

# SUPPORT IT-INFRASTRUCTURE SERVICES

## ECKDATEN:

### Projekt

- Selektives Outsourcing
- Support von Microsoft-Serverdiensten
- Support von Netzwerkgeräten (Switch, Router, Firewall, Spam- & Contentfilter)
- 2nd Level Support für die IT-Administration
- Beratung bei der Anpassung und Weiterentwicklung des IT-Infrastructure Designs

### Kunde

- Private Bausparkasse
- Mehrere Standort deutschlandweit

## HERAUSFORDERUNG:

Eine auf Novell eDirectory hierarchisch gewachsene und nach Microsoft Active Directory migrierte IT-Infrastruktur basierend auf hochverfügbaren Microsoft Hyper-V Serverplattformen sollte reaktiv supportet werden. Neben der Unterstützung für seine Microsoft Serverdienste suchte der Kunde aus der Finanzierungsbranche einen kompetenten Ansprechpartner, der auch mit dem Design, der Administration und dem Support von IT-Netzwerkkomponenten, wie Switchen, Routern, Firewallsystemen und Spam- & Contentfiltern bestens vertraut ist und alle Services zentralisiert über ein Service Center zur Verfügung stellen kann.

## LÖSUNG:

Abgestimmt auf die vom Kunden benötigten Supportthemen und den Vorgaben zu Servicezeiten und Reaktionszeiten wurde ein Dienstleistungsvertrag für das Service Operation nach ITIL entwickelt, in dem u.a. die Service Level Agreements schriftlich fixiert wurden. Von der internen IT-Abteilung des Kunden erstellte Service Requests und Incidents werden entweder telefonisch an den Servicedesk oder via E-Mail an das Ticketsystem des Service Centers der ExpertCircle übermittelt und dort von den Agenten unter Einhaltung der vereinbarten SLAs bearbeitet. Bei Fragen zur

Erweiterung des Designs die eingesetzten IT-Services betreffend, können dem Kunden über den Support hinaus qualifizierte IT-Consultants beratend zur Seite gestellt werden.

## KUNDENVORTEILE:

Durch die lange personengebundene Beziehung zwischen dem IT-Personal des Kunden und den Service Center Agenten kann auf eingehende Service Requests und Incidents in kürzester Zeit reagiert werden. Das Incident und Problem Management obliegt dabei dem Servicedesk. Die IT-Abteilung kann sich somit auf die für Sie wichtigen internen Projekte konzentrieren und nutzt durch das selektive Outsourcing des 2nd Level Supports die tiefen Fachkenntnisse der Agenten, die nicht nur diverse Microsoft Zertifizierungen vorweisen können, sondern auch in ITIL zertifiziert sind. Die Kompensation der mangelnden kritischen Masse zum Betrieb der IT-Infrastruktur ist damit für den Kunden jederzeit sichergestellt.

Weitere Referenzen finden Sie unter:  
[www.expertcircle.de/#references](http://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](http://www.expertcircle.de)

[info@expertcircle.de](mailto:info@expertcircle.de)