

KUNDENBEISPIEL

HELPDESK / OPERATING FÜR PHARMAGROßHANDEL

DE EU USA



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

- HELPDESK**
- › Betreut werden ca. 13.000 Devices von 2.500 Mitarbeitern in 22 Niederlassungen und deren Hauptverwaltung
 - › Unser Helpdesk ist rund um die Uhr telefonisch und per Mail erreichbar
 - › Es wird sowohl Standardsoftware als auch proprietäre Software betreut
 - › Betriebssysteme (Bsp. AIX 6.1, Windows Server 2008, Windows 7)
 - › Office (Bsp. Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
 - › Kommunikation (Bsp. MRS Fax, robot 5)
 - › Druckmanagement (Bsp. Pelican, Columbus)
 - › Freeware (Bsp. Filezilla, Ultra VNC Viewer)
 - › Datensicherung (Bsp. Tivoli Storage Manager, Decodetron)

- OPERATING**
- › Außer der klassischen Helpdesk Tätigkeit werden die verschiedenen Server und Softwareprodukte auch aktiv überwacht
 - › Dazu verwenden wir eine Fehlerkonsole (HP OM Java Console), Emails von Serversystemen und Checkskripte
 - › Monitoring der 22 Niederlassungen (Lager)
 - › Überwachung der Auftragsannahme
 - › Überwachung der Lagersteuerung
 - › Monitoring zentraler Systeme
 - › Überwachung der Datensicherungen
 - › Überwachung von Auswertungen
 - › Überwachung von Software und Datenverteilung

Länder/Regionen

Deutschland

Service-Level Agreement (SLA)

Per Fern-Zugriff und Vorort;
7 x 24 Service;

Kunde

Führender Pharmahandel

3 Mrd. Umsatz

2.500 Mitarbeiter