

IT-Support mit definierter SLA - Technischer Support mit Verlässlichkeit

Ein stabiler IT-Betrieb braucht nicht nur Technologie – sondern auch verlässliche Reaktionszeiten, transparente Abläufe und erfahrene Ansprechpartner. Mit unserem IT-Support sichern Sie den Betrieb Ihrer Systeme ab, ohne sich selbst um alles kümmern zu müssen.

Wir bieten Ihnen 2nd und 3rd Level Support für Ihre IT-Komponenten – fokussiert, strukturiert und dokumentiert.

Warum IT-Support von pecs-IT?

- ✓ **Verbindliche Reaktionszeiten:** Unterstützung innerhalb von ≤ 4h, 8h oder NBD ab qualifizierter Störungsmeldung
- ✓ **Technische Tiefe:** Fokus auf 2nd & 3rd Level - keine Helpdesk-Anfragen, sondern tiefgreifende Analysen
- ✓ **Strukturierte Prozesse:** ITIL-konformes Incident-, Change- und Request-Management
- ✓ **Persönlicher Kontakt:** Direkte Erreichbarkeit per Mail, Telefon oder Portal
- ✓ **Nachvollziehbarkeit:** Lückenlose Dokumentation im zentralen Ticketsystem
- ✓ **Proaktive Verbesserung:** Regelmäßige Service-Reviews zur Optimierung des Leistungsumfangs.

Unser Leistungsumfang

Unser SLA-basierter Support deckt die folgenden Elemente ab:

- **Ticketbasierte Bearbeitung** von Incidents, Changes und Service Requests
- **Remote- & Vor-Ort-Unterstützung (optional)** für Ihre definierten Systeme
- **Technologie-Support für:**
Windows Server, Netzwerke, Microsoft 365, Azure, Firewalls, Backup, Virtualisierung & mehr
- **Dokumentation & Kommunikation** vollständig über das Ticketsystem der pecs-IT
- **Servicezeiten & Erreichbarkeit:**
Mo-Fr: 08:00 - 18:00 Uhr (erweiterbar)
E-Mail: support@pecs-it.net
Telefon: 07141 2587 666
Web: <https://support.pecs-it.net>

Unser Vorgehen

Technisches & Voraussetzungen:

- **Support nach Maß:** Gemeinsame Festlegung der relevanten IT-Systeme und Technologien im Rahmen des Service
- **Service-Level-Agreement:** Beginn der Fehlerbearbeitung innerhalb der vereinbarten SLA-Zeit
- **Ticketmanagement:** Alle Meldungen werden über das Ticketsystem erfasst und mit einer Ticket-ID dokumentiert
- **Monitoring & Eskalation (optional):** Frühzeitige Erkennung und gezieltes Troubleshooting

Prozessablauf:

- **Ticketeingang:** Schnelle qualifizierte Rückmeldung nach Meldungseingang und Zuweisung an verantwortlichen Techniker
- **Kategorisierung:** Aufteilung in RFC, RFS, Incident - mit bis zu 3 Eskalationsstufen.
- **Transparente Kommunikation:** Sämtliche Bearbeitungsschritte werden strukturiert dokumentiert
- **Review:** Intervallbasiertes Review zur Bewertung & Anpassung des Leistungsumfangs
- **Aufwandsgerechte Abrechnung:** Nach tatsächlichem Aufwand gegen ein separates Dienstleistungskontingent

Zusätzliche Serviceoptionen:

- **Consulting:** Individuelle Empfehlungen für die Optimierung Ihrer IT-Infrastruktur

Kontaktieren Sie uns jetzt, um ein auf Ihre Umgebung zugeschnittenes SLA-Modell zu vereinbaren

