

Service Portal

Die komplette IT auf einen Blick – an jedem Ort, auf jedem Device, in Echtzeit.



Situation

- Industrieunternehmen mit verteilten Standorten und gewachsenen IT-Strukturen
- Fehlender bzw. ungenügender Überblick über IT-Infrastruktur und komplexe IT Prozesse
- Unklare Betriebsverantwortung
- Ressourcenknappheit im IT-Personal
- Kein globales Helpdesk- oder Supportsystem vorhanden

Ziel

- Zugriff auf IT-Services zur Abbildung von relevanten Informationen rund um den IT-Service
- Optimierung von Betrieb und Wartung der Services und Geräte beim jeweiligen Kunden
- Möglichkeit zur Bereitstellung weiterer eigener Services für Kunden und Partner
- Helpdesk-Integration 24 x 7
- Dokumenten-Management zur Abbildung von Dokumentationen, Serviceverträgen, Medien
- LiveChat mit Bild- und Videoübertragung
- Bereitstellung von vereinfachten Self-Service Funktionen

So hat die Innovation Alliance das Problem gelöst:

Integration der Services und Technologien in die ENTIRETEC Service Plattform.

Zentrale Sammlung und Auswertung der Informationen über Software Interfaces.

Webbasiertes Service-Portal mit User- und Rechte-Management als zentrale Informations- und Kommunikationsplattform.

Aufbau einer Cloud-basierten Helpdesk-Architektur mit identitätsbasiertem Zugang: responsive und Device-unabhängig

Meine Digitalisierung:

So profitiert der Support

- Proaktiver Managed Services Ansatz, um Performance, Health und Security von Netzwerk, Applikationen und Services zu überwachen und zu steuern
- Via Service-Portal alle Komponenten und Reports auf einen Blick auf dem mobile Device
- Schnelles Einbinden von neuen Standorten
- Durch den Remote Expert Ergänzung des Inhouse Know-hows insbesondere bei komplexer werdenden Netzwerken
- 24 x 7 Support/Helpdesk als Single Point of Contact

So profitiert das Management

- Verbesserte IT-Infrastruktur und effizientere Nutzung von Personalressourcen für strategische, business-orientierte Initiativen*
- Kosteneffizienter Weg, um komplexer werdende Netzwerke und den Einfluss von Internet of Things (IoT), Bring your own Device (BYOD) und Cloud Applikationen zu managen
- Service-Portal mit zentralem Identity Management als Kommunikationsschnittstelle zwischen MSP, Kunden und Partnern
- Bereitstellung weiterer Services für eigene Kunden und Partner über Service-Portal möglich

*Managed Services verringern wiederkehrende in-house IT-Kosten um 30 - 40% und verbessern die Effizienz um 50 - 60%.



Das Innovation Alliance Team



Ansprechpartner:

Daniel Hübner

» Business Development/ Sales

daniel.huebner@entiretec.com

ENTIRETEC AG

Dresden

Gegründet: 2003

Mitarbeiter: 90+

Deutschland | Schweiz |

Vereinigte Arabische

Emirate | USA | Hongkong

ENTIRETEC ist ein weltweit agierender Anbieter für Managed Services sowie Netzwerk- und Security-Technologien.

Branchenübergreifend unterstützt der IT-Spezialist regional verteilte und globale Unternehmensstrategien seiner Kunden mit innovativen IT-Lösungen und bietet zukunftsfähige Antworten für die Herausforderungen und Chancen von Digitalisierung, Mobilität, Cloud und Industrie 4.0.

www.entiretec.com