

# Helpdesk N1/N2 Fachanwendungen

## Support

### HINTERGRUND

- Ein bedeutendes Bauunternehmen, das in 9 Ländern vertreten ist, hat seinen Benutzer-Support ausgelagert, um monatlich 3.500 bis 4.000 Vorfälle zu bearbeiten. Das Ziel : sicherstellen mehrsprachige Unterstützung für 7.500 Benutzer und 150 Geschäftsanwendungen .

### BETRIEBSBEREICH

- Helpdesk-Support N1 und N2 von 7 bis 19 Uhr, montags bis samstags
- Support für 150 G e s c h ä f t s anwendungen, darunter 10 kritische Anwendungen
- Unterstützung für Microsoft Exchange / Office 365
- Support für Notes/Lotus
- Unterstützung bei Updates und mobilen Einstellungen
- Bearbeitung von Vorfällen im Zusammenhang mit Fernübertragung, Datensicherung und Sicherheit
- VPN- und Multi-Faktor-Authentifizierung

### HERAUSFORDERUNGEN

- Schnelle Bearbeitung (< 30 Sekunden) und Lösung beim ersten Anruf
- Einen Service anbieten, der den Sicherheits- und Vertraulichkeitsanforderungen des Kunden entspricht
- Aufrechterhaltung einer hohen Verfügbarkeit des Supports über einen großen Zeitbereich
- Zentralisierung der Anfragen über eine leistungsstarke ITSM-Plattform

### MASSGESCHNEIDERTE ANSATZ


- 1 Rekrutierung erfahrener und zweisprachiger Mitarbeiter, um alle geografischen Gebiete abzudecken
- 2 Einrichtung einer sicheren Arbeitsumgebung mit VPN und MFA
- 3 Anpassung an die internen Tools und Verfahren des Kunden
- 4 Kontinuierliche Schulungen zu den 150 Fachanwendungen

### KPIs

- Backlog: 0 %
- FCR > 75 %
- CSAT > 80 %
- SLA: > 90 %



 [www.advancia-teleservices.com](http://www.advancia-teleservices.com)

 26, rue Socrate – ZAC Khéreddine –  
Le Kram 2015 - Tunis - Tunesien

