

Fachexpertise im ersten Kontakt



KUNDE

Direkter Kontakt mit einem unserer Supportspezialisten Zuverlässige, schnelle und qualitative Bearbeitung Ihrer Anliegen



SERVICE DESK

Unsere Supportspezialisten bearbeiten Ihr Anliegen direkt oder binden weitere Fachexperten ein



FACHEXPERTEN

Das OEDIV-Qualitätsversprechen

Bei all Ihren Anliegen können
Sie sich auf uns verlassen:
Unsere Supportspezialisten sind
erfahrene Mitarbeiter mit einem
breit gefächerten technischen Know-how
zu allen Servicebereichen von OEDIV. Unser
Team ist Ihr direkter Ansprechpartner –
24 Stunden, 7 Tage die Woche.

Zertifiziert | Spezialisiert | Vernetzt

Unser Technical Customer Support

RUND UM DIE UHR +49 521 26050 500



OEDIV Oetker Daten- und Informationsverarbeitung KG Bechterdisser Str. 10 33719 Bielefeld www.oediv.de



Was ist der OEDIV-Technical Customer Support?

Der Technical Customer Support setzt sich zusammen aus dem Service Desk und dem IT-Leitstand. Er bildet die zentrale Schnittstelle zu den Experten der Fachabteilungen.

SERVICE DESK

Unser qualifizierter Service Desk ist gegliedert in First- und Second-Level-Support und ist Ihr erster Ansprechpartner für alle operativen Anfragen für den Betrieb Ihrer Systeme. Hierzu zählen Störungen (Incidents), aber auch technische Anfragen (Service Requests) sowie geplante Änderungen (Changes). Wir arbeiten eng mit unseren Problem-, Change- und Knowledge-Managern zusammen, um Sie ganzheitlich betreuen zu können.

IT-LEITSTAND

Unser IT-Leitstand mit langjähriger Erfahrung kümmert sich hauptsächlich um die Sicherstellung des 24/7-Betriebs, die Überwachung der Systeme im Rahmen von Alerting/Event Management sowie die Überwachung der Infrastruktur in den Rechenzentren.







Ihre Vorteile auf einen Blick

Sie haben Fragen zu Themen wie SAP, Linux/AIX, Security und Windows oder sonstige Anliegen? Gut, dass der Technical Customer Support Ihre Antworten hat.



ZENTRALER KONTAKTPUNKT

Der Service Desk von OEDIV ist Ihre Anlaufstelle für alle operativen Anliegen.



RICHTIGER ANSPRECHPARTNER

Über den Service Desk erreichen Sie zielgerichtet genau den passenden Experten.



24/7 - 365 TAGE IM JAHR

Unsere Ansprechpartner stehen Ihnen rund um die Uhr telefonisch zur Verfügung.



QUALITATIV UND TRANSPARENT

Wir bearbeiten Ihr Anliegen schnell, direkt und mit einer hohen Erstlösungsquote.

Unsere Servicezeiten

Unser **Service Desk** ist von montags bis donnerstags von 7:00 bis 19:00 Uhr und freitags von 7:00 bis 17:30 Uhr (ausgenommen gesetzl. Feiertage in NRW) für alle Ihre Anliegen zu erreichen.

Unser **IT-Leitstand** ist 24/7 zu erreichen und kümmert sich auch nachts sowie an Feiertagen um die Bearbeitung von hochpriorisierten Störungen und Servicebeeinträchtigungen.

Haben Sie Fragen? Wir sind gerne für Sie da!



+49 521 26050 500



https://portal.oediv.de



servicedesk@oediv.de

Schicken Sie Ihr Anliegen zu Changes direkt an:



change-management@oediv.de