



## SICHERE KNOTEN FÜR EIN STARKES NETZWERK

Referenz: Premium Support bei BDO

Mit mehr als 1.900 Mitarbeitern an deutschlandweit 26 Standorten steht BDO als kompetenter Partner für den Unternehmenserfolg der Mandanten bereit. In den Bereichen Wirtschaftsprüfung und prüfungsnahe Dienstleistungen, steuer- und wirtschaftsrechtliche Beratung oder Advisory Services zählt das 1920 in Hamburg gegründete Unternehmen damit zu den führenden Anbietern unseres Landes.

Gleichzeitig ist die BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Gründungsmitglied des internationalen BDO Netzwerks (1963), mit heute fast 68.000 Mitarbeitern in 158 Ländern die einzige weltweit tätige Prüfungs- und Beratungsorganisation mit europäischen Wurzeln. BDO bietet Kunden persönliche Betreuung, Verlässlichkeit und höchste Qualität sowie einen punktgenau auf individuelle Bedürfnisse abgestimmten Service. Eine essentielle Basis dafür ist seit vielen Jahren natürlich auch eine hoch performante Informations- und Kommunikationstechnologie und dazu die Sicherheit, sich immer und überall auf diese Performance verlassen zu können. Genau dafür suchte die IT-Leitung des Unternehmens einen Servicepartner, der den hohen Anspruch von BDO ebenfalls für sich reklamiert. Die passende Lösung für die Unterstützung der zentralen IT seit mehr als zwei Jahren: der Premium Support von COMPAREX.

### Know-how. Und Know-who.

Wann immer es bei der IT mal „muckert“, kann es in der vernetzten Arbeitswelt auch schnell geschäftskritisch werden. Dann ist ebenso rasche wie effektive Hilfe gefragt. Der

### Key Facts

**Branche:**

Wirtschaftsprüfung / Beratung

**Leistung:**

2nd und 3d Level Premium Support für 16 Hersteller mit 7/24 Verfügbarkeit und re- sowie proaktiven Services

*„Pünktliche Verlässlichkeit ist ein wesentliches Fundament in unserer Branche und in unserem Geschäft. Gleiches erwarten wir auch von unseren Partnern – speziell wenn es dabei um ein so elementares Thema wie die IT geht. Mit der Unterstützung von COMPAREX haben wir dafür die nötige ‚Sicherheit im Hintergrund‘ und zudem auch eine sehr angenehme persönliche Zusammenarbeit für uns gewonnen. Sowohl im Tagesgeschäft als auch bei Projekten bietet uns der TAM von COMPAREX damit die Unterstützung, die wir für eine an unserem Bedarf orientierte Problemlösung brauchen. Wobei mich persönlich die ganzheitlichen Betrachtungen und Konzepte immer wieder überzeugen. Kurz: kompetent, flexibel und dazu freundlich. Eben Service, wie er sein soll.“*



**Jan Daniels**

Leiter System- und Netzwerkmanagement  
Zentrale IT BDO

COMPAREX Technical Account Manager (TAM) dient den IT-Mitarbeitern bei BDO als kompetenter Single Point of Contact – 24x7 erreichbar, mit kurzer Reaktionszeit und vor allem mit einem konsequent kunden- statt herstellerfixiertem Engagement bei der Betrachtung und Lösung des Problems. In jedem Fall aber schnell und tief. Anderenfalls wird die Aufgabe vom TAM an den bzw. die betreffenden Hersteller eskaliert und die rasche Problemlösung dann dort ebenfalls von ihm effektiv koordiniert. Soweit der „Notfall-Modus“ bei dieser Partnerschaft. Für die IT-Profis bei BDO fungiert der COMPAREX TAM allerdings auch als vertrauensvoller Kontakt mit externer Expertise beim Blick auf die komplette IT-Landschaft. Ebenso kurzfristig, pragmatisch und lösungsorientiert – und vor allem unbürokratisch und verbindlich. Konkret zum Beispiel, als es um die Bereitstellung von Microsoft Lync in einer Multi-Forrest Architektur ging. Oder auch, falls es zu Hardware-Problemen hinsichtlich Kompatibilität bzw. Konnektivität kommt.

Die zentrale IT bei der BDO umfasst unter anderem mehr als 2.000 Clients und bietet einen hohen Virtualisierungsgrad. Für Aufgaben der Verwaltung und in der Kommunikation kommt dabei überwiegend die Produktpalette von Microsoft zum Einsatz: von Office über SharePoint und Exchange bis zu Skype. Für die Wartungs- und Support-Fragen der IT-Mitarbeiter zu den Microsoft Produkten wurde 2014 im Anschluss an den auslaufenden Microsoft Support Vertrag ein Premium-Support-Vertrag mit COMPAREX abgeschlossen. Unterstützt wird die IT-Abteilung der BDO seither von COMPAREX bei der Lösung von 2nd und 3rd-Level Problemen im täglichen Betrieb sowie auch in speziellen Fragen bei anstehenden IT-Projekten.

### Pragmatisch. Praktisch. Klug.

Die Quintessenz heißt hier: Gesicherte Performance einer komplexen, unternehmensweiten IT-Landschaft. Für die BDO ist der Premium Support von COMPAREX damit eine gute Wahl mit gleich mehreren Vorzügen: Einer für Alles, jederzeit ansprechbar, mit qualifiziertem Support der führenden Hersteller von Standard-Software. Dazu brachte diese Entscheidung der IT-Leitung auch spürbare Kostenvorteile beim IT-Budget im Vergleich zu mehreren dedizierten Herstellerverträgen. Das Ganze mit der Garantie eines strikt

herstellerneutralen Engagements des TAM, wenn rasche und vor allem gezielt anwendungsbezogene Problemlösungen gefordert sind.



### Sicherheit ist ein Konzept

Primäres Ziel für die BDO beim Einsatz des Premium Support ist die Unterstützung der IT-Mitarbeiter bei Störungen im laufenden Betrieb und natürlich eine schnelle Lösung bei Ausfällen oder Software-Problemen. Die präventiven Leistungen des COMPAREX Premium Support zahlen sich für das Unternehmen aber auch aus, wenn nichts passiert – damit eben erst gar nichts passiert! In diesem Sinne organisiert der TAM bei BDO unter anderem fachliche Beratungen zur strategischen Software-Ausrichtung oder der möglichen Nutzung von bereits vorhandenen Synergiepotentialen.

Zusätzliche Transparenz für die IT-Leitung bieten neben den monatlichen Reportings durch den TAM außerdem die ITIL konforme und revisionssichere Ticket-Bearbeitung bzw. die gesamten Service-Prozesse von COMPAREX. Denn eines steht mit Sicherheit fest: wenn es ums Prüfen geht, macht der BDO niemand etwas vor.

### BENEFITS

- » Kostenersparnis gegenüber einzelnen Herstellerverträgen
- » Ein Ansprechpartner (TAM) für alle IT-Probleme
- » 24x7 h Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- » Qualifizierter Support für die führenden Softwarehersteller
- » Herstellerunabhängige Betrachtung kritischer Fragen
- » Reaktive und proaktive Support Services
- » Garantierte Preisstabilität im ganzen Vertragsjahr
- » Jederzeit flexible Erweiterung der Kontingente
- » Monatliche aussagekräftige Reportings