

PRESSEMITTEILUNG

Unternehmen

Computacenter gewinnt Best-Managed-Service-Desk-Award

Next Generation Service Desk hat Jury überzeugt

Kerpen, 28.04.2015. Computacenter hat im Rahmen der [„IT Service and Support Excellence Awards 2015“](#) des [Service Desk Institute](#) (SDI) die Auszeichnung „Best Managed Service Desk“ erhalten. Diese wurde für den Barcelona Service Desk vergeben, das Flaggschiff des IT-Dienstleisters. An dem spanischen Computacenter-Standort wurde erstmalig das Konzept des „Next Generation Service Desk“ (NGSD) umgesetzt. Über diesen neuen Ansatz wird IT-Support und -Knowhow über ein intuitives Portal und eine mobile App völlig standort- und zeitunabhängig zur Verfügung gestellt. So werden sowohl die moderne Art zu arbeiten als auch der in der privaten IT-Nutzung bekannte Trend in Richtung Selfservice bei der Behebung von Problemen unterstützt. Herzstück ist dabei eine Knowledge-Datenbank, in der Lösungen für IT-Probleme beschrieben werden. „Diese Auszeichnung würdigt in erster Linie unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Anwender unserer Kunden tagtäglich unterstützen. Die SDI-Jury bestätigt damit aber auch, dass wir mit NGSD eine Vision für die Zukunft des Service Desks verfolgen“, erläutert Steve Rayner, Group Innovation Director Global bei Computacenter.

Innovationen für Kunden der Kunden

Für die Auszeichnung setzte sich Computacenter in einem Auswahlprozess gegen verschiedene Mitbewerber durch. Dieser umfasste neben einer detaillierten Beschreibung des NGSD und der Vorgehensweise auch eine Podiumsdiskussion, in der sich kritisch mit der Lösung auseinandergesetzt

PRESSEMITTEILUNG

wurde. „Die drei Finalisten zeichnen sich durch ausgereifte Service-Desk-Aktivitäten, großes Engagement und exzellente Kundenbeziehungen aus. Computacenter überzeugte uns jedoch durch seine Innovationskraft und den Fokus auf die Kunden seiner Kunden. Der Next Generation Service Desk zeigt, was Managed Services Provider durch innovative Lösungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und kontinuierlichen Serviceverbesserung für ihre Kunden leisten können“, erläutert Barclay Rae, SDI Associate und Jury-Mitglied.

Next Generation Service Desk

Mit der Einführung des NGSD für die 13.000 Computacenter-Mitarbeiter im September 2014 veränderte sich die Supportbereitstellung grundlegend. Innerhalb von nur vier Monaten stieg der Prozentsatz der Online-Abwicklung auf 61 Prozent. Insgesamt gingen deutlich weniger Anrufe ein, während sich gleichzeitig die Problemlösungsgeschwindigkeit deutlich verbesserte. Die Service-Desk-Mitarbeiter beteiligten sich außerdem an über 8.400 Web-Chats zu den unterschiedlichsten Themen, von Serverausfällen über Authentifizierung bis hin zu Druckerproblemen.

Der Barcelona Service Desk ist Teil der globalen Service-Desk-Organisation von Computacenter. Fast 600 Mitarbeiter bieten hier IT-Support-Services in 15 Sprachen. In einem durchschnittlichen Jahr verzeichnet das Team 2,6 Millionen Kontakte und bearbeitet 2,2 Millionen Tickets sowie 1 Millionen Störfälle.

2.971 Zeichen bei durchschnittlich 55 Zeichen pro Zeile

Diese Meldung finden Sie auch unter <http://www.computacenter-newsroom.de>

Pressekontakt Computacenter:

Thorsten Düchting, Europaring 34-40, 50170 Kerpen
Tel.: +49 (0) 2273/597-7628

PRESSEMITTEILUNG

Fax: +49 (0) 2273/597-111
thorsten.duechting@computacenter.com

Computacenter AG & Co. oHG Kerpen (Amtsgericht Köln HRA 18096)
Europaring 34-40, 50170 Kerpen, Germany
Vertretungsberechtigte Gesellschafter:
Computacenter Aktiengesellschaft, mit Sitz in Köln (Amtsgericht Köln HRB 28384)
Vorstand: Tony Conophy/Aufsichtsrat: Michael Norris (Vorsitzender)
Computacenter Management GmbH, mit Sitz in Köln (Amtsgericht Köln HRB 28284)
Geschäftsführer: Dr. Karsten Freihube, Dr. Christine Haupt, Thomas Jescheck, Dr. Thomas Kottmann, Reiner Louis, Nils Scheller

Pressekontakt Fink & Fuchs PR AG:

Patricia Baumann
Tel.: +49 (0) 611/74131-89
Fax: +49 (0) 611/74131-30
patricia.baumann@ffpr.de

Unternehmensprofil

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Dienstleister für eine Informationstechnologie, die Anwender und deren Geschäft erfolgreich macht. Wir beraten Organisationen hinsichtlich ihrer IT-Strategie, implementieren die am besten geeigneten Technologien, optimieren ihre Performance oder managen die IT-Infrastruktur unserer Kunden. Indem wir das machen, unterstützen wir CIOs und IT-Abteilungen in großen Unternehmen und Behörden, die Produktivität sowie den Wert der IT für ihre internen und externen Kunden zu erhöhen.

Die Leistungen von Computacenter umfassen den Anwender-Support, die Lieferung der besten Geräte sowie die sichere Bereitstellung von Anwendungen und Daten zur Unterstützung individueller Arbeitsstile und einer besseren Zusammenarbeit. Um dies zu erreichen, unterstützen wir mit Beratungsleistungen sowie mit dem Aufbau, der Implementierung und dem Betrieb von Netzwerk- und Rechenzentrumsinfrastrukturen – bei uns, beim Kunden vor Ort oder in der Cloud.

Verwurzelt in europäischen Kernländern verbindet Computacenter globale Reichweite mit lokaler Kompetenz. Wir betreiben Infrastructure Operations Center und Group Services Desks an verschiedenen Standorten in Europa, im südlichen Afrika und in Asien. An diesen erbringen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter anderem einen Anwender-Support in achtzehn Sprachen. Kunden mit globalen Anforderungen werden zudem über ein umfangreiches internationales Partnernetzwerk unterstützt. Im Jahr 2014 erwirtschaftete Computacenter mit rund 13.000 Beschäftigten einen Umsatz von rund 3,1 Milliarden Pfund. In Deutschland beschäftigt Computacenter rund 4.600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und erzielte 2014 einen Umsatz von 1,45 Milliarden Euro.