittliche Anzahl der erbrachten Dienstleistungen pro Monat	25 000+ Landesweit bediente Nutzer	120 000 Olandesweit eingesetzte Geräte	900 Anzahl der Kundenfilialen landesweit
--	--	--	--	--

Rollout

Wir verfügen über eine eigene Rollout-Fabrik und sind in der Lage, Tausende von neuen Geräten vorzubereiten, zum Kunden zu liefern und zu installieren - an jedem Ort und zur gleichen Zeit.

Wir erkennen insbesondere:

- › Massenerweiterungen, Installationen, zyklische Austausch von Ausrüstung;
- › Projekte zur Vereinheitlichung der IT-Umgebung nach Fusionen von Großunternehmen.

Prüfungen der Infrastruktur

Das Ergebnis der Dienstleistung ist ein umfassender Bericht.

Einem technischen Audit unterzogen:

- › Inventar der IT-Ausrüstung;
- › wir bestimmen den künftigen Verwendungszweck der IT-Ausrüstung;
- › Wir prüfen den Bedarf an Netz- und Elektroinfrastruktur in den Räumlichkeiten

Unser firmeneigenes ITSM-System (Information Technology Service Management) Taldesk 2 - automatisiert und optimiert die Arbeit. Das System informiert den Kunden in Echtzeit über den Status der Anfrage, den Stand der Arbeiten und die ergriffenen Maßnahmen. Darüber hinaus ermöglicht TalDesk, Bestellungen aufzugeben, den Lagerbestand zu überprüfen und die Auftragsabwicklung zu verfolgen. Das moderne System TALDESK 2 arbeitet flexibel und je nach Kundenwunsch. Das System kann entweder in das ITSM unserer Kunden integriert werden oder eigenständig als Hauptinstrument arbeiten.



Profitieren Sie von unserer 30-jährigen Erfahrung.

Haben Sie noch Fragen?

Wir beantworten sie gerne und erstellen ein Angebot.

Schreiben Sie an: kontakt@talex.pl

