

Remote-Support und Service-Desk



NextiraOne Deutschland GmbH

Anforderung

- Bearbeitung und Behebung aufgetretener Störungen am Arbeitsplatz des Benutzers

Lösung

- Betrieb eines Service-Desk

NextiraOne ist der führende Spezialist für Kommunikationslösungen in Europa. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Paris verzeichnete 2006 einen Jahresumsatz von über einer Milliarde Euro. NextiraOne unterhält Vertriebs- und Serviceniederlassungen in 17 europäischen Ländern und betreut über 100.000 Kunden. Das Telekommunikationsunternehmen bietet Planung, Installation, Wartung und Support für den gesamten Kommunikationsbedarf im Bereich Sprache, Daten, Video und berücksichtigt dabei auch die Aspekte Mobilität, Sicherheit und Applikationen.

Ausgangssituation Vor mehreren Jahren entschloss sich NextiraOne, den Remote-Support und Service-Desk für seine 1.200 Anwender an den 30 Standorten in Deutschland an einen IT-Dienstleister outzusourcen. Statt eigenes Personal, Know-how und eigene Prozesse für diese Supportaufgabe vorzuhalten, konnte sich NextiraOne mittels Outsourcing auf seine Kernkompetenzen als Anbieter von Telekommunikationslösungen konzentrieren. Im Jahr 2007 entschied DATAGROUP ein deutschlandweites Benchmarking mehrerer IT-Systemhäuser für sich und betreut seither die NextiraOne-Anwender.

Projektziele Kern der Zusammenarbeit mit NextiraOne ist der Betrieb des Service-Desks für die Mitarbeiter des Telekommunikationsunternehmens.

Ziel: eine optimale Benutzerbetreuung. Auf Basis so genannter Service Level Agreements garantiert DATAGROUP die Bearbeitung und Behebung von aufgetretenen Störungen am Arbeitsplatz des Benutzers zu definierten Zeiten und Preisen. Die dahinter liegenden Prozesse sind transparent und garantieren die höchstmögliche Qualität in der IT-Betreuung der Mitarbeiter.

Projektbeschreibung Die Mitarbeiter der NextiraOne melden IT-Probleme über eine zentrale Telefonnummer an den Service-Desk der DATAGROUP. Dieser steht Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr für alle IT-Anfragen der Anwender der NextiraOne zur Verfügung, erfasst und klassifiziert als Single Point of Contact alle Incidents zentral. Lässt er sich nicht unmittelbar lösen (1st Level Support), wird er weitergegeben an den 2nd Level bzw. an externe Dienstleister oder NextiraOne-Mitarbeiter bei spezifischen Themen wie SAP oder der Serverbetreuung.

Das gesamte Incidentmanagement von der Aufnahme bis hin zur Lösung des Anwenderproblems wird von DATAGROUP übernommen. Dazu gehört auch

DATAGROUP. We manage IT.

DATAGROUP Stuttgart GmbH
Wilhelm-Schickard-Str. 7 ▪ 72124 Pliezhausen
Fon 07127 970-100 ▪ Fax 07127 970-133
kontakt@datagroup.de ▪ www.datagroup.de

DATAGROUP
IT Services + Solutions

Remote-Support und Service-Desk



regelmäßiges Reporting zur Steuerung und Optimierung der internen und externen Prozesse.

Zum Dienstleistungsumfang gehört auch die Beschaffung der IT-Arbeitsplatzausstattung über einen definierten Warenkorb. Diese Aufgabe beinhaltet die Bevorratung und Betankung der Geräte, die Auslieferlogistik zum Anwender sowie die Leasingabwicklung.

Im Defektfall kümmert sich DATAGROUP zudem um die Reparatur der Hardware wie auch um Ersatzgeräte für den Mitarbeiter (Poolagerverwaltung). Im Rahmen der Zusammenarbeit übernimmt DATAGROUP die Reparaturservices für Desktop- und Notebookhardware im eigenen Repaircenter sowie für Drucker bundesweit vor Ort.

Kundenbewertung Der Wechsel im Jahr 2007 zu DATAGROUP kommt einer Neuausrichtung unserer Service-Desk Prozesse gleich und läutet eine neue Ära ein. Angefangen von der Transition, die professionell geplant und umgesetzt wurde, bis hin zum heutigen Livebetrieb wurden alle Erwartungen erfüllt. Offene Kommunikation und ständige gemeinsame Prozessoptimierungen auf partnerschaftlicher Ebene sind ein Garant für die Erfüllung des hohen Servicelevels unter Einhaltung der geplanten Kosten.

Ansprechpartner

NextiraOne Deutschland GmbH

NXB/IT

Dominik Auger

Head of IT Germany

Volkmarstr. 16-24

D-12099 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 74107-6969

dominik.auger@nextiraone.de

DATAGROUP. We manage IT.

DATAGROUP Stuttgart GmbH
Wilhelm-Schickard-Str. 7 ■ 72124 Pliezhausen
Fon 07127 970-100 ■ Fax 07127 970-133
kontakt@datagroup.de ■ www.datagroup.de

DATAGROUP
IT Services + Solutions