

# Helpdesk-Lösungen für Telekommunikation

## Support

### HINTERGRUND


- Ein B2B-Telekommunikationsanbieter hat Advancia Téléservices mit der Überwachung von 2.200 Fortinet-Routern und dem Support für die Nutzer von 500 Unternehmen beauftragt. Der Auftrag umfasst die Überwachung der Verbindungen, die Eröffnung und Nachverfolgung von Tickets auf den Tools des Anbieters sowie den Support für Internet, Sicherheit und Unified Communications.

### KPIs

- Rückstand: 0 %
- FCR > 85 %
- CSAT > 95 %
- SLA: > 90 %



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

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

### OPERATIVER UMFANG

- Proaktive Überwachung der Router und Betreiberverbindungen (Ausfälle, Verzögerungen, Instabilität)
- Eröffnung und Nachverfolgung von Tickets über die ITSM-Tools des Betreibers
- Benutzersupport: Internet, Netzwerksicherheit, Unified Communications
- Sicherer Zugriff über VPN auf das Informationssystem des Betreibers
- Technische Umgebung: Fortinet-Router, Ticketing-Tools des Betreibers

### HERAUSFORDERUNGEN

- Gewährleistung einer Wiederherstellungszeit gemäß den GTR
- Bereitstellung einer zentralen Anlaufstelle für Unternehmensnutzer
- Reduzierung der durchschnittlichen Lösungszeit
- Aufrechterhaltung eines hohen Servicelevels (QS  $\geq$  95 %)
- Verfolgen und priorisieren Sie Tickets in Verbindung mit den SLAs des Betreibers

### MASSGESCHNEIDERTER ANSATZ

- 1** Einrichtung eines engagierten Teams, das in den spezifischen Tools des Betreibers geschult ist
- 2** Einführung eines strukturierten Prozesses zur Bearbeitung und Eskalation von Vorfällen
- 3** Regelmäßige Berichterstattung über KPIs und kontinuierliche Anpassungen
- 4** Vollständige Integration in bestehende Ticketingsysteme