

CASE STUDY II



UNSER KUNDE II

Die I.T.E.N.O.S. GmbH ist ein eigenständiger IT-Dienstleister und Teil des Konzernverbunds der Deutschen Telekom AG mit rund 220 Mitarbeitern. Als IT-Dienstleister und TC-Experte plant, realisiert und betreibt sie kundenindividuelle Lösungen für die Rechenzentrums- und IT-Infrastruktur, Connectivity, Zutrittskontrolle und im Bereich Managed Services.



DAS PROJEKT UND DAS ERGEBNIS II

Zur Entlastung der eigenen IT Abteilung unterstützt seit 2018 das erfahrene Team der AM-GmbH die Firma ITENOS im Bereich der Störungsannahmen sowie der Router-Inbetriebnahmen. Die Kontaktaufnahme mit den Kunden erfolgt über eine Telefonhotline oder ein Ticketsystem. Dort werden die Anfragen der Kunden von unseren erfahrenen Service-desk Mitarbeitern erfasst, analysiert und kompetent bearbeitet.

Die Unterstützung des Service Desk der AM-GmbH im Bereich der Störungsannahmen sowie der Inbetriebnahmen bietet der ITENOS GmbH eine Entlastung der eigenen Mitarbeiter und sorgt dabei für einen geordneten Ablauf.

PROFESSIONELLER SERVICEDESK IM BEREICH UNTERNEHMENSVERNETZUNG II

Bereits seit 1993 bietet die Firma ITENOS als IT-Dienstleister kundenspezifische Lösungen im Bereich der IT und Telekommunikation. Die ITENOS GmbH verfügt über eigene Rechenzentren die sich an verschiedenen Standorten deutschlandweit befinden.

Zur Entlastung der eigenen IT Abteilung unterstützt seit 2018 das erfahrene Team der AM-GmbH die Firma ITENOS im Bereich der Störungsannahmen sowie der Router-Inbetriebnahmen. Die AM-GmbH unterstützt die Kollegen der ITENOS dabei für eine Vielzahl von unterschiedlichen Kunden in ganz Deutschland, die für den Standort vorgesehenen Router zu konfigurieren, in Betrieb zu nehmen und abschließend zu testen. Die durchgeführten Arbeiten werden in einem Prüfprotokoll dokumentiert und in einem zentralen Ticketsystem zur Weiterverarbeitung bereitgestellt. So kann die hohe Qualität dauerhaft gewährleistet sein.

„Die Integration in unsere Abläufe ging schnell und reibungslos. Bereits nach wenigen Tagen haben die AM Kollegen uns engagiert und tatkräftig unterstützt. Von da an lief die Zusammenarbeit sehr partnerschaftlich und reibungslos“, bestätigt Klaus Becker, Leiter der Abteilung „Produktion & Service“ bei ITENOS, im Gespräch.

„Die Integration in unsere Abläufe ging schnell und reibungslos. Bereits nach wenigen Tagen haben die AM Kollegen uns engagiert und tatkräftig unterstützt. Von da an lief die Zusammenarbeit sehr partnerschaftlich und reibungslos“, bestätigt Klaus Becker, Leiter der Abteilung „Produktion & Service“ bei ITENOS, im Gespräch.

Eine weitere Aufgabe der AM-GmbH ist es Anschlussstörungen der verschiedenen Kunden aufzunehmen, diese zu qualifizieren und eine Entstörung dieser Anschlüsse vornehmen zu lassen. Die Mitarbeiter der AM-GmbH stehen dazu den Kunden der ITENOS GmbH in der Servicezeit zwischen 08:00 und 17:00 Uhr zur Verfügung. Die Kontaktaufnahme erfolgt schnell und unkompliziert telefonisch über eine Hotline oder ein Ticketsystem. Zunächst wird durch die Hotline-Mitarbeiter überprüft, ob bei der Störung ein Problem an der Leitung oder am Router vorliegt. Währenddessen wird der Melder professionell, telefonisch angeleitet, um selbst schnell und unkompliziert proaktiv zu entstören und die Funktionalität wiederherzustellen. Sollte dieser Versuch erfolglos bleiben übernimmt die AM die Koordination des Technikereinsatzes, das Management des gesamten Entstörprozesses sowie die Überwachung der Einhaltung vereinbarter SLAs.