

**Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (GTZ) GmbH, Eschborn**

Die GTZ ist ein weltweit tätiges Unternehmen der Internationalen Zusammenarbeit für nachhaltige Entwicklung. In mehr als 130 Ländern realisiert die GTZ rund 2.700 Entwicklungsprojekte und -programme, vornehmlich im Auftrag der deutschen Bundesregierung.

Ziel ist es, die Lebensbedingungen und Perspektiven der Menschen in Entwicklungs- und Transformationsländern nachhaltig zu verbessern. Auch in akuten Notfällen, etwa bei Naturkatastrophen, führt die GTZ Nothilfe- und Flüchtlingsprogramme durch.

In der GTZ-Zentrale in Eschborn bei Frankfurt sind ca. 1.000 Mitarbeiter beschäftigt, für die eine entsprechende EDV-Infrastruktur inkl. Anbindung an die weltweiten Projektbüros der GTZ vorgehalten wird.

Aufgabe & Ziel

univativ soll den kundeninternen IT Service Center bei der Betreuung von insgesamt 30 Servern mit unterschiedlichen Funktionen und circa 1000 Client-Arbeitsplätzen unterstützen, die sich am Standort Eschborn und im Ausland befinden.

Lösung

univativ unterstützt die kundeninterne IT-Abteilung durch die Übernahme folgender Tätigkeiten:

- First Level Betreuung der Anwender per Telefon und Mail weltweit
- Installation von Workstations per Remote Installation Server (RIS), ggf. ergänzender Vor-Ort-Service
- Durchführung von kleineren Hardware-Reparaturen an PCs und Peripherie vor Ort
- Erarbeitung von Problemlösungen zu kundenspezifischen Anwendungsprogrammen
- Weitergabe und Koordination der 2nd-level Problemstellungen
- Sammlung und Auswertung wiederkehrender Probleme zu PC und Peripherie

Kundennutzen

Durch den bedarfsgerechten Einsatz von univativ Mitarbeitern ist eine optimale Bearbeitung eingehender Supportanfragen unter Vermeidung von Leerlaufzeiten gewährleistet.

Methoden, Technologien

Windows 2000/XP

Volumen & Laufzeit

je nach Bedarf 15 bis 25 Personentage pro Monat (2er Team); laufend seit November 2003