



# Der AddOn User Helpdesk für Microsoft Office und Windows-Clients

Aus Anwendersicht ist es ganz einfach: IT-Lösungen am Arbeitsplatz müssen funktionieren. Probleme beim Netzzugriff, im Mailverkehr oder bei Microsoft-Office-Lösungen und sonstigen Anwendungen belasten die Mitarbeiter. Obendrein beeinträchtigen Störungen am Arbeitsplatzrechner die Produktivität im Office und lassen unter Umständen ganze Prozessketten still stehen.

Mit einem Client-Betriebssystem- und Office-übergreifenden Ansatz geht AddOn mit seinem User Helpdesk neue Wege. Gut ausgebildete Mitarbeiter betreuen die Anwender bei allen technischen Störungen des Clients und unterstützen bei Fragen rund um Microsoft-Office-Anwendungen. Dadurch entlasten Sie die IT-Mitarbeiter, so dass sich diese ungehindert auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren können. Schnelles Eingreifen, professionelle Hilfe und eine durchgängige Betreuung bis zur Lösung erhöhen die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihren Arbeitsbedingungen und sichern eine dauerhaft hohe Produktivität. Noch ein Vorteil: Der AddOn User Helpdesk ist in der Kostenbetrachtung die beste Lösung für diese Aufgabe.

## Ihr Nutzen

- » Sie verbessern die Produktivität Ihrer IT durch
  - eine erhöhte Verfügbarkeit Ihrer IT.
  - wachsendes IT-Verständnis Ihrer Mitarbeiter.
  - Konzentration der Mitarbeiter auf ihre eigentlichen Aufgaben.
- » Sie erhöhen die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter.
- » Sie verbessern die Kontinuität Ihrer Geschäftsprozesse.
- » Sie entscheiden sich für die wirtschaftlichste Lösung.
- » Sie entlasten Ihre IT-Kernmannschaft.
- » Sie erhalten mehr Transparenz über Ihre IT.
- » Sie profitieren von einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess Ihrer Systeme und Lösungen.



## Der AddOn User Helpdesk für Microsoft Office und Windows-Clients

### AddOn – der richtige Helpdesk-Partner

Setzen Sie auf unsere langjährige Erfahrung in Aufbau und Betrieb von User Helpdesks. Wir betreuen Kunden unterschiedlicher Branchen und Unternehmensgrößen, national und international in den gängigen europäischen Sprachen.

#### » Helpdesk aus Deutschland

AddOn User Helpdesk bedeutet hochwertige Anwenderbetreuung aus Deutschland. ISO 9001 zertifizierte Prozesse garantieren dauerhaft gute Qualität.

#### » Qualifizierte und freundliche Mitarbeiter

Unser Helpdesk-Team besteht aus erfahrenen, festangestellten, deutschsprachigen und gut ausgebildeten Mitarbeitern. Sie verfügen über plattform-, anwendungs- und versionsübergreifendes Know-how.

#### » Prozesseffizienz im Helpdesk

Mit einem zentralen Knowledge-Management im Helpdesk stellen wir sicher, dass verteiltes Wissen gemeinsam und effizient genutzt wird. Wir dokumentieren Ihre IT-Umgebung umfassend. Behobene Störungen werden statistisch ausgewertet und führen so zu einer dauerhaften Verbesserung Ihrer IT.

### Umfassende Helpdesk-Leistungen

#### » Windows plus Office

Unsere Mitarbeiter kennen alle Microsoft-Client-Betriebssysteme ab XP und Office-Applikationen ab Office 2003 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Communicator/Lync)

#### » Hohe Erreichbarkeit und Lösungskompetenz

Innerhalb der vereinbarten Zeiten erreichen Sie immer einen Helpdesk-Mitarbeiter.

#### » Schnelle Reaktion

Ob telefonisch, per Mail-Support oder durch Remote-Zugriff auf den PC – wir lösen die Anwendungsprobleme Ihrer Mitarbeiter.

#### » Abgestuftes Konzept

75% aller Störungen löst der Helpdesk beim ersten Anruf. Komplexe Probleme werden an unsere Support-Spezialisten im Second Level zur Lösung übergeben, die den Fehler unter Umständen bis zum Hersteller eskalieren (Third Level).

#### » Unterstützung ohne Limit

Die monatliche Helpdesk-Gebühr umfasst eine unbegrenzte Anzahl von Support-Anrufen.

### Unsere Helpdesk-Pakete

Der Helpdesk-Service ist in verschiedenen Paketen buchbar:

Anzahl der User	Monatspreis pro User*
25 – 50 User	14,50 €
50 – 100 User	14,00 €
100 – 250 User	13,50 €
> 250 User	13,00 €
Telefon	<b>+49 7031 7177 58</b>
E-Mail	<b>service@addon.de</b>

Die Anwender unserer Helpdesk-Pakete erhalten eine Call-Flatrate. Das Paket kann mit einer Laufzeit von 24 bis 36 Monaten gebucht werden. Auf Anfrage sind andere Laufzeiten jederzeit möglich. Die einmalige Einrichtungsgebühr pro User beträgt 20,00 €.

\*Alle Preise zzgl. gesetzl. MwSt.



## Der AddOn User Helpdesk für Microsoft Office und Windows-Clients

### AddOn – der richtige Helpdesk-Partner

Setzen Sie auf unsere langjährige Erfahrung in Aufbau und Betrieb von User Helpdesks. Wir betreuen Kunden unterschiedlicher Branchen und Unternehmensgrößen, national und international in den gängigen europäischen Sprachen.

#### » Helpdesk aus Deutschland

AddOn User Helpdesk bedeutet hochwertige Anwenderbetreuung aus Deutschland. ISO 9001 zertifizierte Prozesse garantieren dauerhaft gute Qualität.

#### » Qualifizierte und freundliche Mitarbeiter

Unser Helpdesk-Team besteht aus erfahrenen, festangestellten, deutschsprachigen und gut ausgebildeten Mitarbeitern. Sie verfügen über plattform-, anwendungs- und versionsübergreifendes Know-how.

#### » Prozesseffizienz im Helpdesk

Mit einem zentralen Knowledge-Management im Helpdesk stellen wir sicher, dass verteiltes Wissen gemeinsam und effizient genutzt wird. Wir dokumentieren Ihre IT-Umgebung umfassend. Behobene Störungen werden statistisch ausgewertet und führen so zu einer dauerhaften Verbesserung Ihrer IT.

### Umfassende Helpdesk-Leistungen

#### » Windows plus Office

Unsere Mitarbeiter kennen alle Microsoft-Client-Betriebssysteme ab XP und Office-Applikationen ab Office 2003 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Communicator/Lync)

#### » Hohe Erreichbarkeit und Lösungskompetenz

Innerhalb der vereinbarten Zeiten erreichen Sie immer einen Helpdesk-Mitarbeiter.

#### » Schnelle Reaktion

Ob telefonisch, per Mail-Support oder durch Remote-Zugriff auf den PC – wir lösen die Anwendungsprobleme Ihrer Mitarbeiter.

#### » Abgestuftes Konzept

75% aller Störungen löst der Helpdesk beim ersten Anruf. Komplexe Probleme werden an unsere Support-Spezialisten im Second Level zur Lösung übergeben, die den Fehler unter Umständen bis zum Hersteller eskalieren (Third Level).

#### » Unterstützung ohne Limit

Die monatliche Helpdesk-Gebühr umfasst eine unbegrenzte Anzahl von Support-Anrufen.

### Unsere Helpdesk-Pakete

Der Helpdesk-Service ist in verschiedenen Paketen buchbar:

Anzahl der User	Monatspreis pro User*
25 – 50 User	23.50 CHF
50 – 100 User	22.50 CHF
100 – 250 User	21.60 CHF
> 250 User	20.80 CHF
Telefon	<b>+41 44 84277 60</b>
E-Mail	<b>service@addon-ag.ch</b>

Die Anwender unserer Helpdesk-Pakete erhalten eine Call-Flatrate. Das Paket kann mit einer Laufzeit von 24 bis 36 Monaten gebucht werden. Auf Anfrage sind andere Laufzeiten jederzeit möglich. Die einmalige Einrichtungsgebühr pro User beträgt 27.00 CHF.

\*Alle Preise zzgl. gesetzl. MwSt.

