

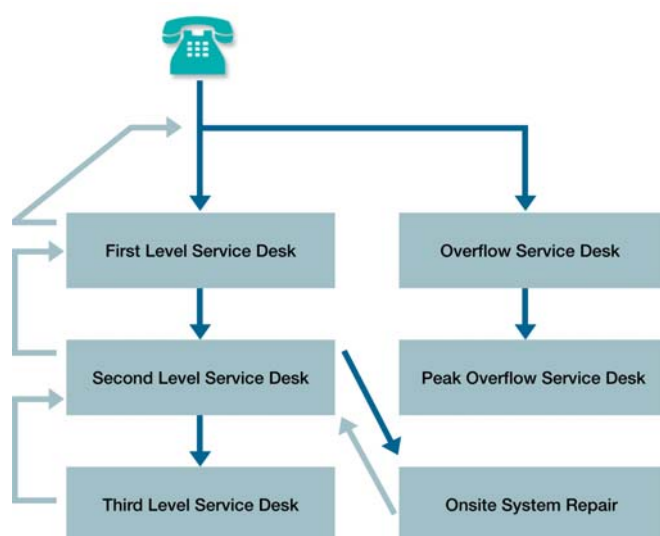


Niedrigere Kosten und höhere Qualität mittels ITIL

Jeder Stillstand bei den Geschäftsabläufen kostet Geld. Deshalb müssen Fragen der Anwender unverzüglich beantwortet und technische Störungen sofort beseitigt werden. Sonst leidet die Effizienz des Unternehmens.

BRAIN FORCE implementiert und betreibt für Sie eine modulare Service Desk¹-Lösung, die auf den ITIL²-Best Practices basiert und optimal zu Ihren individuellen Anforderungen passt. Die Module lassen sich beliebig kombinieren und leicht an veränderte Bedingungen anpassen – jederzeit, schnell und mit höchster Qualität.

Der Betrieb direkt bei Ihnen im Haus schafft höhere Transparenz, größere Flexibilität und geringere Kosten.



Die Module des BRAIN FORCE SERVICE DESK sind perfekt aufeinander abgestimmt.

1: "Service Desk" ist nach ITIL der erweiterte Überbegriff für Help Desk-Lösungen der IT.
 2: "ITIL" (Information Technology Infrastructure Library™) stellt eine Sammlung von Best Practices für ein ausgefeiltes IT Service Management dar.

"Die Serviceorientierung und das Know-how der bei uns eingesetzten BRAIN FORCE-Mitarbeiter sind hervorragend."

Oliver Grimm, HypoVereinsbank, München

Für alle Anfragen

Eine Anwender-Anfrage stellt eine Anforderung dar. Oft dreht es sich dabei um Microsoft Office-Produkte, Drucker, Netz-Ressourcen oder um eine Branchen-Anwendung.

Der First Level Service Desk ist als "Single Point of Contact" unter einer einheitlichen Rufnummer während der Servicezeiten und ggf. in den Bereitschaftszeiten für alle Anwender erreichbar. In den meisten Fällen wird das Problem sofort behoben oder die Frage beantwortet.

Wenn die Anforderung nicht innerhalb einer definierten Zeit gelöst werden kann oder ein bestimmtes Fachwissen erfordert, wird sie an den Second Level Service Desk weitergeleitet.

Spezialisten im Einsatz

Im Second Level Service Desk kommen die Spezialisten zum Einsatz und lösen fast alle Fälle. Falls die Unterstützung des jeweiligen Herstellers nötig wird - zum Beispiel Änderungen in Programmen - wird der Fall an den Third Level Service Desk weitergeleitet.

Jede Anforderung wird gelöst

Im Third Level Service Desk werden zum Beispiel Programme geprüft oder auch der Support von Herstellern wie IBM oder Microsoft oder Oracle etc. in Anspruch genommen. So wird jede Anforderung gelöst. Zum Third Level gehört auch in vielen Fällen die Produktverantwortung; d.h. es wird die volle Verantwortung für bestimmte Anwendungen übernommen.

Vorteile

- Modulare Service Desk Lösung nach ITIL
- Kostensenkung & Zeitersparnis
- Bedarfsgerechte Preise
- Höchste Service-Qualität
- Maximale Flexibilität
- Grösste Schnelligkeit
- Umfassende Transparenz
- Die besondere Stärke der BRAIN FORCE: Kundenorientierung



Schutz vor Überlauf

Der Overflow Service Desk dient als Überlauf für den First Level und wird in einer der Geschäftsstellen der BRAIN FORCE eingerichtet. Sind im First Level alle Leitungen belegt, so wird automatisch weitergeleitet. Damit ist garantiert, dass jede Anforderung immer sofort bearbeitet wird.

Flexibel bei Auslastungsspitzen

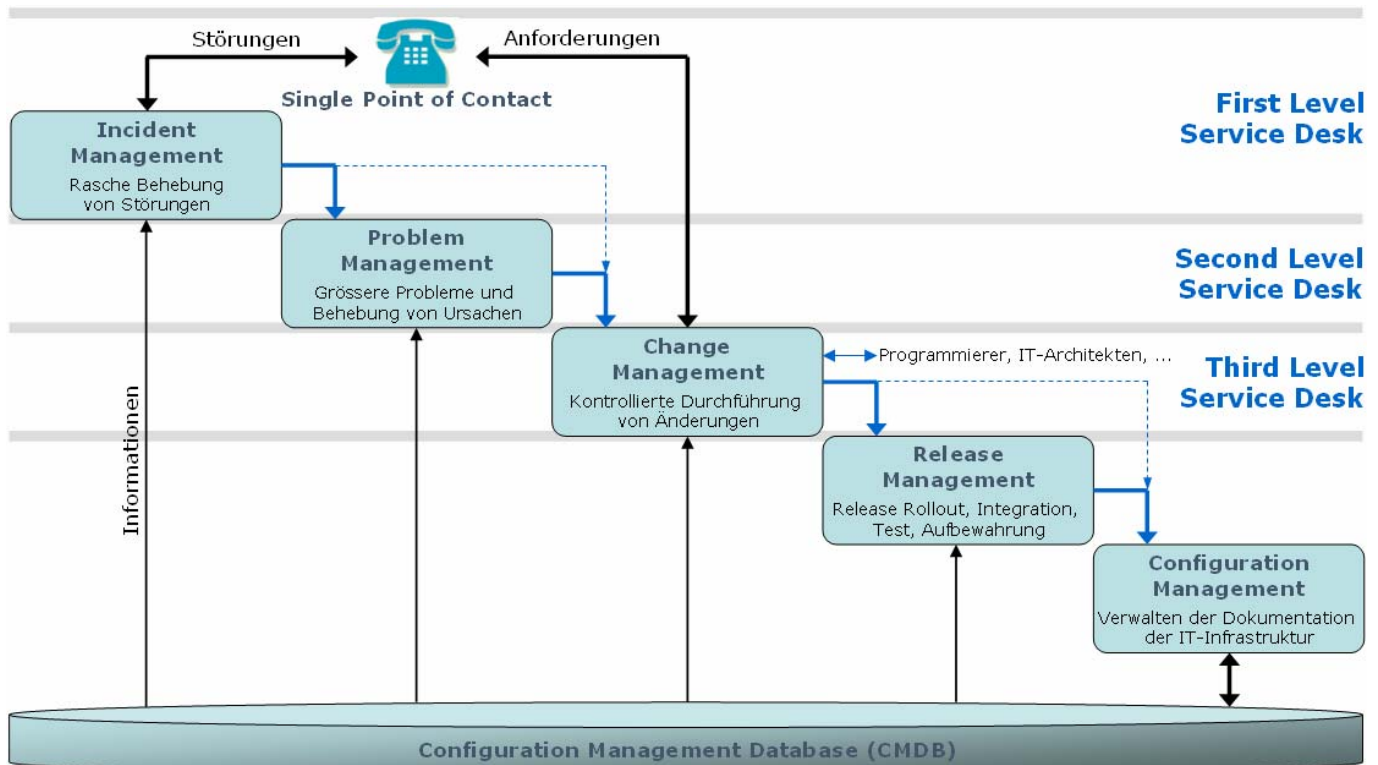
Ist abzusehen, dass die maximale Zahl an Calls/User/Monat zu einem bestimmten Zeitpunkt überschritten werden dürfte, stocken wir die Ressourcen des Overflow Service Desk temporär auf (Modul "Peak Overflow Service Desk"). Anlass kann zum Beispiel die unternehmensweite Einführung eines neuen ERP-Systems oder einer neuen Microsoft-Betriebssystem-Plattform sein.

Service vor Ort

Der Dienst Onsite System Repair wird in Anspruch genommen, wenn ein Einsatz vor Ort nötig ist; zum Beispiel wenn eine Reparatur des Anwender-Systems vor Ort nötig ist. Im Falle von Laptops sollte der defekte Laptop vom Anwender zu einem zu vereinbarenden Ort gebracht werden.

Weitere spezielle Module

Sie benötigen eine individuell maßgeschneiderte Service Desk Lösung? Beispielsweise eine, die sich auf die Anforderungen der Nutzer einer speziellen Unix-Applikation fokussiert? BRAIN FORCE erstellt und betreibt für Sie einen Service Desk, der perfekt zu den konkreten Anforderungen Ihres Unternehmens passt!



Die Service Desk Levels im Kontext der Service Support Prozesse nach ITIL



Modulare Service Desk Lösung nach ITIL

Wir nehmen Kundennähe wörtlich und haben uns darauf spezialisiert, die Leistungen vor Ort zu erbringen. Wir legen gemeinsam klar definierte Leistungen, Leistungsübergabepunkte und messbare Service Levels fest. Für die Erfüllung dieser Leistungen übernehmen wir die Verantwortung. ITIL gewährleistet dabei höchste Effektivität, Effizienz und Qualität.

Kostensenkung & Zeitersparnis

Durch die Auswahl der besten Verfahrensweisen aus der ITIL-Bibliothek, durch ausgefeilte Einsatzpläne für unsere Mitarbeiter, durch die schnellere Kommunikation vor Ort und schließlich durch unsere langjährige Erfahrung erreichen wir höchste Effizienz, was die Kosten nachhaltig senkt und Ihnen Zeit spart.

Bedarfsgerechte Preise

Sie wählen genau die Module, die Sie benötigen. Die Module haben klar definierte Leistungen und Leistungsübergabepunkte und können beliebig kombiniert und auch zusammengefaßt werden.

Es wird nur das berechnet, was tatsächlich benötigt wird: Fixpreise pro Monat - abhängig von einem Mengengerüst (zum Beispiel die Anzahl der User) - oder Preise pro Call. So sind die Preise kalkulierbar, stets bedarfsgerecht und vollkommen transparent.

Höchste Service-Qualität

Die Messung der Service Levels ist der Nachweis der Leistung. Die Service Levels werden je nach Anforderungen individuell vereinbart, wie zum Beispiel Anruf-Zeit, Service-Zeiten, Bereitschafts-Zeiten, Erstlösungsrate, Erstlösungs-Zeit etc. Damit ist die Einhaltung der Service Levels transparent und garantiert.

Verwendung geeigneter Tools

Wir verfügen über Erfahrung mit dem meisten Systemen, die bei Service Desk Lösungen eingesetzt werden - Von BMC Remedy, HP Openview und IBM Tivoli bis zu Individual-Entwicklungen. Bei Bedarf passen wir die Tools auch an, schulen deren Bedienung und betreiben sie.

Stets optimale Ressourcen

- Auswahl: Wir verfügen über ein standardisiertes Auswahl-, Vorstellungs- und Prüfungsverfahren. Dabei spielen neben Erfahrung, Wissen, Kompetenz, Engagement und Service-Orientierung auch die soziale Kompetenz eine wichtige Rolle.
- Einsatz: Der Einsatz erfolgt dann mit ausgefeilten Einsatzplänen (Schichtplan, fachl. Anforderungen etc.).
- Coaching ("side by side"): Begleitung nicht nur bei der technischen Kompetenz, sondern auch beim Telefonverhalten.
- Rotationsprinzip: Jeder Mitarbeiter hat meist auch ein Spezialgebiet, arbeitet aber auf allen Gebieten mit.
- Informationsbörsen: Der institutionalisierte Informationsaustausch zusammen mit dem Rotationsprinzip erweitert das Verständnis für übergreifende Zusammenhänge.
- Weiterbildung: Es werden regelmäßig Kurse über neue Technologien für die Mitarbeiter in der BRAIN FORCE durchgeführt. Der genaue Zeitpunkt hängt jeweils von den Kundensituationen ab. Aktuelles Beispiel: VISTA.
- Spezielle Anwendungen: Die Schulung von ggf. noch nicht bekannten Branchen-Anwendungen erfolgt gemeinsam mit Ihnen vor Ort.
- Personalentwicklung: Die Personalentwicklung wird vom Service Manager gemeinsam mit dem Project Executive und der Personalabteilung der BRAIN FORCE durchgeführt.

So wird gewährleistet, dass stets optimale Ressourcen zum Einsatz kommen. Das erhöht die Effizienz, senkt die Kosten und spart Zeit.

Wir sprechen Ihre Sprache:

Unsere Mitarbeiter sprechen die jeweils lokale Sprache. Dies erhöht die Effizienz in der Kommunikation.





Maximale Flexibilität

Durch die individuelle Auswahl spezifischer Module wird Ihr Bedarf am genauesten abgedeckt. Diese Module lassen sich auch leicht an veränderte Bedingungen anpassen, wobei Änderungen sogar während des Betriebes möglich sind. Dazu gehören höchste Flexibilität bei den Kapazitäten und beim Leistungsumfang. In jedem Fall erstellen wir individuelle Angebote. So wird immer genau das geliefert, was benötigt wird.

Grösste Schnelligkeit

Wir sind bei unseren Kunden bekannt für größte Schnelligkeit bei jeder Art von Änderung und bei der Behebung von Störungen. Dadurch werden die Unterbrechungen in den Fachabteilungen auf ein Minimum reduziert.

Falls der Einsatz von neuen Ressourcen nötig wird, ist ebenfalls Schnelligkeit angesagt. Dies wird durch effiziente, eingespielte Recruiting-Tools und Prozesse und damit schnellste Bereitstellung von zusätzlichen geeigneten Ressourcen gewährleistet, auch kurzfristig.

Damit können wir sehr schnell auf Ihre geänderten Anforderungen reagieren und Ihr "Time to Market" beschleunigt werden.

Umfassende Transparenz

Unser standardisiertes Berichtswesen und unsere besonders strukturierte und gleichzeitig flexible Kommunikation maximiert die Transparenz. Die Kontrolle der Leistungserbringung ist dabei jederzeit direkt und vor Ort möglich.

Qualitätssicherung auf 6 Ebenen:

1. Jede Tätigkeit entspricht den Standards des QMS der BRAIN FORCE (Organisation, Berichtswesen etc.)
2. Die ständigen Verbesserungen erfolgen nach dem Qualitätskreis von William Edwards Deming: Planen (Plan)-Ausführen(Do)-Messen(Check)-Anpassen(Act)
3. Dazu gehören auch regelmässig proaktive Verbesserungsvorschläge
4. Das straffe Service Management erfolgt nach ITIL (in Abstimmung mit Ihnen)
5. BRAIN FORCE ist nach ISO 9001:2000 auditiert und zertifiziert
6. Die Einhaltung der Service Levels wird ständig geprüft und berichtet

So ist die Qualität der Services samt stetiger Verbesserung sechsfach gesichert.

BRAIN FORCE

Die besondere Stärke: Kundenorientierung

Bei uns sind Sie nicht eine Kundennummer – wie bei manchem großen Generalisten. Als mittelständisches Unternehmen (1.200 Mitarbeiter) bieten wir neben Investitionssicherheit auch maximale Flexibilität und Schnelligkeit ... bei höchster Qualität.

Während des Betriebes sorgen wir dafür, dass alles wie am Schnürchen klappt. Mit der richtigen Mischung aus Erfolgswille, Zielorientiertheit und Kundenorientierung.

Über BRAIN FORCE:

BRAIN FORCE ist Managed Services Anbieter mit einem darauf abgestimmten Produktportfolio. Wir übernehmen die Verantwortung für IT-Systeme unserer Kunden in geschäftskritischen Bereichen. Spezialisten implementieren mit Hilfe unseres Produktportfolios Standard Lösungen, kundenspezifische Lösungen und sorgen für einen reibungslosen Betrieb von Infrastruktur und Applikationen - für alle Branchen und Unternehmensgrößen. BRAIN FORCE wurde 1983 gegründet, beschäftigt rund 1.200 Mitarbeiter und ist mit 15 Niederlassungen in 9 europäischen Ländern präsent. Die Gesellschaft ist an den Börsen in Wien und Frankfurt/Main gelistet.

Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von der BRAIN FORCE HOLDING AG und ihren Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zur Information. Die BRAIN FORCE HOLDING AG übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die BRAIN FORCE HOLDING AG steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.