



Heraeus IT nutzt COMPAREX Service als proaktives Power-Paket für den 3rd Level-Support bei Microsoft-Produkten

Der MultiVendor Helpdesk von COMPAREX steht generell für einen IT-Support auf Premium-Niveau – aber auch dabei gibt es die sprichwörtliche „Hohe Schule“. Wenn nämlich Kunden unter anderem die Möglichkeiten der proaktiven Leistungen im Rahmen des Vertrags umfassend für sich nutzen. Bestes Beispiel dafür ist ein internationales Unternehmen mit seiner Zentrale in Hanau.

Globale Verfügbarkeit und Service Levels erfordern Premium-Support.

Der Technologiekonzern Heraeus mit Sitz in Hanau ist ein 1851 gegründetes und heute weltweit führendes Familienunternehmen. Mit fachlicher Kompetenz, Innovationsorientierung, operativer Exzellenz und unternehmerischer Führung strebt das Unternehmen nach kontinuierlicher Verbesserung seiner wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit. Heraeus schafft hochwertige Lösungen für seine Kunden und stärkt nachhaltig deren Wettbewerbsfähigkeit, indem das Unternehmen Material-Kompetenz mit Technologie-Know-how verbindet. Die Ideen richten sich auf Themen wie Umwelt, Energie, Gesundheit, Mobilität und industrielle Anwendungen. Das Leistungsportfolio reicht von Komponenten bis zu abgestimmten Materialsystemen. Sie finden Verwendung in vielfältigen Industrien, darunter Stahl, Elektronik, Chemie, Automotive und Telekommunikation.

Im Geschäftsjahr 2015 erzielte Heraeus einen Umsatz ohne Edelmetalle von 1,9 Mrd. € und einen Gesamtumsatz von 12,9 Mrd. €. Mit weltweit rund 12.500 Mitarbeitern in mehr als 100 Standorten in 38 Ländern hat Heraeus eine

Key Facts

Branche:

Technologie/interner IT Dienstleister

Leistung:

MVHD-Premiumvertrag mit 24/7 Support für 18 Hersteller (Schwerpunkt Microsoft) inkl. betriebsunterstützenden Services (Operational Support) und proaktiven Leistungen zur Absicherung der Infrastruktur.

„Unsere Entscheidung für den Helpdesk von COMPAREX war in jeder Hinsicht richtig. Wir erhalten nicht nur qualifizierte Lösungen für akute IT-Probleme, sondern haben auch größtmögliche vertragliche Flexibilität. So können wir Leistungen im laufenden Vertragsjahr zu gleichen Konditionen flexibel erweitern. Nicht genutzte Stunden wiederum können ins neue Vertragsjahr übernommen werden, was uns auch mehr Spielraum in der Planung ermöglicht: Wir nutzen das COMPAREX-Know-how dann zum Beispiel bei Projekten, für laufende Verbesserungen der bestehenden Infrastruktur - wie z. B. der Migration des Team Foundation Servers für interne Entwicklungen - oder zur laufenden Unterstützung von Anwendungen wie etwa Skype. Alles in allem gibt uns das Leistungsspektrum beim MVHD einfach ein gutes Gefühl von planvoller Sicherheit.“

Jana Purper

Governance and Architecture
Heraeus infosystems GmbH | Hanau



führende Position auf seinen globalen Absatzmärkten.

Abgestimmt, laufend up-to-date, intelligent skaliert und gesichert performant muss bei diesen Dimensionen natürlich auch die unternehmensweite IT-Infrastruktur sein. Dafür sorgt als interne Unit für alle Organisations- und Informationsdienstleistungen die Heraeus Infosystems GmbH mit ihrer Zentrale in Hanau. Für Sicherheit im Hintergrund sorgt der COMPAREX MultiVendor Helpdesk Premiumsupport (MVHD) mit 24x7 h Erreichbarkeit, kurzen Reaktionszeiten und vielen weiteren Vorteilen für die vorausschauende Stabilisierung der komplexen Infrastruktur.

Per Ticket zum Teamplayer.

Auf der Suche nach einer Alternative zum „Premium Support Vertrag“ von Microsoft entschied sich Heraeus ab 2015 für den MVHD von COMPAREX. Dieser Service bietet nicht nur monetärere Vorteile gegenüber dedizierten Herstellerverträgen, hier fungiert auch nur ein Ansprechpartner (TAM) als Single Point of Contact. Nach dem erfolgreichen Abschluss des MultiVendor Helpdesk-Vertrags erfolgte dann die reibungslose Integration – und innerhalb weniger Tagen meldete Heraeus auch erste Incidents aus der Microsoft-Produktpalette an den MVHD, die umgehend gelöst wurden. Selbstverständlich bietet die IT bei einem Konzern wie Heraeus einen hohen Reifegrad. Das Know-how des Teams bei der Heraeus Infosystems GmbH ist exzellent – schließlich leistet man dort IT-Services für das weltweite Unternehmen. Trotzdem oder gerade deswegen hat sich der MVHD von COMPAREX hier für die Absicherung von kritischen Microsoft Produkt-Incidents hinaus bewährt.

Von Health Checks bis Hybrid Services.

Wesentlich interessanter als dieses schnelle SLA-konforme „Troubleshooting“ sind allerdings die proaktiven Leistungen im Rahmen der TAM-Stundenkontingente, die über den COMPAREX Helpdesk-Vertrag für die IT-Infrastruktur bei Heraeus erbracht werden.

Dank der flexiblen Nutzung von TAM-Stunden im Rahmen des Helpdesk-Vertrags leistet COMPAREX bei Heraeus auch diverse Dienste zur kontinuierlichen Wei-

terentwicklung der eigenen Serviceleistungen, sowohl remote als direkt vor Ort. Die Unterstützung reicht von proaktiven Leitungen wie Health Checks für Windows 8.1 sowie Risk Assessment Programs, Konzeption des Terminalservers, Unterstützung beim System Center Configuration Manager, Migration des Team Foundation Managers bis hin zu Cloud-Services oder die Evaluierung von Office 365.

Kompetenz-Pool für Freischwimmer.

Der komfortable Zuschnitt des MVHD-Vertrags macht die volle Nutzung für Kunden wie Heraeus ganz einfach elegant: Das Kontingent an TAM-Stunden kann für sämtliche Dienstleistungen aus dem Portfolio der COMPAREX eingesetzt werden. So lassen sich IT-Projekte jährlich fix planen und dennoch flexibel übers Jahr verteilt realisieren. Bei allen gefragten Leistungen gelten dazu alle grundsätzlichen Vorteile des Helpdesk-Konzepts: Hersteller-unabhängige Betrachtung kritischer Probleme und Fragestellungen, nach ISO 9001, ITIL geprüfte Prozesse und bei Bedarf koordinierte weitergehende Hilfe durch COMPAREX Support-Ingenieure oder den Einsatz der Ba-

Benefits

- » Kostenersparnis gegenüber einzelnen Herstellerverträgen
- » Ein Ansprechpartner (TAM) für alle Themen
- » 24x7 h Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- » Qualifizierter Support für bis zu 18 Software-Hersteller
- » Herstellerunabhängige Betrachtung kritischer Fragen
- » Intelligentes Monitoring, Health Checks, Security Audits
- » Reaktive und proaktive Support Services
- » Garantierte Preisstabilität während der gesamten Vertragslaufzeit
- » Jederzeit flexible Erweiterung der Kontingente
- » Monatliche aussagekräftige Reportings