

BASF IT Services erweitert Customer Service Center (CSC) in Schwarzheide

21.10.2008, 15:28 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *BASF IT Services*

Heute, am 21. Oktober, hat der IT-Dienstleister BASF IT Services die erweiterten Räume seines Customer Service Centers (CSC) am Standort Schwarzheide (Brandenburg) feierlich eingeweiht. Notwendig wurde der Ausbau der Räumlichkeiten, da sich die Anzahl der Arbeitsplätze im CSC in Schwarzheide seit dessen Gründung im März 2003 mehr als verdreifacht hat.

Heute arbeiten im CSC 138 IT-Fachkräfte - im März 2003 war das Customer Service Center mit 42 Mitarbeitern eröffnet worden. Durch die jüngste Erweiterung stehen nun für diese Mitarbeiter 48 zusätzliche hochmoderne IT-Arbeitsplätze zur Verfügung. Insgesamt wurden über 400.000 Euro in den Um- und Ausbau der Räumlichkeiten investiert.

Hintergrund der Beschäftigungsinitiative: Allein seit vergangenem Jahr ist die Anzahl der PC-Nutzer, die sich mit ihren Fragen an das CSC wenden, um rund 13.000 gestiegen. Im Gründungsjahr betrug die Zahl der betreuten PC-Nutzer 30.000. Heute sind dies 60.000.

Das CSC ist als sogenanntes Helpdesk die zentrale Anlaufstelle für PC-Nutzer in ganz Europa. Der größte Kunde ist das Chemieunternehmen BASF sowie dessen europäische Gruppengesellschaften. Darüber hinaus haben auch andere renommierte Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen ihre PC-Betreuung an die BASF IT Services ausgelagert.

Die BASF IT Services betreibt einen europäischen Service-Center-Verbund mit insgesamt fünf Standorten in verschiedenen europäischen Ländern - neben Schwarzheide werden Anfragen auch von Ludwigshafen, Cesano Maderno (Italien), Antwerpen (Belgien) und Tarragona (Spanien) aus bearbeitet. Insgesamt kann das Unternehmen seinen Kunden heute in sechs verschiedenen Sprachen IT-Unterstützung anbieten. Kunden können sich mit jedem erdenklichen IT-Problem per Telefon, E-Mail, Fax oder über ein eigenes Internetportal an die Experten der BASF IT Services wenden. Mit rund 40.000 eingehenden Anrufen und 14.000 E-Mails im Monat ist das CSC in Schwarzheide der größte der fünf europäischen Standorte.

Gerade wenn einmal etwas nicht funktioniert, ist die schnelle und unkomplizierte Problemlösung ein Muss. Die Mehrzahl der Anfragen - rund 85 Prozent - wird in Schwarzheide innerhalb einer Stunde gelöst.

Anders als in einem reinen Call Center, in dem Anrufe nur entgegengenommen werden, arbeiten im Customer Service Center der BASF IT Services ausschließlich IT-Experten, zum Beispiel IT-Kaufleute oder Fachinformatiker. Am Standort Schwarzheide beginnen dieses Jahr drei Auszubildende ihren Berufsweg zum Fachinformatiker. In Zusammenarbeit mit der Berufsakademie Dresden werden zudem zwei angehende Diplom-Wirtschaftsinformatiker (BA) ausgebildet. Insgesamt sind bei der BASF IT Services in Schwarzheide zurzeit vierzehn Auszubildende beschäftigt.

Geht im CSC ein Anruf ein, wird dieser über die Telefonanlage automatisch an den zuständigen Fachmann im Helpdesk, den so genannten Analysten, durchgestellt. Je nach Problemstellung kann sich der Analyst nach Absprache mit dem Anrufer per Fernbedienung auf den Rechner des Anrufers aufschalten. Sollte das Anliegen des Kunden hierbei nicht direkt gelöst werden können, koordiniert er die Weitergabe an nachgelagerte Spezialisten innerhalb der BASF IT Services. Sobald diese das Problem behoben oder die Antwort auf die Frage gefunden haben, wird der Kunde zeitnah telefonisch oder auf elektronischem Weg wieder vom Analysten aus dem CSC informiert.

Zur Dokumentation wird der gesamte Ablauf des Vorgangs von dem Analysten in einem so genannten Ticket erfasst. Darüber hinaus geben die Mitarbeiter die entscheidenden Schritte der Problemlösung in eine zentrale Wissensdatenbank

ein, auf die alle Service-Mitarbeiter in Europa zeitgleich Zugriff haben.

„Ein Helpdesk lebt durch seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, denn schließlich sind sie es, die die Probleme und Wünsche der Kunden kompetent erfassen und schnell die entsprechende Lösung anbieten. Am Standort Schwarzheide konnten wir bisher sehr gut ausgebildete und professionelle Kräfte gewinnen“, so Dr. Ralf Sonnberger, Geschäftsführer der BASF IT Services. „Wir sind daher nach wie vor sehr zufrieden mit der Entscheidung, mit unserem größten Customer Service Center nach Schwarzheide gekommen zu sein.“

Portrait

BASF IT Services: Effizienz von Prozessen mit IT nachhaltig steigern

Die BASF IT Services, ein Unternehmen der BASF-Gruppe, zählt mit rund 2.400 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 405 Millionen Euro im Jahr 2007 zu den europaweit führenden IT-Unternehmen im Bereich Prozessindustrie. Das Unternehmen mit den Kernkompetenzen Business Solutions, Managed Services und Business Process Outsourcing verfügt über langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit der BASF, dem führenden Chemie-Unternehmen der Welt. Die BASF IT Services betreibt heute einen der weltweit größten Netzwerkverbunde und etwa 3.600 Server für rund 60.000 Nutzer an über 280 Standorten. Das weltweit aktive Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, Informationstechnologie zu standardisieren und kundennah weiterzuentwickeln. Die BASF IT Services ist zertifiziert nach dem Internationalen Qualitätsmanagement-Standard ISO 9001:2000 sowie dem Internationalen Standard für Informationssicherheit ISO 27001:2005. Weitere Informationen zur BASF IT Services finden Sie unter www.basf-it-services.com.

News-ID: 252687 • Views: 1596 (Stand: 25.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/252687/BASF-IT-Services-erweitert-Customer-Service-Center-CSC-in-Schwarzheide.html>