

## Unser Dienstleistungsportfolio. Wir sind ein starker Partner mit entsprechendem KNOW-HOW

Professionelle Kommunikation und Zusammenarbeit sind der Schlüssel zum Erfolg in dynamischen Organisationen. Der wechselseitige Kontakt zwischen Kunde und Service Manager wird stets im Auge behalten und hat oberste Priorität. Nur auf diesem Weg kann ein Service Manager die Sprache des Kunden verstehen und mit der gewonnenen Erkenntnis entsprechende Lösungen erarbeiten.



Non-Fault Tickets werden genauso priorisiert behandelt wie Default Tickets - Ihr Service Manager setzt sich dafür gezielt ein. Seine Aufgabe ist es, Ihnen in jeder Situation den bestmöglichen Kundenservice zu garantieren, auch wenn eine Anfrage als weniger dringlich deklariert wird. Sein Ziel ist es, sicherzustellen, dass Sie jederzeit den für Sie passenden Dienst und die auf Sie zugeschnittene Lösung erhalten und zwar auf schnellstem Wege.

Optimierungspotenzial in Ihren Carrier Diensten zu finden, gehört zur Kernaufgabe unseres Services Managers. Die Überwachung der Performance und Effizienz Ihrer Dienste sind sein tägliches Brot. Er weist Sie gegebenenfalls auf Mängel hin und kommt mit einem Verbesserungsvorschlag auf Sie zu.

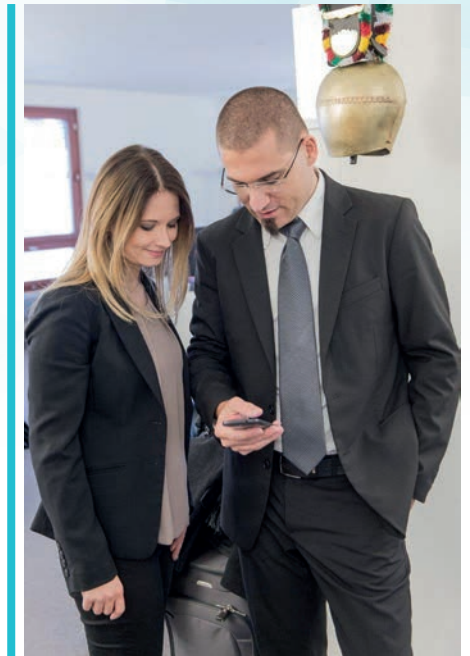
Wachstum und stetiger Wandel sind betriebliche Herausforderungen denen sich jedes Unternehmen stellt. Ihr Service Manager unterstützt Sie in allen Belangen, um Ihre Carrier Dienste auf die veränderten Gegebenheiten Ihres Unternehmens anzupassen.

Helpdesk-Anfragen werden von Ihrem Service Manager entgegengenommen und umgehend bearbeitet. Die Erfahrung des Service Managers und seine Stellung als Mittelsmann zwischen Kunde und dem Carrier befähigen ihn, alle notwendigen Gewerke jederzeit aktiv und im Kundensinne zu steuern.

Organisiertes Servicemanagement ist unabdingbar um die Qualität und Quantität Ihrer Carrier Services zu planen, zu überwachen und zu steuern. Ihr Service Manager hat dies immer im Blick und orientiert sich an den definierten Zielen. Er eruiert die tatsächlichen Bedürfnisse des Kunden und vertritt diese gegenüber Carrier.



Wissen ist eine Ressource – eine Ressource über die Ihr Service Manager im höchsten Maße verfügt. Er



macht es sich zur Aufgabe Ihre Unternehmen von Grund auf zu verstehen und zu kennen und Ihre Projekte zu verfolgen. Genauso kennt er die dazugehörigen Carrier Produkte und Lösungen. Somit ist er jederzeit in der Lage flexibel und kompetent zu agieren und reagieren.



### Jürgen Jaritsch

CEO, Co-Founder

Telefon +41 58 560 37 26  
Mobil +43 660 888 96 38  
E-Mail [juergen.jaritsch@jmpts.ch](mailto:juergen.jaritsch@jmpts.ch)  
Website [www.jmpts.ch](http://www.jmpts.ch)

**Die Kernaufgaben unseres Service Managements bestehen aus mehreren Service-Bausteinen die wir individuell für Sie zusammenstellen können.**



### Projekt Management

Wir übernehmen die Planung, Organisation und das Management Ihrer vorhandenen Ressourcen um eine erfolgreiche und zeitgerechte Umsetzung Ihres Projekts verwirklichen zu können. Unser Projektmanager ist im Zuge dessen der Single Point of Contact und begleitet Sie vom Kick-Off bis zum Abschluss des Projekts. Das vorgegebene Budget und vereinbarte Zeitfenster bilden dabei die Rahmenbedingungen.

### Laufendes Service Management

Natürlich erbringen wir auch außerhalb von Projekten, Problemstellungen und besonderen Anfragen laufend unsere Service Management Leistung. Wir verfolgen und überprüfen Ihre Dienste kontinuierlich um so rasch auf Änderungen oder neue Gegebenheiten reagieren zu können. Zudem halten wir die Augen nach neuen Optimierungspotenzialen offen. Sollten wir Probleme erkennen, eröffnen wir proaktiv so genannte Problem-Tickets um schnellstmöglich eine Lösung herbeizuführen.

### Change Management

Bei Änderungen Ihrer Dienste stehen wir Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Unser Service Manager kennt sowohl Ihre internen als auch die Carrier-internen Abläufe und kann als Schlüsselfunktion dazwischen agieren.

### Eskalationsunterstützung

Können Themen und Anforderungen nicht auf regulärem Weg optimal gelöst werden, unterstützt Sie unser Service Manager bei der Eskalation um eine zeitnahe und effiziente Aufklärung zu ermöglichen.

### Continuity Management

Um die Dienste Ihres Unternehmens auch vor Natur- oder sonstigen Katastrophen zu schützen, erfasst unser Service Management Szenarien und setzt Maßnahmen um drohende Beeinträchtigungen zu verhindern. Hierbei wird besonders die Funktion der Backup-Infrastruktur sichergestellt.

### Problem Management

Drohende oder bereits existierende Servicebeeinträchtigungen werden von uns genauestens analysiert um entsprechende Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Gemeinsam mit Ihnen steuern und überprüfen wir die Umsetzung dieser Maßnahmen.

### Service Plan

Wir erstellen Ihnen ein benutzerfreundliches Handbuch, das die Zusammenarbeit zwischen Ihrem Unternehmen und dem Carrier beschreibt (Ansprechpartner, Prozesse, SLAs, Eskalationskontakte) und individuell auf den für Sie relevanten Carrier Diensten und Lösungen basiert.

### Incident Management

Sollte es zu einer Störung kommen schaltet sich Ihr Service Manager umgehend ein und unterstützt Sie bei der Behebung. Er setzt sich dafür ein, dass die höchstmögliche Verfügbarkeit erbracht wird und kommt proaktiv mit Lösungsvorschlägen auf Sie zu.

### Financial Management

Wir überprüfen alle angefallenen Kosten die seitens des Carriers an Sie verrechnet werden. Die Verrechnung der laufenden Services wird von uns kontrolliert wodurch eine korrekte Rechnungsstellung sichergestellt werden kann. Wenn von Ihnen gewünscht, sorgen wir für Änderungen und Anpassungen auf Ihren Rechnungen und beseitigen Unklarheiten.

### SLA Management

Wir überprüfen laufend die Einhaltung der Service Level Agreements und werden bei Abweichungen proaktiv tätig.

Lernen Sie uns und Ihren künftigen Service Manager kennen



### Jürgen Jaritsch

CEO, Co-Founder

Telefon +41 58 560 37 26  
Mobil +43 660 888 96 38  
E-Mail juergen.jaritsch@jmpts.ch  
Website www.jmpts.ch