

# Effektiver IT-Support für Siemens Tecnomatix

## WIE ICARUS DURCH EIN ZENTRALES TICKETSYSTEM DEN SUPPORT OPTIMIERTE

In einem globalen Automobilkonzern war ein effektiver IT-Support für die Siemens Tecnomatix-Suite, eine Planungs- und Simulationssoftware, unerlässlich. An verschiedenen Standorten traten wiederkehrende Nutzeranfragen und Probleme auf, die vor Ort nicht immer lösbar waren. Es bestand dringend Bedarf nach zentralisiertem Expertensupport, um eine reibungslose Prozessabwicklung sicherzustellen.

### Zielsetzung

- Implementierung eines zentralisierten Ticketsystems
- Schnelle und effektive Problemlösung für alle Standorte
- Sicherstellung des stabilen Betriebs der Softwarelösung

### Vorgehen

- Einführung eines mehrstufigen Ticketsystems
- Problemanalyse und Lösungsfindung im 1st, 2nd und 3rd Level Support
- Akribische Dokumentation aller Bearbeitungsschritte im Ticketsystem

### Ergebnis

- Effiziente Lösung aller gemeldeten Probleme
- Sicherstellung des stabilen Softwarbetriebs
- Erhöhte Benutzerzufriedenheit durch fehlerfreie Bedienung

**„Herausforderungen werden angenommen, Probleme bearbeitet und Lösungen entwickelt. Freundlich und kompetent. ICARUS, die kümmern sich.“**

### KEY USER

# SD-TB-001

👤 Christian Schnarr

✉ christian.schnarr@icarus-consult.de

🌐 www.icarus-consult.de

© ICARUS Consulting GmbH - Friedrich-Penseler-Strasse 10 - 21337 Lüneburg

ICARUS