

REFERENZEN

- ◀ Branche: Pharmaindustrie
- ◀ Auftraggeber: Pharmahersteller
- ◀ Projektdauer: 01.09.2006 – 01.12.2007

Kurzbeschreibung des Projekts

1st Level Support für eine interne Produktentwicklung, sowie Begleitung der Betatestphase vor Ort und bei den Kunden in Europa. Zusätzlich Abstimmung und Evaluierung der jeweils installierten Software in Zusammenarbeit mit dem Endkunden. Die Ergebnisse werden an den Auftraggeber berichtet und fließen in die weitere Entwicklung des Produktes mit ein. Für die Endanwenderbetreuung steht weiterhin ein, täglich von 9:00 – 18:00 Uhr zu erreichender, zweisprachiger 1st Level Support zur Verfügung. Der 1st Level Support übernimmt auch die Aufgabe die Pre-Releases der Software auf Stimmigkeit zu testen.

Problemstellung beim Kunden vor Auftragsbeginn:

Um die Akzeptanz der neuen Software beim Endkunden zu erhöhen wird ein 1st Level Support benötigt, sowie eine zentrale Koordination des geplanten Roll Outs zu den Endkunden.

Unsere Lösung

Definition eines SLA in Zusammenarbeit mit dem Kunden. Schulung der Servicemitarbeiter auf das Produkt des Auftraggebers und ständige Abstimmung mit dem Projektleiter des Auftraggebers. Weiterhin wurden in regelmäßigen Abständen die Testkunden in Europa besucht um das direkte Feedback in die weitere Entwicklung einzubringen. Hauptsächlich waren dies Einrichtungen in Belgien und Österreich.

Unsere Umsetzung

Konkret wurde ein Verantwortlicher Techniker mit dem Kundenumfeld vertraut gemacht. Der Techniker fungierte als Schnittstelle zwischen 1st Level Support, dem Endkunden des Auftraggebers, der Entwicklungsabteilung des Auftraggebers sowie dem Projektleiter des Auftraggebers. Bei der Besetzung des 1st Level konnte auf vorhandene Infrastruktur zurückgegriffen werden.

Eingesetzte Ressourcen

- ◀ Ein qualifizierter Teamleiter
- ◀ Vier Supportmitarbeiter

Zertifizierungsübersicht unserer Mitarbeiter

- ◀ Microsoft Certified Systems Engineer
- ◀ Advanced Level Linux Professional

