

USER HELP DESK ALS TALENT-AS-A-SERVICE

Schnelle Hilfe ohne Aufwand und Zeitverlust – das wünschen sich Unternehmen von ihrem First-Level-Support. Beauftragte IT-Dienstleister setzen oft auf Arbeitnehmerüberlassung und büßen dadurch an Qualität und Leistung ein. Wir bieten die Möglichkeit, das Problem proaktiv anzugehen: User Help Desk als **Talent-as-a-Service**.

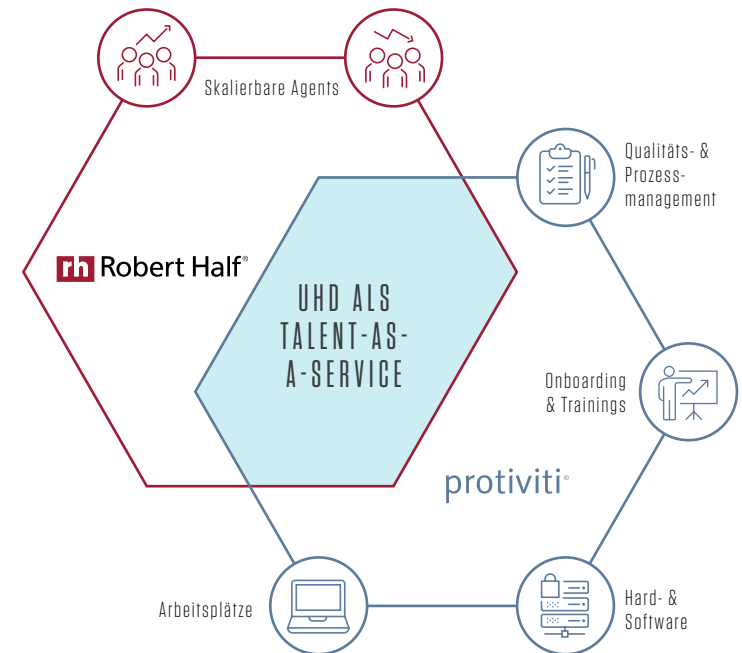
Typische Anforderungen von UHD-IT-Dienstleistern

Beim User Help Desk (UHD) kommt es vor allem auf eines an: den reibungslosen Ablauf. Doch der ist nicht immer gewährleistet, wenn sich Variablen wie das Ticketaufkommen oder die Personaldecke unerwartet verändern.

IT-Dienstleister nutzen in der Regel klassische Arbeitnehmerüberlassung, um ihre UHDs mit Arbeitskräften zu besetzen. Um die UHD-Leistungsfähigkeit zu steigern, braucht es jedoch mehr als reine Arbeitnehmerüberlassungskräfte. Daher suchen Dienstleister mehr und mehr nach Partnern, die UHD-First-Level-Support-Services von der Anrufannahme bis hin zur Dokumentation und Lösung flexibel, skalierbar und wirklich partnerschaftlich erbringen können.

Der Partner sollte nicht nur ein hohes Maß an Skalierbarkeit aller Ressourcen mitbringen, sondern auch aufwendige Tätigkeiten wie das tägliche Agentenmanagement übernehmen und Büroräume und IT-Infrastruktur bereitstellen, um Kosten und eigene Steuerungsaufwände zu senken.

All dies und die Sicherstellung einer adäquaten Ausbildung und Qualität der Agenten im Sinne des Endkunden ist nur dann möglich, wenn der externe



Partner in der Lage ist, mit Ihrer bestehenden UHD-Organisation „zu atmen“ und als natürliche Erweiterung Ihrer UHD-Teams zu agieren. Hier kommen wir ins Spiel.



»Ein externer UHD-Partner sollte in der Lage sein, als natürliche Erweiterung der bestehenden UHD-Organisation zu agieren.«

ANDREJ GREINDL
MANAGING DIRECTOR

Technik – Agents – Qualität: Alles in nur einem Paket

Wenn IT-Dienstleister auf Arbeitnehmerüberlassung setzen, müssen sie die übrige Arbeit meist selbst stemmen. Doch eine angemessene Steuerung, Eingliederung und Qualitätssicherung der Ressourcen kosten Zeit und Nerven. Dieser Mehraufwand muss nicht sein! Protiviti bietet Ihrem Unternehmen einen UHD-Ansatz, der alles beinhaltet: einen First-Level-Support mit skalierbarer Personalstellung und Qualitätsmanagement.

Als Teil des Personaldienstleisters Robert Half können wir unsere Personalbesetzung jederzeit exakt Ihrem Bedarf anpassen. Darüber hinaus sichern wir die Qualität der Agenten durch erfahrene Projektmanager*innen, die das tägliche Management und die Kontrolle übernehmen. Wir konzentrieren uns auf "TALENT-AS-A-SERVICE".

Wir sind die unsichtbare Erweiterung Ihrer UHD-Organisation. Der Mehrwert für

Sie: Sie erhalten nicht nur bereits mit Arbeitsplätzen und Infrastruktur ausgerüstete Agent*innen, sondern zudem eine jederzeit skalierbare, qualifizierte Workforce. Und das alles, ohne dass Sie Kompetenzen aus der Hand geben müssen. Sie können schnell und agil auf veränderte Kundenanforderungen reagieren und Ihre Kunden so betreuen, wie Sie es wünschen – ohne dass Ihre Kunden merken müssen, dass es uns gibt.

Dabei stehen Ihre Wünsche und Bedürfnisse an erster Stelle. Nutzen Sie unsere Service-Center-Strukturen mit mehr als 1.000 vollausgestatteten Arbeitsplätzen in ganz Deutschland.

Protivitis Managed Service Center befinden sich in Düsseldorf, Berlin, Frankfurt am Main und Hamburg. Entscheiden Sie sich jetzt für ein maßgeschneidertes Talent-as-a-Service-Modell an einem Standort Ihrer Wahl. Sprechen Sie uns gerne an und wir finden die für Sie beste Lösung.



Foto: iStock

CHECKLISTE

DAS BIETET PROTIVITI



MANAGED AGENTS

Eine zentrale Projektleitung statt vieler zeitraubender Telefonate mit einzelnen UHD-Ressourcen. Die Koordination der Abläufe übernehmen wir für Sie.



SERVICE

Moderne Arbeitsräume inklusive Hard- und Software für die UHD-Agents werden von uns gestellt – alles natürlich auch remote anwendbar.



QUALITÄT

Selbstverständlich stellen wir die Qualitätsstandards aller Prozesse und Kompetenzen durch erfahrene Berater*innen sicher.



85 Standorte | **25** Länder | **9000** Mitarbeitende

Protiviti berät Unternehmen praxisorientiert und auf Augenhöhe in den Bereichen Strategie, Organisations-transformation und -optimierung, ESG, Digitale Transformation, Risiko-management, Interne Revision und Kontrollsysteme, Compliance sowie IT. Gemeinsam finden wir individuelle Lösungsansätze, um Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen.
Face the Future with Confidence.

Talent-as-a-Service: Der smarte Weg in die UHD-Zukunft

Der Unterschied zwischen Arbeitnehmerüberlassung und Talent-as-a-Service

WAS SIE ERHALTEN	Arbeitnehmer- überlassung	Talent- as-a-Service
+ Bereitstellung von UHD-Agent*innen durch ein spezialisiertes Personaldienstleistungsunternehmen	✓	✓
+ Protiviti-Projektmanager*innen, der*die Ihnen als zentrale*r Ansprechpartner*in für alle UHD-Angelegenheiten zur Verfügung steht		✓
+ Verwaltung der Agent*innen, inkl. Auswahl, Vorstellungsgespräche, Onboarding, Anwesenheitskontrolle, Follow-up bei Abwesenheit, Vertretung usw.		✓
+ Skalierung des UHDs (Vergrößerung/Verkleinerung) nach Ihren Anforderungen und ohne weiteren Aufwand Ihrerseits		✓
+ Bereitstellung von onsite & remote IT-Infrastruktur für UHD-Agent*innen (Laptops, Headset, Monitore, Dockingstation, Home-Office-Kit usw.)		✓
+ Bereitstellung von Protiviti-Büroräumen für die gesamte Protiviti UHD-Organisation (UHD-Leitung, Teamleitung, Agent*innen usw.)		✓
+ UHD-Agentenpuffermodell zum sofortigen Ersatz abwesender Agent*innen		✓
+ Keine Kosten für abwesende UHD-Agent*innen (durch Krankheit, Urlaub) oder überzählige UHD-Agent*innen aus dem Agentenpuffer		✓
+ Verwaltung & Aufrechterhaltung der ISO 27001- und TISAX-Zertifizierungen für unsere IT-Infrastruktur, -prozesse und -büros		✓

Der Talent-as-a-Service-UHD-Ansatz von Protiviti und Robert Half vereint die langjährige Expertise im User Help Desk Service mit der Personalakquise. Wir fungieren als verlängerter Arm Ihres UHD-Teams und unterstützen Sie bei den Schritten, die Ihnen Kopfschmerzen bereiten. So können Sie sich voll und ganz auf Ihren Endkunden konzentrieren.

Ihre Ansprechpartner



ANDREJ GREINDL

Managing Director
+49 172 698 30 53
andrej.greindl@protiviti.de



SEBASTIAN MAYER

Managing Director
+49 162 276 58 55
sebastian.mayer@protiviti.de

KONTAKTIEREN SIE UNS!

+49 69 963 768 100
contact@protiviti.de
www.protiviti.de

