Referenz: Premium-Helpdesk für die Bitburger Braugruppe

„WEIL 8-BIT MANCHMAL KEIN BYTE ERGEBEN!“

Bitburg in der Eifel – das ist nicht nur ein idyllischer Ort, sondern auch Synonym für gepflegte Braukunst. Seit 1817 hat hier die Bitburger Brauerei ihren Stammsitz, ein traditionelles Familienunternehmen, das heute in der siebten Familiengeneration geführt wird. Seit 2007 agiert Bitburger gemeinsam mit den Marken König Pilsener, Köstritzer, Licher und Wernesgrüner unter dem Dach der Bitburger Braugruppe, einer der größten privaten Braugruppen Deutschlands. Bei Fassbieren ist man mit „Bitburger“ hierzulande Marktführer – die gesamte Braugruppe hat aber eine Menge mehr „am Laufen“: Etwa 750 Millionen Liter Bier und alkoholfreie Getränke wurden 2012 insgesamt produziert. Dazu gibt es 900 Vertretungen in aller Welt, denn Bitburger ist in über 60 Ländern gefragt. Und auch in der IT geht’s um Bits – in der Verwaltung, bei der Produktion, im Vertrieb. Weltweit an allen Clients. Genau dafür hat sich die Bitburger Braugruppe die nötige Expertise gesichert: mit dem Premium MultiVendor Helpdesk von COMPAREX.

Für einen reibungslosen Betrieb

Fünf Standorte, eine zentrale IT und wenige, aber hoch qualifizierte Admins: Die informationstechnologische Basis der Bitburger Braugruppe stellt sich als effiziente mittelständische Struktur dar. Aber sie ist auch heterogen – und die Performance muss laufend gesichert bleiben. Das Unternehmen suchte daher einen versierten Partner für den Support mehrerer Software-Produkte unterschiedlicher Hersteller. Gefunden wurde der passende Anbieter schon 2008. Und er hieß damals bereits COMPAREX. Die erneute Verlängerung des Vertrags ab September 2013 zeigt, dass dieses Vertrauen der IT-Verantwortlichen der Bitburger Braugruppe nicht enttäuscht wurde.

i Key Facts

BRANCHE:
Bier, Biermischgetränke, alkoholfreie Getränke

LEISTUNG:
2nd und 3rd Level Support zu identisch definierten Service Level Agreements für insgesamt 18 Hersteller (Microsoft, Citrix, VMware etc.), Microsoft Active Directory Health Check sowie Microsoft Exchange Health Check.

„Wir vereinen viele renommierte Marken unter einem Dach. Und eine zentrale IT bedient den gesamten Markenverbund. So werden an unseren Standorten etwa 1.400 Clients von einer relativ kleinen IT-Administration gemanagt. Bevor sich da bei Problemen was Kritisches ‚zusammenbraut‘, ist schnelle und vor allem effektive Hilfe gefragt. Der COMPAREX Helpdesk bietet uns hierfür seit Jahren, was wir wollen: herstellerübergreifende Problemlösungen – rund um die Uhr unter einem Ansprechpartner. Und im Vergleich zu einzelnen SLAs mit verschiedenen Herstellern bleiben dabei die Kosten auch ‚auf dem Deckel‘ – also wesentlich wirtschaftlicher!“

Uwe Knop
IT-Sicherheitsbeauftragter

BITBURGER BRAUGRUPPE
STARKE MARKEN

Referenz: Premium-Helpdesk für die Bitburger Braugruppe

„WEIL 8-BIT MANCHMAL KEIN BYTE ERGEBEN!“

Ein TAM für alle Fälle

Der TAM (Technical Account Manager) steht den Administratoren der Braugruppe als persönlicher und zentraler Ansprechpartner beim MultiVendor Helpdesk von COMPAREX zur Verfügung. Als kompetenter Koordinator aller Maßnahmen sorgt er für schnelles Troubleshooting beim ersten Kontakt. Für ad-hoc-Lösungen hat der TAM Remote-Zugriff. Dazu kommt ein Backend Support durch die Hersteller oder bei Bedarf die Expertise weiterer Support-Ingenieure von COMPAREX.

Hopfen & Malz: TAM erhalt's!

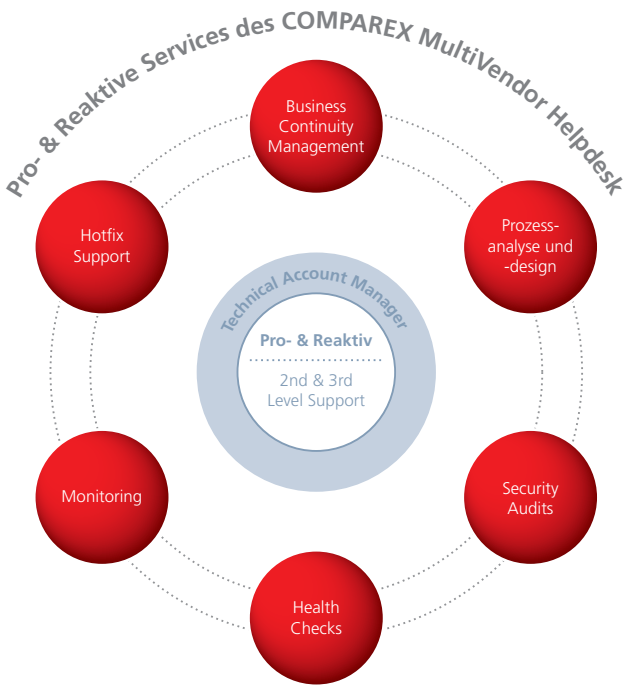
Mehrere Premium-Marken unter einem Dach, ein internationales Vertriebswesen, fünf Produktionsstätten in Deutschland und dort nicht zuletzt auch viele rechnergesteuerte Komponenten wie Malzentkeimungsmaschinen, Malzschrotanlagen oder die Brauwasseraufbereitung: Eine stabil funktionierende IT ist bei der Bitburger Braugruppe quasi das „Hopfen & Malz“ des erfolgreichen Betriebs. Im Fall von Software- oder Netzwerk- und Systemproblemen stellt da die schnelle Reaktionszeit beim MultiVendor Helpdesk einen essenziellen Sicherheitsaspekt dar. Und den bietet COMPAREX jederzeit! Per Call beim TAM, als Case zur Nachverfolgung und auch immer herstellerübergreifend, ITIL-konform sowie revisionssicher.

Einfach günstiger als „getrennt“ zahlen

Ein Ansprechpartner als Single Point of Contact für alle IT-Probleme heißt für die Braugruppe auch: nur ein Vertrag und nur eine Vertragsverhandlung. Das rechnet sich natürlich als messbar monetärer Vorteil gegenüber einzelner Service-Vereinbarungen mit mehreren Herstellern. Ganz abgesehen davon, dass der COMPAREX TAM somit auch immer eine herstellerübergreifende Betrachtung kritischer Probleme und Fragestellungen bei seinen Lösungen einbeziehen kann. Weil ein Denken im Ganzen keine halben Sachen liefert.

...und die besondere Note: Premium zum Wohl!

Im Rahmen der Vertragsverlängerung des MultiVendor Helpdesk entschied sich die Braugruppe auch für den Genuss zweier weiterer Services von COMPAREX. Zum einen den „Active Directory Health Check“ zur regelmäßigen Überprüfung auf Aktualität und Funktionalität des Active Directory. Dank dieser neuen Transparenz können viele bislang versteckte Optimierungspotenziale effektiv genutzt werden. Vergleichbare Vorteile bietet auch die Inspektion des Microsoft Exchange Server der Bitburger Braugruppe. Hier sorgt der „MS Exchange Health Check“ jetzt für die Optimierung vieler administrativer Prozesse – unter anderem durch die Weitergabe umfangreicher Best-Practice-Erfahrung von COMPAREX. Dass beim Helpdesk für die Braugruppe die Premium Braukunst zum Premium IT-Service gefunden hat, belegt übrigens auch eine umfassende Studie zur Kundenzufriedenheit: Beim „Service Quality Index“ 2012 wurde COMPAREX mit der Note 1,35 bewertet! Darauf lässt es sich anstoßen. Denn diesen Vorsprung wollen wir nicht nur halten, sondern ausbauen.



Benefits

- 24x7 Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- Support für 18 Software-Hersteller, proaktiv und reaktiv
- ein dedizierter zentraler 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.