



## **User Help Desk für eine Lebensmitteleinzelhandelskette**

Mit der Einführung von SAP haben die Support- und Administrationsprozesse und die Betreuung der mehr als 200 SAP-Anwender bei einer national tätigen Einzelhandelskette eine kritische Masse erreicht, die „manuell“ mit vorhandenem Ressourceneinsatz nicht mehr abgedeckt werden können. Zur Entlastung der IT Spezialisten durch qualitätsoptimierte Abläufe im Supportumfeld hat diese Einzelhandelskette TERACOM mit der Konzeption eines zentralen User Help Desks (UHD) beauftragt. Örtliche Gegebenheiten werden dabei keine Rolle mehr spielen, denn alle Anfragen werden vom UHD unter einer zentralen Rufnummer bedient. Ein Problem-Ticket-System zur Erfassung und Verwaltung von Supportanfragen sowie eine geeignete Telefonanlage bilden die technische Grundlage für den Betrieb des UHD. Ziel der Zusammenarbeit ist es, mit dem neuen UHD einen effizienten, an den Qualitätszielen des Unternehmens ausgerichteten Betrieb der Systeme und ihrer Ressourcen sicherstellen.



## **User Help Desk für eine Lebensmitteleinzelhandelskette**

Mit der Einführung von SAP haben die Support- und Administrationsprozesse und die Betreuung der mehr als 200 SAP-Anwender bei einer national tätigen Einzelhandelskette eine kritische Masse erreicht, die „manuell“ mit vorhandenem Ressourceneinsatz nicht mehr abgedeckt werden können. Zur Entlastung der IT Spezialisten durch qualitätsoptimierte Abläufe im Supportumfeld hat diese Einzelhandelskette TERACOM mit der Konzeption eines zentralen User Help Desks (UHD) beauftragt. Örtliche Gegebenheiten werden dabei keine Rolle mehr spielen, denn alle Anfragen werden vom UHD unter einer zentralen Rufnummer bedient. Ein Problem-Ticket-System zur Erfassung und Verwaltung von Supportanfragen sowie eine geeignete Telefonanlage bilden die technische Grundlage für den Betrieb des UHD. Ziel der Zusammenarbeit ist es, mit dem neuen UHD einen effizienten, an den Qualitätszielen des Unternehmens ausgerichteten Betrieb der Systeme und ihrer Ressourcen sicherstellen.



## **TERACOM ist Cisco IP Telephony Partner**

TERACOM hat die Rezertifizierung der Cisco Premier Partnerschaft mit der Spezialisierung „IP Telephony“ erfolgreich abgeschlossen. Mit diesem Schwerpunkt unterstreicht TERACOM ihre Kernkompetenz im Bereich Voice und Video over IP. Bereits im Jahr 2001 wurde TERACOM für herausragende Leistungen von Cisco als „New World Partner of the Year“ ausgezeichnet.

Voraussetzung für die Spezialisierung „IP Telephony“ sind zertifizierte Spezialisten in den Bereichen „Cisco IP Telephony“ (CIPT) und „Cisco Voice over Data Design“ (EVDOD) sowie Cisco-zertifizierte Netzwerktechniker.

Außerdem präsentierte TERACOM am 12. Dezember 2001 auf dem ersten „Cisco XML-Contest“ in Düsseldorf erfolgreich die Datenbank-Integrationsplattform „TERACOM IP-Phone XML Media Manager“. Diese Software-Applikation ermöglicht bei VoIP die einfache Anbindung und Nutzung von eigenen oder fremden Datenbanken wie z.B. elektronischen Telefonbüchern.

### **TERACOM**

Verteilte Informationssysteme GmbH

Carnotstraße 7

10587 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 - 394 05 - 600

Fax: +49 (0) 30 - 394 05 - 699