

BEI GAS UND IT: ALLES FLÜSSIG ZU DIENSTEN.

Referenz: Premium Helpdesk und Projekt-Support für Tyczka Totalgaz

Heizen, kühlen, kochen, fürs Licht oder als saubere Antriebsenergie: Mit über 2.000 Anwendungsmöglichkeiten ist Flüssiggas ein gefragter Alleskönner – in Flaschen oder Tanks, für Privatkunden und in der Industrie. Die Tyczka Totalgaz GmbH, ein Joint Venture von Tyczka Holding und TOTAL Deutschland, ist mit über 100.000 Kunden ein bundesweit führender Spezialist für Flüssiggas-Lösungen und -Logistik. Dafür sind rund 350 Mitarbeiter im Unternehmen tätig. Und die geben unter anderem auch „Gas“, wenn es um maßgeschneiderte, wirtschaftliche Konzepte oder Anwendungen geht. Hauptsitz von Tyczka Totalgaz ist in Geretsried. Die Service-Center dort und in Leipzig sowie 13 weitere Tanklagerstandorte sichern eine flächendeckende Versorgung. Für seine Kunden bietet Tyczka Totalgaz dazu eine Bestellplattform im Internet und ist bei Fragen oder Problemen auch rund um die Uhr an 365 Tagen erreichbar. Exakt bei diesem Service-Verständnis trifft sich das COMPAREX Engagement zur gesicherten IT-Performance des Energieversorgers: als Premium-Support per MultiVendor Helpdesk (MVHD).

Reaktionsfreudig. Aktionssicher. Flexibel.

Beim MVHD von COMPAREX steht den Kunden ein Technical Account Manager (TAM) als Single Point of Contact zur Verfügung. Er leistet sofortigen Remote-Support, koordiniert gegebenenfalls weitere Experten bzw. Services der COMPAREX AG und eskaliert wenn nötig die Anfragen direkt an einen der 18 Hersteller. Bereits 2014 startete die Tyczka Totalgaz GmbH mit einem MVHD Premiumvertrag, um darüber hinaus damit auch kleinere IT-Projekte über das flexible Kontingent an TAM-Stunden mit COMPAREX zu realisieren. Alle IT-Anfragen bzw. Probleme aus den Vertriebs- und Tanklagerstandorten

Key Facts

Branche:
Energieversorger

Leistung:
MultiVendor Helpdesk-Premiumvertrag mit 2nd und 3rd Level Support zu gleichen SLAs für 18 Hersteller

„Ein Produkt ... und jede Menge Optionen. Was für Flüssiggas gilt, kommt für unser Unternehmen auch beim Premium Helpdesk von COMPAREX zum Tragen: ein Vertrag, ein Ansprechpartner und damit voller professioneller Support für 18 Hersteller. Dazu profitieren nicht zuletzt auch unsere internen Admins von der guten persönlichen Zusammenarbeit mit dem Technical Account Manager bei COMPAREX. Etwa bei der Unterstützung zur Umsetzung von IT-Projekten. Da hat sich die flexible Nutzung unseres TAM-Stunden-Kontingents schon mehr als einmal ausgezahlt. Mein Fazit: Top-Service, der zu uns passt!“

Björn Kerl
Leiter IT & Organisation,
Tyczka Totalgaz
Geretsried



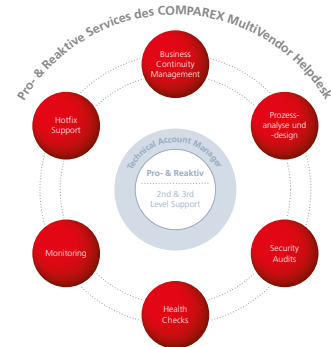
Tyczka TOTALGAZ
Energie.Kompetenz.Effizienz.

werden seither zentral über die beiden Tyczka Totalgaz Service-Center in Geretsried und Leipzig direkt an den COMPAREX TAM weitergeleitet. Für eine koordinierte Nutzung der vereinbarten Kontingente sind dazu beim Kunden namentlich benannte Call-Berechtigte hinterlegt. Und über monatliche Reports ist auch immer der aktuelle Nutzungs- und Bearbeitungsstand aller Incidents ersichtlich. Reaktiver Support ist hier aber nur eine Seite der Medaille. Das Plus an proaktiven Leistungen macht oft den entscheidenden Wert aus. Denn das vereinbarte Kontingent an TAM-Stunden kann für alle Leistungen aus dem Portfolio der COMPAREX eingesetzt werden. So lassen sich IT-Projekte des Kunden zum Beispiel schon frühzeitig planen und dann flexibel über das laufende Jahr verteilt abwickeln. Hilfe rund um die Uhr und „all inclusive“ anstatt über teure Einzelverträge mit mehreren Herstellern und für verschiedene Standorte – allein schon diese Vorteile des Premium MVHD rechnen sich für Tyczka Totalgaz. Dazu kommt die besondere Agilität des COMPAREX Konzepts: Die Vertragsleistungen sind flexibel über Optionen auf zusätzliche Kontingente erweiterbar; bei garantierter Preisstabilität während des Vertragsjahrs. Nicht genutzte Nachkäufe werden dabei automatisch ins folgende Jahr übernommen.

Kein Problem. Dafür Projekte!

Die IT-Profis der Tyczka Totalgaz konnten die gebotene Flexibilität beim TAM-Stunden-Kontingent des Premium Helpdesk bereits mehrfach für sich nutzen. Neben reaktiv bearbeiteten IT-Problemen wurde unter anderem damit die Kommunikationslösung Microsoft Exchange Server auf die aktuelle Version 2013 migriert. Die Migration erfolgte in enger Abstimmung mit den lokalen Admins der Tyczka Totalgaz. Und da diese die ganze Aktion live begleitet haben, konnte dabei praktisch ganz nebenbei auch ein Maximum an Wissenstransfer verbucht werden. Ein weiteres und sehr spezielles Projekt waren die Synchronisationen der „Free/Busy Calendarinformation“ und der globalen Adressliste GAL-Sync im Tyczka Unternehmensverbund. So kann nun bei Terminplanungen auch auf die Agenden und Mailadressen der Kollegen in der Unternehmensgruppe zugegriffen werden, was die Abstimmungen im gesamten Team wesentlich vereinfacht hat. Und nicht

zuletzt wurde im Herbst 2015 beim Exchange Server mittels VMware Synchronisation zum anderen Tyczka Totalgaz Rechenzentrum die Ausfallsicherheit nachhaltig gesteigert.



„Andere Baustelle“ ist keine Option.

Ein qualifizierter 2nd und 3rd Level Support zu identischen Service Level Agreements für 18 Hersteller bietet einem Unternehmen wie Tyczka Totalgaz quasi eine Art Rundum-Sorglos-Paket. Denn Probleme oder Fragestellungen werden beim MVHD von COMPAREX nicht nur herstellernerneutral, sondern auch herstellerübergreifend analysiert und gelöst. Mit der kompletten Kompetenz des COMPAREX Konzerns im Rücken – bis hin zu allen Eskalationsmöglichkeiten direkt an die betreffenden Hersteller. Und das Ganze mit nur einem Call zum persönlichen Ansprechpartner – sprich zum TAM als versiertem Trouble-Shooter und kompetenten Koordinator. Übrigens werden sämtliche Prozesse im Rahmen des MVHD-Supports von COMPAREX laufend nach ISO 9001 und ITIL geprüft und bestätigt. Gut zu wissen also, dass auch diese Energie für Kunden immer im Fluss gehalten wird.

Benefits

- » Weniger Kosten als bei dedizierten Herstellerverträgen
- » Ein Ansprechpartner (TAM) für alle Anfragen und IT-Probleme
- » 24x7h Erreichbarkeit mit kurzen Reaktionszeiten
- » Qualifizierter Support für 18 Software-Hersteller
- » Herstellerunabhängige Betrachtung kritischer Fragen
- » Nur ein Vertrag – nur eine Vertragsverhandlung
- » Jederzeit flexible Erweiterung der Kontingente
- » Garantierte Preisstabilität im ganzen Vertragsjahr
- » Reaktive und proaktive Support Services
- » Monatliche aussagekräftige Reportings