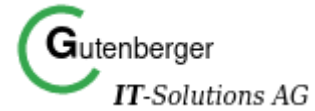


**Unternehmensprofil**

Die Gutenberger IT-Solutions AG ist ein modernes IT-Systemhaus mit Sitz in Augustreute. Mit 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt sie groß- und mittelständische Unternehmen bei der Entwicklung und Realisierung eines ganzheitlichen IT-Konzepts. Das Produktportfolio beinhaltet strategische Hardware- und Softwarebeschaffung, Cloud Services, Systemintegration, Cyber-Security sowie vollständige Betreuung der IT-Infrastruktur.



Die Vorstand hat bei der letzten Quartalskonferenz eine „Knowledge Base“ eingeführt, die zu einem späteren Zeitpunkt auch teilweise einen öffentlichen Bereich für Kundinnen und Kunden haben soll. Die Knowledge Base wird von einem Wissensmanagement-Team redaktionell betreut und befindet sich im Aufbau. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind aufgefordert, regelmäßig Beiträge zu ergänzen oder einzureichen.

**Kontakt**

Gutenberger IT-Solutions AG	Tel:	07516 171717-0
Hauptstraße 10	Fax:	07516 171717-1
62548 Augustreute	Homepage:	<a href="http://www.gutenberger-it.de">www.gutenberger-it.de</a>
	E-Mail:	<a href="mailto:info@gutenberger-it.de">info@gutenberger-it.de</a>

Vorstand:	Michael Kugel, Janina Gutenberger
St.-Nr. <sup>1</sup> :	78291/10704
USt-IdNr. <sup>2</sup> :	DE123498765
HR-Eintrag <sup>3</sup> :	HRB 77810 Amtsgericht Augustreute

**Bankdaten**

IBAN DE72 3652 0044 0531 0120 00  
Sparbank Augustreute  
BIC XORVDERTXXX

---

<sup>1</sup> Steuernummer

<sup>2</sup> Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

<sup>3</sup> Handelsregistereintrag

[gutenberg-IT.de/kundeninformation](https://gutenberg-IT.de/kundeninformation)

## IT SERVICES – HELP-DESK

### Support – Single Point of Contact (SPOC)



Kundenservice: Mo. – Fr., 8.00 – 18.00 Uhr

Telefon: 07516 171717-100

E-Mail: [helpdesk@gutenberg-it.de](mailto:helpdesk@gutenberg-it.de)

Online: [www.helpdesk.gutenberg-it.de](http://www.helpdesk.gutenberg-it.de) (Ticket oder Chat)

### Unsere Leistungen:

- Entgegennehmen Ihrer Supportanfragen über folgende Eingangskanäle: E-Mail, Telefon sowie online über unser Issue-Tracking System (ITS) oder Chat.
- Bei allgemeinen Fragen und Wünsche (Service Requests) können wir für gewöhnlich im Rahmen unseres First-Level-Supports sofort helfen.
- Priorisieren, klassifizieren und erfassen von Störungsmeldungen (Incidents) im ITS
- Bearbeiten der Störungen nach den vereinbarten Service Level Agreements.
- Weiterleiten der Störungen und Aufträge an Expertinnen und Experten.
- Weiterleiten automatisch generierter Statusmeldungen (Events) unserer Monitoringssysteme über unser Event Management direkt an Ihre Ansprechpartner und Verantwortliche.

