

## **„Alles im Griff“ durch professionelle IT-Services rund um die Uhr**

**HELPLINK Admin von Netzlink sorgt für reibungslosen IT-Betrieb bei  
Mittelständlern**

Braunschweig, im Juni 2014 — **Die internen Prozesse bei kleinen und mittelständischen Unternehmen unterliegen heute vielen unterschiedlichen und intensiven Anforderungen. Neben erweiterten Arbeitszeiten der Mitarbeiter für eine optimale Kundenbetreuung, müssen auch die aufwendigen IT-Systeme gepflegt und administriert werden. „Diese Aufgabenfelder sind für heutige KMUs kaum noch lösbar. Denn neben einem 24/7-Support, der seitens der Kunden immer öfter verlangt wird, müssen gleichzeitig auch Wartungsarbeiten an den Systemen selbst vorgenommen werden. Doch dafür fehlt oft das Personal. Eine Veränderung der IT-Services ist für reibungslose Prozesse in KMUs und zufriedene Kunden zwingend vonnöten“, erklärt Sven-Ove Wähling, Geschäftsführer der Netzlink Informationstechnik GmbH. Das Unternehmen entwickelte auf Basis der gestiegenen Anforderungen von KMUs und für einen reibungslosen IT-Betrieb in Unternehmen, das von IT-Spezialisten betreute IT-Servicekonzept HELPLINK, dessen ADMIN-Modul den Bereich Wartung und regelmäßige Systemadministration abdeckt.**

## **Durchgängig: 365 Tage im Jahr und 24/7-Service und -Support**

Mit HELPLINK bietet Netzlink seinen Kunden ein unternehmensübergreifendes und einheitliches Service- und Supportkonzept. 365 Tage im Jahr – rund um die Uhr kann sich jeder Kunde auf sofortige Unterstützung bei IT-Störungen verlassen. Mehr als 100 IT-Experten von Netzlink sorgen dafür, dass immer die richtige Lösung gefunden und schnellstmöglich umgesetzt wird.

## **Entlastung für KMUs**

„Wir bieten mit HELPLINK ein einheitliches Service-Konzept, das bundesweit über 100 Fachkräfte über ITIL-konforme Prozesse verbindet. Die Kunden können über eine einheitliche Service-Infrastruktur auf unsere Dienstleistung zugreifen und werden von unseren IT-Fachkräften in ihrem täglichen Arbeitspensum bedeutend entlastet“, so Sven-Ove Wähling.

## **Umfangreiche Zertifizierung und Transparenz der Systemabläufe**

HELPLINK kann als dedizierter Servicevertrag ab einer Laufzeit von 12 Monaten gebucht werden. Alle in diesem Konzept verankerten Service-Prozesse sind nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert, die die Anforderungen an ein Qualitätsmanagement-System (QMS) definiert und die stete Steigerung der Kundenzufriedenheit als primäres Ziel festlegt. Ferner ist die Serviceorganisation nach ITIL V3 standardisiert. „Die IT-Infrastructure Library (ITIL) ist ein internationaler Standard, der erfolgreiches Vorgehen im IT-Service-Management beschreibt. Der HELPLINK ServiceDesk greift auf diese anerkannte Bibliothek von IT-Prozessen und Definitionen zurück. Mithilfe von ITIL wird eine präzise und einheitliche Kommunikation mit Kunden und Partnern gewährleistet“, so der Geschäftsführer. Ein

mandantenfähiges Online-Ticketsystem garantiert die größtmögliche Transparenz der Arbeitsabläufe. Weiteren Servicekomfort bietet die mobile Anbindung an Smartphones. Der schnellste Weg zur Hilfe ist der direkte Kundenkontakt. Daher umfasst das HELPLINK-Konzept ebenso die Integration einer Netzlink-Experten-Telefonhotline, welche auch in englischer Sprache kommuniziert.

## **HELPLINK Admin: Wartung und Administration inklusive**

Mit der Erweiterung des Grundmoduls um das ADMIN-Modul steht Kunden ein, auf die jeweiligen Bedürfnisse zugeschnittenes, umfangreiches IT-Servicekonzept zur Verfügung. IT-Spezialisten von Netzlink übernehmen zusätzlich die Wartung und regelmäßige Systemadministration der Kunden-IT-Systeme. Dies hat folgende Vorteile: Vereinbarte Arbeiten werden zu definierten Zeitpunkten durchgeführt, Überprüfung und Installation von Updates, Validierung von Backups, regelmäßige Analyse von Logfiles, Performance Checks, Datenbank-Administration und vieles mehr gehört zum Servicekatalog des ADMIN-Moduls.

## **Outtasking als Trendgeber**

„Mit HELPLINK haben unsere Kunden durch die permanente Systemüberwachung ihre Prozesse definitiv ‚im Griff‘. Und sollten dennoch Fragen auftreten stehen wir 24/7 und 365 Tage im Jahr Rede und Antwort. Outtasking von IT-Aufgaben ist der Trendgeber der Zukunft von KMUs und stellt sowohl eine intelligente als auch preisgünstige Alternative für IT-Administration dar“, so Sven-Ove Wähling.

## Netzlink Informationstechnik GmbH:

Die Netzlink Informationstechnik GmbH mit Hauptsitz in Braunschweig sowie weiteren acht Standorten in Deutschland wurde 1996 gegründet. Netzlink entwickelt und implementiert maßgeschneiderte IT- und Kommunikationslösungen für Kunden zahlreicher Branchen. Die Kunden erhalten ein umfassendes Leistungspaket aus einer Hand: Beratung, Konzeption, Entwicklung, Integration, individuelle Service- und Wartungsvereinbarungen. Die enge Zusammenarbeit mit anderen renommierten Systemhäusern aus Deutschland unter dem Dach der GROUPLINK GmbH sowie die Entwicklung eigener System übergreifender Lösungen, macht es Netzlink möglich, für vielfältige Anforderungen die passende Lösung zu liefern.

Weitere Informationen unter <http://www.netzlink.com>

## Pressekontakt:

Netzlink Informationstechnik GmbH

Heinrich-Büssing-Ring 42

D-38102 Braunschweig

Michael Frerking

Tel.: +49 (0)531/ 707 34 30

[presse@netzlink.com](mailto:presse@netzlink.com)

Profil Marketing

Humboldtstraße 21

D-38106 Braunschweig

Martin Farjah

Tel.: +49 (0)531 / 387 33 22

[m.farjah@profil-marketing.com](mailto:m.farjah@profil-marketing.com)