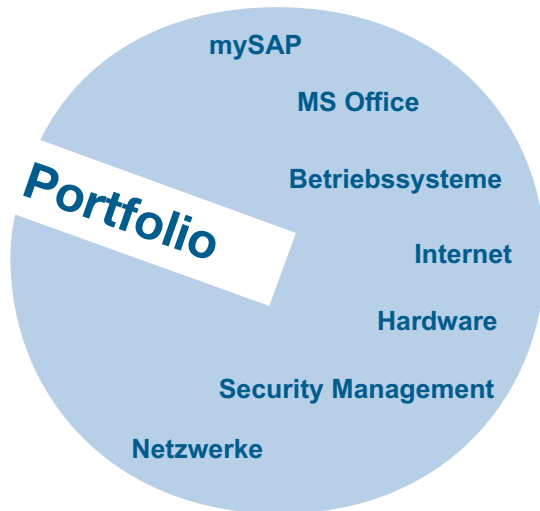


## Ihre Vorteile auf einen Blick

- Entlastung der IT von Aufgaben, die nicht die unmittelbare IT-System-Betreuung und Systemüberwachung betreffen
- Zeitersparnis aufgrund eines durchgängigen, anwenderorientierten Supportprozesses
- Zugriff auf die umfangreiche, ständig aktualisierte CSC-Wissensdatenbank
- Reduktion Ihrer IT-Support-Kosten
- volle Kostenkontrolle entsprechend der individuellen Service-Level-Agreements
- Bearbeitung Ihrer Anfragen von hoch qualifizierten, zertifizierten IT-Spezialisten

## Querschnitt unseres IT-Supports



- MS Word, MS Excel, MS Powerpoint ...
- MS Outlook, MS Project, MS Visio ...
- Windows 2000, Windows XP, MS Exchange ...
- Lotus-Anwendungen, Mind Manager ...
- SAP Netweaver, Security and Authorization ...
- SAP-Anwendungen u. SAP-Entwicklungen

## Kunden über uns



"Seit dem Jahr 2000 bietet uns die realtime AG mit dem CSC einen zuverlässigen IT-Support, der sich ganz besonders durch Professionalität und Servicetransparenz auszeichnet. Das umfangreiche fachliche Know-how und das persönliche Engagement der CSC-Mitarbeiter haben zu einer sehr hohen Akzeptanz des IT-Supportes bei den Anwendern in unserem Unternehmen geführt. Mit der Trennung von Benutzerservice und Hotline ist es uns gelungen, im IT-Bereich unsere Kernkompetenzen weiter auszubauen und auch unter betriebswirtschaftlichem Aspekt mehr Effizienz zu erreichen."

### **Helmuth Binder**

Leiter IT-Infrastruktur,  
Unternehmensgruppe Theo Müller GmbH & Co. KG

## Kontakt

**realtime** AG  
Collenbuschstraße 11  
01324 Dresden  
Telefon: +49 (0) 351 26307-0  
Telefax: +49 (0) 351 26307-33  
E-Mail: [csc-info@realtimegroup.de](mailto:csc-info@realtimegroup.de)  
[www.realtimegroup.de](http://www.realtimegroup.de)

Customer Support Center





## Customer Support Center

Der effektive Einsatz von IT-Systemen hängt entscheidend von der störungsfreien und effizienten Nutzung durch den Anwender ab. Wunderbar, wenn alles reibungslos funktioniert. Die Realität sieht aber oftmals anders aus:

- der PC lässt sich nicht starten,
- Passwörter wurden vergessen,
- E-Mails können nicht versendet werden,
- die Netzwerkverbindung ist nicht herstellbar,
- PC-Anwendungen werden nicht sachgerecht bedient.

Wie geht es weiter? Scheitern die eigenen Erste-Hilfe-Maßnahmen, wird zunächst ein Kollege befragt. Weiß dieser keinen Rat, soll die IT-Abteilung schnell helfen. Anfragen häufen sich. Es kann nicht jedem gleichzeitig geholfen werden. Wertvolle Arbeitszeit Ihrer Mitarbeiter verstreicht in unfreiwilligen Zwangspausen.

Die realtime AG bietet Ihnen mit den bewährten und in langjähriger Praxis erprobten IT-Dienstleistungen des **Customer Support Center (CSC)** kompetente und zuverlässige Hilfe bei PC-Anwendungsproblemen - direkt und schnell. Unser Team erfahrener IT-Spezialisten bearbeitet jede Anfrage! Unabhängig davon, ob das Problem durch die Hardware, Anwendungs- oder Systemsoftware, oder durch das Zusammenspiel diverser Systemkomponenten verursacht wird: **Wir finden die Lösung.** Den Status Ihrer Anfrage können Sie jederzeit anhand unseres Calltracking-Systems nachverfolgen.

## Wir sind für Sie da

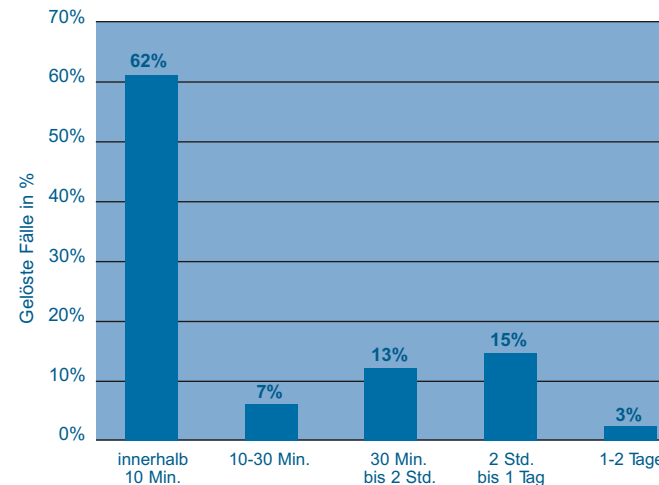
- schnelle und problemlose Erreichbarkeit (auf Wunsch auch rund um die Uhr)
- qualifizierter IT-Support mit Spezial-Know-how und umfangreicher Problemlösungskompetenz
- professionelles IT-Management von Systemen und Applikationen per Remote-Zugriff



## Wir erzielen Bestzeiten im IT-Support!

**62% der Anfragen klären wir noch während des ersten Telefonats.**

## Lösungszeiten im CSC-Service\*



\* in Bezug auf ein Standard-Service-Level-Agreement

## Profitieren Sie zukünftig davon,

- beim Einsatz Ihrer eigenen DV-Kompetenzen deutlich mehr Flexibilität zu erreichen und Ihre IT-Infrastruktur zu optimieren,
- einen kompetenten Partner für ein zuverlässiges Notfall- und Eskalationsmanagement aller IT-Probleme zur Seite zu haben,
- die Sicherheit zu haben, dass IT-Anfragen aus dem Alltagsgeschäft schnell und problemlos beantwortet werden,
- IT-Service-Leistungen genau kalkulieren zu können,
- die unternehmensinterne IT-Zusammenarbeit zu verbessern und dadurch die Effektivität Ihrer Arbeitsprozesse weiter zu erhöhen.

## Unsere Leistungen für Sie

- Anpassung unseres Systems an Ihre Anforderungen und Prozesse
- Vereinbarung individueller Service-Level-Agreements
- Calltracking System (exakte Verfolgung jeder Anfrage von der Annahme bis zur Lösung; inklusive Historie)
- Prozessanalyse und Prozessoptimierung nach ITIL-Anforderungen
- umfangreiche Wissensdatenbank
- Remotezugriff per RAS-Tool
- Erreichbarkeit per Telefon, Fax und E-Mail
- flexibles Reporting