

Helpdesk N1/N2 für ein Unternehmen, das Baumaschinen vermietet

HINTERGRUND

- Outsourcing der IT-Support-Dienstleistungen zur Kostenoptimierung bei gleichzeitiger Gewährleistung einer hohen Servicequalität.

OPERATIVER UMFANG

- Benutzersupport der Stufen 1, 2 und 3, Verwaltung von Vorfällen und Anfragen, Eskalation an Fach- und Technikteams außerhalb des Umfangs.
- Multikanal-Support (E-Mails, Anrufe, MS Teams) und kontinuierliche Erweiterung der Wissensdatenbank zur Optimierung der Problemlösung.
- Überwachung der IT-Infrastruktur: Verwaltung des Geräteparks, Softwarebereitstellung, Serveradministration.

KPIs

- Backlog: 0 %
- FCR > 90 %
- CSAT > 90 %
- SLA > 90 %

HERAUSFORDERUNGEN

- Hohe Fluktuation und hohe lokale Rekrutierungskosten

MASSGESCHNEIDERTER ANSATZ

- 1 Qualifiziertes Helpdesk-Team für den Benutzer-Support
- 2 ITIL-zertifizierter Service Delivery Manager zur Steuerung von Qualität und Verpflichtungen
- 3 Wettbewerbsfähiges Outsourcing-Angebot, das Leistung und Budgetkontrolle vereint