

Help Desk N1/N2 Geschäftsanwendungen

TÄTIGKEITSBEREICH :

BTP



Frankreich, Belgien, Luxemburg,
Irland, Dänemark, Holland,
Schweiz, Deutschland, Marokko



3.500 bis 4.000 Vorfälle
pro Monat 7.500
Nutzer/innen



Von Montag bis
Samstag Von 07:00 bis
19:00 Uhr

LEISTUNGSUMFANG :



Verwaltung von
Passwörter



Microsoft Exchange-
Verwaltung



Verwaltung
Office 365



Lotus
Notes



150 unterstützte
Geschäftsanwendungen,
davon 10 kritische

SICHERHEITEN :



VPN-Zugang zum System
Informationssystem des Kunden



Authentifizierung
Multi-Faktor

VERWENDETE SYSTEME :

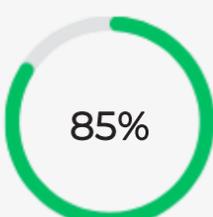
servicenow.

Servicenow

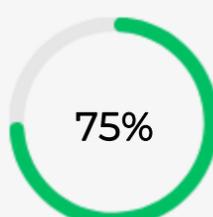


Genesys PureCloud

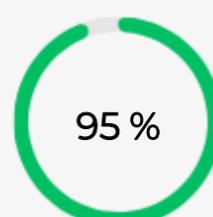
DIENSTLEISTUNGSVERPFLICHTUNGEN



SLA < 30S



Erster Aufruf Auflösung



Rate Auflösung