

Helpdesk N1/N2 Unterstützung bei der Migration von Google zu Microsoft 365

HINTERGRUND

- Migration von 4.000 Benutzern zu Microsoft 365 innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens mit dediziertem, mehrsprachigem Benutzer-Support, um die Kontinuität zu gewährleisten.

OPERATIVER UMFANG

- Planung des technischen Eingriffs
- Installation des Microsoft Enterprise-Portals, Aktivierung und Erstkonfiguration (MFA, Passwort)
- Unterstützung bei der Passwortänderung gemäß den Sicherheitsrichtlinien des Kunden
- Registrierung der Endgeräte in Microsoft Intune

KPIs

- FCR > 85 %
- CSAT > 85 %
- SLA > 90 %

HERAUSFORDERUNGEN


- Migration von 4000 Benutzern innerhalb einer knappen Frist
- Mangelnde Kompetenzen und Personal für die Umsetzung des Projekts

MASSGESCHNEIDERTER ANSATZ

- 1 Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an Terminvorgaben
- 2 Gute Beherrschung der Kundenbeziehung, um den Widerstand der Nutzer gegenüber Veränderungen auszugleichen
- 3 Perfekte technische Fachkenntnisse und Beherrschung des Verfahrens



 www.advancia-teleservices.com

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

