



2nd Level Support Service

Statt Ihre internen Administrator:innen mit aufwendigen Analysen, hartnäckigen Störungen oder anspruchsvollen Konfigurationsfragen zu belasten, erhalten Sie direkten Zugriff auf erfahrene System Engineers, die tiefgreifendes Fachwissen und schnelle Lösungswege bieten. Wir unterstützen Sie genau dann, wenn standardisierte First-Level-Prozesse an ihre Grenzen stoßen, und sorgen dafür, dass Ihr IT-Betrieb stabil, sicher und leistungsfähig bleibt. Mit professionellem Know-how, effizienter Fehlerbehebung und verlässlichen Reaktionszeiten stärken wir Ihre IT, damit Probleme nicht eskalieren, sondern gelöst werden.

CANCOM

Wenn IT-Herausforderungen komplex werden, braucht es echte Expertise

Komplexe IT-Probleme entstehen oft unerwartet – und meist genau dann, wenn das interne IT-Team ohnehin ausgelastet ist. Tiefgreifende Fehleranalysen, hartnäckige Störungen oder komplexe Konfigurationsfragen kosten viel Zeit und verlangen spezialisiertes Know-how, das nicht jederzeit verfügbar ist. Dadurch verlängern sich Ausfallzeiten, Support-Tickets stauen sich und die Produktivität im Unternehmen leidet. Noch herausfordernder wird es, wenn First-Level-Prozesse an ihre Grenzen stoßen und die interne Expertise nicht ausreicht, um die Situation schnell und zuverlässig zu lösen.

Genau hier setzt CANCOM 2nd Level Support Service an.

Unsere erfahrenen System Engineers stehen Ihrem Team flexibel, schnell und zielgerichtet zur Seite – per Fernzugriff, in enger Abstimmung mit Herstellern oder direkt im Austausch mit Ihren Administrator:innen. Wir übernehmen komplexe Analysen, unterstützen bei Konfigurationsanpassungen und sorgen mit klar definierten Reaktionszeiten für maximale Planbarkeit. So stellen wir sicher, dass Herausforderungen nicht zu Ausfällen werden, sondern effizient behoben werden. Das Ergebnis: Ein stabiler, leistungsfähiger IT-Betrieb und ein entlastetes Team, das sich auf operative und strategische Aufgaben konzentrieren kann.

Unsere Leistungen im Überblick



Unterstützung Ihrer Administrator:innen per Fernzugriff

Unsere erfahrenen System Engineers helfen bei komplexen Fehleranalysen, Störungen oder Konfigurationsänderungen – schnell, zielgerichtet und lösungsorientiert.



Monatliche Know-how-Bereitstellungspauschale

Abhängig von den betreuten Technologiebereichen steht Ihnen kontinuierlich technisches Expertenwissen zur Verfügung.



Abrechnung des tatsächlichen Aufwands

Alle durchgeführten Tätigkeiten werden transparent nach Regie oder über Ihre ServiceCard abgerechnet – fair, nachvollziehbar und flexibel.

Ihre Mehrwerte mit dem 2nd Level Support Service

- **Unterstützung bei Ressourcenengpässen**
Unsere Expert:innen springen ein, wenn Ihr internes IT-Team ausgelastet ist oder Spezialwissen benötigt wird.
- **Hochqualifizierte System Engineers**
Sie profitieren von tiefgehendem technischem Know-how und langjähriger Erfahrung unserer CANCOM Spezialist:innen.
- **Definierte Reaktionszeiten**
Mit klar vereinbarten Response-Zeiten erhalten Sie planbare und verlässliche Unterstützung, wenn es darauf ankommt.
- **Direkter Kontakt zu Hersteller-Expert:innen**
Unsere Engineers arbeiten eng mit den Supportstrukturen der Hersteller zusammen für schnellere, präzisere Problemlösungen.
- **Bis zu 24x7 Support**
Je nach Technologie- und Servicebereich steht Ihnen rund um die Uhr Unterstützung zur Verfügung – für maximale Verfügbarkeit.



Sie haben Interesse und möchten gerne ein genau auf Sie zugeschnittenes Angebot erhalten?

Ihr CANCOM Account Manager freut sich über Ihre Anfrage: info@cancom.com