



Referenz: MultiVendor Helpdesk für die Papierfabrik August Koehler SE

SUPPORT TADELLOS. UND ALLE PAPIERE AUCH.

Fahrscheine, Eintrittskarten, Kassenbelege... Das sind nur einige Beispiele für Papieranwendungen, bei denen der Spezialhersteller August Koehler SE den Bogen raus hat. Sprichwörtlich und weltweit. Denn der Name August Koehler steht international für eine hochwertige Produktpalette in den Bereichen Thermo-, Selbstdurchschreibe-, Fein- und Dekorpapiere sowie technische Spezialpapiere. Diese Positionierung und ein Produktionsvolumen von über 502.000 Tonnen pro Jahr macht die Papierfabrik August Koehler SE mit Stammsitz im Badischen Oberkirch damit zu einem der wenigen unabhängigen deutschen Unternehmen in der globalen Papierindustrie. Und mit rund 1.700 Mitarbeitern in vier deutschen Werken sowie mehreren Verkaufsrepräsentanzen von New York bis Shanghai ist hier eine stabile Informationstechnologie natürlich auch ein ganz entscheidender Erfolgsfaktor. Zur Sicherung dieser geschäftskritischen Infrastruktur vertraut die Papierfabrik August Koehler SE auf den 24x7 Support durch den Premium MultiVendor Helpdesk von COMPAREX. Mit Service Level Agreements für 18 Hersteller – über einen dedizierten Ansprechpartner.

Volles Programm auf einem Blatt

Die Papierfabrik August Koehler SE setzt bei ihrer IT auf zwei zentrale Säulen: Microsoft und SAP. Der MultiVendor Helpdesk von COMPAREX deckt dabei über nur einen einzigen Vertrag neben 17 weiteren Herstellern (u. a. Citrix, VMware, PGP oder CA) insbesondere die kompletten Microsoft Kommunikations- und Office-Programme ab – darunter SharePoint sowie die Exchange-Software. Vor allem aber: Die übergreifenden Problemlösungen für alle in den SLA definierten Software-Anbieter werden über nur einen einzigen Call beim Technical Account Manager (TAM) aktiviert.

i

Key Facts

BRANCHE:

Papierindustrie | Großunternehmen

LEISTUNG:

3rd Level Support zu identisch definierten Service Level Agreements für insgesamt 18 Hersteller (Microsoft, Citrix, VMware etc.).

„Wir nutzen schon seit mehreren Jahren den MultiVendor-Helpdesk von COMPAREX als Professional-Vertrag. Diesen haben wir nun zum Premium-Vertrag mit definierten TAM- und Herstellerstunden aufgestockt. Vor allem auch der qualifizierte Durchgriff des COMPAREX-Ansprechpartners als ‚Single Point of Contact‘ auf alle relevanten Hersteller und zu allen Problemfällen ist hier für uns ein wertvoller Sicherheitsaspekt im täglichen Betrieb. Speziell für mich zählt bei einer Zusammenarbeit ganz einfach das bestätigte Vertrauen in die versprochene Leistung. Und damit haben wir mit COMPAREX durchweg sehr gute Erfahrungen gemacht. In diesem Sinne: Weiter so.“

i.V. Jörg Behnisch

Bereichsleiter IT und Organisation
der Papierfabrik August Koehler SE



Koehler
PAPER GROUP



Referenz: MultiVendor Helpdesk für die Papierfabrik August Koehler SE

SUPPORT TADELLOS. UND ALLE PAPIERE AUCH.

Mit 24x7 Erreichbarkeit, kürzesten Reaktionszeiten und bei Bedarf auch mit direktem Zugriff auf schnellen Backend-Support durch die Hersteller selbst oder der Expertise weiterer Support-Ingenieure von COMPAREX ergibt sich für die Papierfabrik August Koehler SE natürlich ein messbar monetärer Vorteil gegenüber mehreren einzelnen Herstellerverträgen. Aber damit werden nicht nur das Budget und die hausinterne IT-Abteilung deutlich entlastet: Darüber hinaus ist so die professionelle Konsolidierung der strategischen IT-Lösungen im ganzen Unternehmensverbund sichergestellt – auf Dauer, auf alle Fälle und wenn es die Situation erfordert auch bis hin zu Eskalationen an die einzelnen Software-Hersteller.

Qualität, die nicht von Pappe ist

Der Spezialpapierhersteller August Koehler SE setzt konsequent auf Qualität – bei seinen Business-Partnern wie bei sich selbst. Die hohen Umweltstandards dokumentiert zum Beispiel die Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001:2009. Und auch die IT-Umgebung bei der Papierfabrik August Koehler SE ist nicht nur vorbildlich gestaltet, sondern gleichfalls zertifiziert – nämlich gemäß DIN ISO/IEC 27001:2005. Da passt es natürlich ausgezeichnet, dass die Helpdesk-Prozesse und -Leistungen von COMPAREX bereits ebenso seit vielen Jahren nach ISO 9001 und ITIL-Kriterien geprüft und bestätigt sind. Allerdings: Kompetenz und Engagement müssen sich weniger „auf dem Papier“ als vielmehr in der täglichen Praxis beweisen. Und dementsprechend funktioniert der COMPAREX Support eben auch bei einem Troubleshooting, das sich über genuine Software-Probleme hinaus erstreckt bzw. auswirkt.

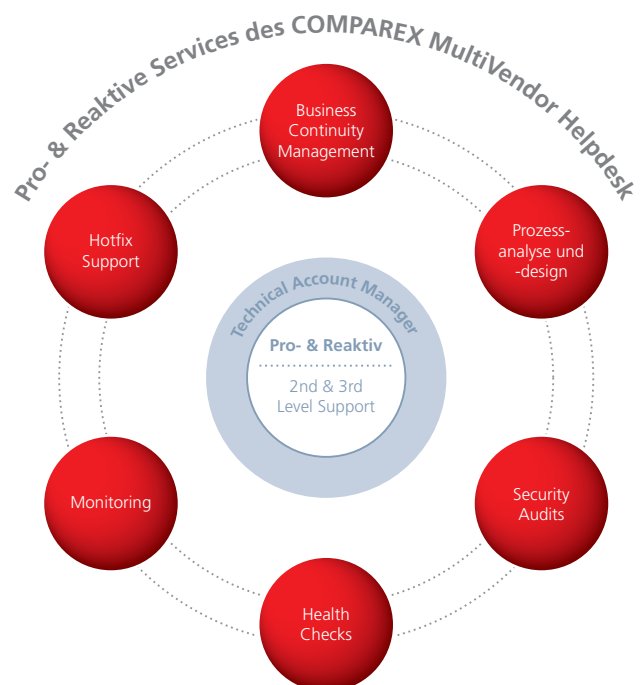
Papier ist geduldig? Nicht hier!

Wichtige Aspekte des Engagements beim Kunden sind für den COMPAREX-TAM daher auch proaktive Maßnahmen zum Schutz vor Ausfällen. So sorgen unter anderem Health Checks, intelligentes Monitoring, Prozessanalysen oder regelmäßige Security Audits bereits im Vorfeld für größtmögliche Vermeidung möglicher Probleme. Und das Ganze auch unter dem Aspekt einer herstellerunabhängigen Betrachtung der IT-Gesamtarchitektur bzw. sich daraus ergebenden systemkritischen Fragestellungen. In der Praxis heißt das: Für eine Problemlösung macht der TAM mit seiner Kompetenz nicht an der „Grenze“ zu anderen Komponenten oder Anwendungen innerhalb der Unternehmens-IT halt. MultiVendor steht hier eben auch für professionelles MultiTasking – im besten Sinne des Kunden.

Gute Karten bei jeder Konstellation

Skat? Oder Poker, Rommé, Tarock... Wer hin und wieder dem Reiz dieser Spiele folgt, hat große Chancen, ein gutes Blatt aus

Oberkirch auf der Hand zu haben. Denn die Papierfabrik August Koehler SE ist auch ein Weltmarktführer bei der Herstellung von Spielkartenkarten. Und was hat das mit dem Service des Premium MultiVendor Helpdesk von COMPAREX zu tun? Nun, zumindest ein Aspekt erscheint uns da doch ziemlich passend: Wer für das Glück, das Geschick und den Erfolg von anderen die optimalen Grundlagen liefert, muss für jede denkbare Mischung das komplette Angebot bieten. Genau diesen Trumpf hat sich die Papierfabrik August Koehler SE für seine IT mit COMPAREX gesichert.



Benefits

- 24x7 Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- Support für 18 Software-Hersteller, reaktiv und proaktiv
- Lieferantenkonsolidierung
- Senkung der Support-Kosten
- ein dedizierter Ansprechpartner (TAM)
- intelligentes Monitoring, Health Checks
- Call-Tracking zur Online-Verfolgung der Bearbeitung
- Hotfix Support, Prozess-Analysen, Security Audits
- Vor-Ort-Services wie Schulungen, Consulting etc.

