

BETRIEB DOMINO SERVER INFRASTRUKTUR, 1ST UND 2ND LEVEL SUPPORT FÜR MICROSOFT PRODUKTE

ECKDATEN:

- 10 Ländergesellschaften (Europa)
- 45 Server (physisch und virtualisiert)
- 3.000 User europaweit
- Mehrsprachige Hotline für den 1st und 2nd Level Support, Mo.-Fr. 07:00 - 19:00 Uhr
- Gemeinsame Nutzung einer Helpdesk Lösung mit Ticket System
- Hard- und Softwareüberwachung sämtlicher Serversysteme 7124

HERAUSFORDERUNG:

Mit dem Outtasking der europaweit verteilten Lotus Domino Server Infrastruktur sowie des 1st und 2nd Level Supports für Microsoft Produkte wollte der Kunde vom spezialisierten Know-how und den Skaleneffekten eines IT-Dienstleisters mit eigenem Service Center profitieren. Als führende Anbieter von Produkten und Dienstleistungen im Gesundheitswesen für zahnmedizinische, tiermedizinische und ärztliche Praxen wurde ein besonders flexibler Dienstleister gesucht, der mit qualifizierten Ansprechpartnern sowohl die User unterstützt als auch Kompetenz im Bereich der IBM Lotus Notes/Domino und der Microsoft Produktpalette mitbringt.

LÖSUNG:

Dem Kunden wurde mit dem Service Center der ExpertCircle eine zentrale Anlaufstelle zum Betrieb seiner Domino Server Infrastruktur und zur Übernahme seines User Helpdesks/Service Desks angeboten. Die Agenten selbst arbeiten aufgrund der flexiblen Strukturen des Service Centers im 1st und 2nd Level zugleich, was dem Kunden den großen Vorteil eines Single Point of Contacts in allen supporteten Bereichen bietet. Die enge Kopplung der beiden IT-Netzwerke sorgt für einen reibungslosen Ablauf auf allen Ebenen. Neben dem Betrieb stellt ExpertCircle dem Kunden einen qualifizierten User Helpdesk für dessen Endanwender (1st Level Support) und einen Service Desk

für dessen Administratoren (2nd Level Support) zur Verfügung. Service Requests und Incidents können auf Basis der abgeschlossenen Service Level Agreements (SLA) vom Kunden erstellt werden und werden gemäß den vereinbarten Zeiten bearbeitet. Die Grundlage des auf ITIL-Prozessen basierenden Managements für Service Requests und Incidents ist ein gemeinsam genutztes Ticketsystems. Die zu behandelnden Themen sind dabei so weitreichend, wie die IT-Infrastruktur des Kunden selbst, beziehen sich aber hauptsächlich auf Microsoft Produkte.

KUNDENVORTEILE:

Durch die Zusammenarbeit mit ExpertCircle gewinnt der IT Bereich des Kunden deutlich an Flexibilität. Eine zügige Bearbeitung von Incidents ist jederzeit ohne den bürokratischen Mehraufwand, wie er in großen Service Centren oft zu finden ist, stets gewährleistet. Durch die Implementierung einfacher Modelle zur Kostenberechnung ergibt sich für den Kunden eine Transparente Kostenstruktur. Sämtliche Prozesse richten sich nach den Vorgaben des ITIL Frameworks. Aus der mittlerweile entstandenen Partnerschaft beider Unternehmen ergibt sich darüber hinaus ein stetiger Dialog, der den gemeinsamen Innovationsprozess fortsetzt.

Weitere Referenzen finden Sie unter:

www.expertcircle.de/#references

SPRECHEN SIE UNS AN.

Wenn Sie Interesse oder Fragen haben, dann rufen Sie uns gern direkt an – oder senden uns eine E-Mail. Wir freuen uns auf Sie!

Telefon +49 228 90258 921



ExpertCircle GmbH

Verwaltungssitz:
Nordstraße 9
56424 Mogendorf

Niederlassung:
Mittelstraße 2-10
53175 Bonn

Fon: +49 2623 929851-0
Fax: +49 2623 929851-19

www.expertcircle.de
info@expertcircle.de