



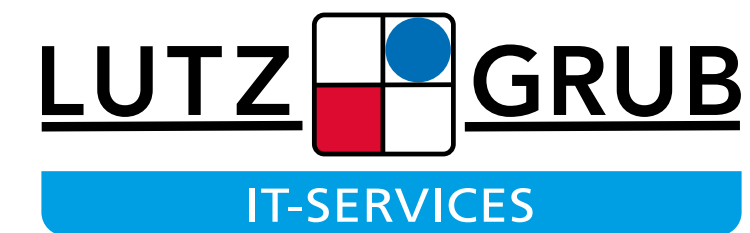
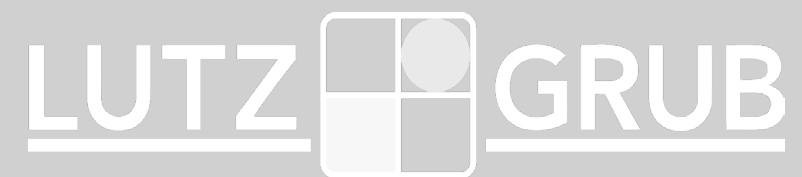
Zentrale Karlsruhe
Am Sandfeld 9
76149 Karlsruhe
Telefon: +49 (721)-98184-0



Niederlassung Nürnberg
Frankenstraße 160
90461 Nürnberg
Tel: +49 (911)-710460-0

LUTZ & GRUB AG - IT-SERVICES

Die Lutz & Grub AG ist IT-Dienstleister mit der Kernkompetenz IT-Infrastruktur. Seit 1996 unterstützen wir Unternehmen und Menschen bei der Einführung neuer Technologien in den drei Tätigkeitsfeldern IT-Consulting, IT-Training und IT-Support an den Standorten Karlsruhe, Stuttgart, Heilbronn und Nürnberg.



LUTZ & GRUB AG ZENTRALE

Am Sandfeld 9
76149 Karlsruhe
Tel.: +49(721)98184-0

Tim Nattermann
Tel.: +49 (721) 9818423
E-Mail: tnattermann@lutzundgrub.de



Niederlassung Stuttgart
Gutenbergstr. 11
70771 Leinfelden-Echterdingen
Tel: +49 (711) 5087148-0



Niederlassung Heilbronn
Neckargartacherstraße 90
74080 Heilbronn
Tel: +49 (7131) 264160-0

LUTZ & GRUB AG
www.lg-it-services.de

Am Sandfeld 9 · 76149 Karlsruhe

Telefon +49 (721) 98184-0 · Fax +49 (721) 98184-84 · E-Mail: info@lutzundgrub.de
Vorstand: Reinhard Lutz, Martin Grub · Aufsichtsratsvorsitzender: Michael Steigermann
Registergericht Mannheim · Registernummer: HRB 109007 · Ust.-ID: DE 179524901
Servicenummer: (0800) 9818000

Remote IT-Service Center



„Guten Tag! Ich bin Ihr Servicedesk“

DISPATCHING-SERVICE

Der Dispatching-Service beinhaltet die Annahme von Incidents und Service Requests Ihrer User durch E-Mails oder Chats und deren Kategorisierung und Dokumentation in unserem oder Ihrem Ticketsystem. Sie erhalten von uns auf Ihre Organisation abgestimmte und strukturierte Weiterleitungen dieser Anfragen.

1ST-LEVEL SUPPORTSERVICE

Im 1st-Level Support der LG-IT-SERVICES werden im Remote IT-Service Center bereits Lösungen für anfragenden Kunden angeboten. Dabei unterscheiden wir Incidents und Servicerequests.

2ND-LEVEL UND 3RD-LEVEL SERVICES

Selbstverständlich können Incidents und Probleme durch unser fachkundiges Techniker- und Consulting- Team im Bereich des 2nd/3rd-Level eskaliert werden. Fragen Sie uns nach den erweiterten Möglichkeiten.

FAQ SERVICES

Anhand aller eingehenden Fragen für Ihr Unternehmen können wir optional und unter bestimmten Bedingungen einen FAQ Katalog erstellen.

ERWEITERTE ITIL SERVICES

Neben dem Incident- und Problem Management, FAQ-Katalog und Best-Practices, können wir Ihnen auch weitere Services im IT-Servicemanagement anbieten. Fragen Sie uns nach den erweiterten Möglichkeiten auf der Basis von ITIL, z.B. Request Fulfillment oder Asset Management.

DIE IT-SUPPORT MITARBEITER

Wir setzen ausgebildete Fachinformatiker(innen) und Mitarbeiter(innen) mit vergleichbarer Qualifikation und Berufserfahrung in unserem Remote IT-Service Center ein. Sie sind nach ITIL-Foundation qualifiziert und werden ständig auf aktuelle Erfordernisse hin weitergebildet.



HAUSEIGENES TRAININGSCENTER

Heute sind IT-Fachkräfte Mangelware. Bei uns nicht. In unserem hauseigenen zertifizierten Trainingscenter bilden wir bereits berufserfahrene IT-Mitarbeiter(innen) zu Fachinformatikerinnen und Fachinformatikern mit einem Abschluss vor der Industrie- und Handelskammer aus. Dabei qualifizieren sich unsere Trainingsteilnehmer(innen) mit Microsoftzertifikaten und im IT-Servicemanagement (ITIL).

KOMMUNIKATION UND FACHWISSEN

Wir legen Wert auf gute Kommunikation und hervorragendes Fachwissen unserer IT-Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter. Vor diesem Hintergrund werden unsere Mitarbeiter sowohl in Kommunikation als auch in den Begrifflichkeiten des IT-Servicemanagement geschult. Zudem ist die LUTZ & GRUB AG für die Schulung von ITIL akkreditiert.



„Jetzt buchen!“



Gold Datacenter
Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Gold Messaging



*ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. All rights reserved

AUSGELAGERTER SERVICEDESK

Remote IT-Service ist die Unterstützung Ihres Unternehmens und Ihrer Anwender durch einen ausgelagerten Servicedesk der LG-IT-SERVICES.

MEHR ZEIT FÜR IHR KERNGESCHÄFT

Mit einem ausgelagerten Remote IT-Service fangen wir die Incidents und Servicerequests Ihrer Mitarbeiter ab, lösen diese nach bestimmten Service Level, oder leiten Anfragen unter definierten Kriterien an Sie weiter. Damit gewinnen Sie Zeit für wichtigere Aufgaben.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Mithilfe unserer Checkliste erarbeiten und definieren wir mit Ihnen zusammen individuelle Service Level Agreements.

SERVICEZEITEN

Sie definieren die Servicezeiten für den Remote IT-Service. Wir garantieren eine hohe Ausfallsicherheit im Mehrschichtbetrieb von > 99,8 %.

BERICHTE

Aufgrund ihrer individuellen Anforderungen erhalten Sie passgenaue Berichte auf Wunsch wöchentlich, monatlich, quartalsweise oder jährlich. Das ist die Grundlage für eine professionelle Analyse, die Sie zum Beispiel für Präsentationen oder zur Optimierung Ihres Service nutzen können.

TECHNISCHE AUSSTATTUNG

Wir arbeiten entweder mit unseren Technologien im IT-Servicemanagement oder mit Ihren Systemen, je nach Bedarf. Gerne erhalten Sie von uns technische Spezifikationen zu den von uns eingesetzten Technologien.