

**T-Systems, Krefeld**

T-Systems ist die Geschäftskundensparte der Deutschen Telekom. Der Dienstleister bietet Informations- und Kommunikationstechnik aus einer Hand an und entwickelt integrierte ICT-Lösungen (ICT = Information and Communication Technology). Im Geschäftsjahr 2006 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 12,6 Milliarden Euro und beschäftigte in mehr als 20 Ländern etwa 56.000 Mitarbeiter.

**Aufgabe & Ziel**

univativ soll das Service-Desk-Team der T-Systems ergänzen, das die Vertragspartner betreut. Das Team fungiert als SPOC, alle Calls werden entweder in Eigenregie gelöst oder an den 2-nd Level Support weitergeleitet.

**Lösung**

Ein Mitarbeiter von univativ ergänzt das kundeninterne Team und übernimmt hierbei folgende Aufgaben:

- Bearbeitung eingehender Calls, Erfassung der Anruferdaten und Problembeschreibung mittels ARS Remedy
- Sofortige Problembehandlung durch Nachschlagen von Standardlösungen in verschiedenen Wissensdatenbanken (Info2000, Best-Guide etc.)
- Fernwartung von Kunden-PCs mittels TalkRemote
- Weiterleitung von Calls an den 2-nd Level Support

**Kundennutzen**

Durch den Einsatz eines erfahrenen univativ Mitarbeiters ist die Servicequalität sichergestellt und der Personalbedarf gedeckt; die Bearbeitungszeiten eingehender Anrufe werden somit reduziert.

**Methoden, Technologien**

Betriebssystem: Windows XP Professional  
Eingesetzte Tools: CTI (Computer Telefon Integration), ARS (Action Request System) von Remedy, TalkRemote

**Volumen & Laufzeit**

160 Personenstunden pro Monat, laufend seit März 2008

[Projekt-Nr.: 2008171]