

## Deutscher Automobilkonzern

ConSol betreut 2nd Level End User Support für Mail, Mobility und Skype:  
7x24. Deutschsprachig & weltweit.



*Gewachsenes Vertrauen: Seit mehr als 10 Jahren ist ConSol im End User Support (EUS) für einen der größten deutschen Automobilkonzerne vertreten.*

*Über die Jahre konnte das größtenteils beim Kunden vor Ort sitzende Team seine Zuständigkeiten im 2nd Level kontinuierlich erweitern. In aktuell fünf Bereichen kümmert sich ConSol rund um die Uhr um reibungslose Abläufe für den Kunden:*

*Mail, Mobility, Skype for Business sowie Mailhub und Mailtools. Der deutsch- und englischsprachige Support besteht aus einem Team von rund 20 Personen und betreut den Kunden 7x24 weltweit.*



### Projektziel

Für die business-relevante Kommunikation ist der deutsche Automobilkonzern auf einen kompetenten Partner angewiesen, der als 2nd Level vor allem auch deutschsprachigen Support anbietet: rund um die Uhr sowie an die Time Zones angepasst. Ziel ist die reibungslose, internationale Kommunikation sowohl mit internen als auch externen Kontakten via Mail, Skype oder Smartphone sowie die kontinuierliche Erweiterung der Knowledge Base inkl. Fehlerdokumentation & Lösungsanleitungen.



### Lösung

ConSol unterstützt bei Problemen mit der Verwendung von Smartphones, Skype sowie im Bereich Mail für alle internen Belange. Der Support ist rund um die Uhr verfügbar und administriert über Tools wie PowerShell, Exchange Admin Center, AirWatch oder das Skype for Business Provisioning Tool. Über eine Cisco Cloud-Lösung sind auch der Mailhub inklusive Routing sowie Mailtools, etwa für die Verwaltung von Postfächern und Mail-Diensten, als Services abgedeckt.



### Herausforderung

Mit über 130.000 Mitarbeitern, bis zu 4.000 Tickets im Monat, rund 190.000 Mailpostfächern, 130.000 Skype Accounts und 70.000 Smartphones erfordert die Projektumgebung zu jeder Zeit eine effiziente Ressourcenplanung. Um den Kundenanforderungen zu entsprechen, steht ein Team von rund 20 ConSol-Mitarbeitern zur Verfügung. Die Experten arbeiten sowohl vor Ort beim Kunden als auch remote und können dadurch flexibel sowie schnell agieren.



### Nutzen

Mit dem End User Support für Kommunikationsservices des deutschen Automobilkonzerns ermöglicht ConSol dem Kunden die Fokussierung auf das wesentliche Business. Incident-, Problem- und Change-Management erfolgen nach ITIL. Das Operating steuert und kontrolliert die Prozesse, um sie stetig zu optimieren. Das EUS-Team schreibt Lösungsartikel und User Tutorials, so dass die Mitarbeiter und andere Support-Einheiten weltweit auf dieses Wissen zurückgreifen und effizienter arbeiten können.



**ConSol**  
Consulting & Solutions Software GmbH

St.-Cajetan-Straße 43  
D-81669 München  
Tel.: +49-89-45841-100  
info@consol.de  
www.consol.de  
Folgen Sie uns auf Twitter: @consol\_de