

TIMO KÖBLER

**SCALTEL**  
NETWORKS

# Bachelorarbeit

Die nachfolgende Ausarbeitung ist geistiges Eigentum der SCALTEL AG.  
Eine Weitergabe der vorgeschlagenen Konzepte und Ideen an Dritte ist vergütungspflichtig.

# SCALTEL AG

## Unternehmensinformationen

Seit 1992 berät und unterstützt die SCALTEL AG deutschlandweit Unternehmen bei der Umsetzung von innovativen IT-Technologien. Neben der Zentrale in Waltenhofen im Allgäu zählen je eine Niederlassung in Wiesbaden und Neuss zu SCALTEL. Zu den Dienstleistungen des Unternehmens gehört die Entwicklung zukunftsorientierter IT-Lösungen in den Technologie-Bereichen IP-Netzwerk, Mobility, Security, Datacenter, Funklösungen und Industrie 4.0. Mit dem umfangreichen Service-Angebot der hauseigenen Service-Leitstelle sorgt SCALTEL bis zu 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr für einen reibungslosen Betrieb der Kundennetzwerke.

Seit März 2016 ist die SCALTEL AG mehrheitlich an der SNS Systems GmbH beteiligt. Die SNS-Systems GmbH bietet ihren Kunden herstellerunabhängige Beratungs-, Lösungs- und Serviceleistungen für die IT-Infrastruktur. Neben der Zentrale in Hünstetten (Hessen) unterhält das Unternehmen noch weitere Standorte in Neu Isenburg, München und Bremen.



# SERVICE DESK

## Themabeschreibung

Der Service Desk dient als zentraler Anlaufpunkt für IT-Probleme der Mitarbeiter. Damit wird dem Mitarbeiter über einen Single-Point-of-Contact (SPOC) ein Ansprechpartner gegeben, welcher die Anfragen selber bearbeitet oder als Schnittstelle zum Second oder Third Level Support dient.

Da der Service Desk sowohl firmenintern, als auch für Kunden eingesetzt werden soll, werden in diesem Kontext auch die kundenseitige Vorteile eines externen Service Desks betrachtet. Dazu werden die Anforderungen analysiert, sowohl an den Service Desk, als auch an die IT-Umgebung des Kunden. Anschließend wird ein Konzept erstellt und Möglichkeiten zur Qualitätskontrolle ermittelt, darauf wird dann eine Rentabilitätsprüfung durchgeführt. Abschließend gibt die Arbeit noch Ausblick auf das Erweiterungspotential.

# KONTAKT

## Beteiligte Personen

### **Prof. Dr. Arnulf Deinzer**

Betreuer an der Hochschule Kempten  
Fakultät für Informationstechnik  
arnulf.deinzer@hs-kempten.de

### **Fabian Weber, B. Sc.**

Betreuer bei SCALTEL AG  
Service Manager  
fabian.weber@scaltel.de

### **Timo Köbler**

Bachelorand  
timo.koebler@scaltel.de