

Untenstehend finden Sie ein Beispiel-Portfolio, wie mein Aufgabenbereich in Ihrem Unternehmen aussehen könnte. Selbstverständlich ist dies nach Bedarf anpassbar. Der Tagessatz ist individuell zu verhandeln.

Paket: Service Desk Koordination

- Koordination / Delegation des 1st Level (Help Desk / Service Desk)
- Kapazitätsplanung / Erstellung von Schichtplänen für den 1st Level
- Annahme und Analyse von Incidents per Telefon, E-Mail oder Ticket-System
- Klassifizierung/Bearbeitung/Routing der Incidents/Service Requests/Problems
- Nachverfolgung der Cases / Eskalationsüberwachung
- nachhaltige Kundenbetreuung während der Ticketbearbeitung
- Ansprechpartner für Rück-/Statusfragen
- Support der Enduser mithilfe der gängigen Administrationsumgebung
- bei Bedarf Dokumentation von Lösungen
- Einforderung / Abnahme von Dokumentationen von 2nd und 3rd Level als Verfahrensanweisung für den 1st Level
- Auswahl und Steuerung von Lieferanten und Drittanbietern

Tagessatz*:

auf Anfrage

*Tagessatz entspricht 8 Stunden. Anfahrtskosten werden ggf. gesondert berechnet