



FÜR MEHR PS IM SUPPORT:

FÜHRENDER AUTOMOBILHERSTELLER KAUFT PERSONAL BEI IT-HAUS EIN

Die Anzahl der Unternehmen, die erkannt haben, dass man mithilfe von IT-Outsourcing und dem richtigen Partner nicht nur Kosten sparen, sondern auch die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen kann, wächst ständig. So setzt die deutsche Vertriebsgesellschaft eines der weltweit führenden Automobilunternehmen für seine interne IT auf die Unterstützung externer Dienstleister, darunter auch die IT-HAUS GmbH. An zwei Tagen pro Woche verstärkt IT-HAUS heute das IT-Personal vor Ort und gewährleistet den kompetenten Anwendersupport für das gesamte Netzwerk des Kunden.

AUSGANGSPOSITION

Die Informatik des Kunden versteht sich als interner Berater in den Geschäftsprozessen des Unternehmens. Zwar nutzt die deutsche Vertriebsgesellschaft viele Leistungen, mit denen sie von der in Westeuropa ansässigen Zentrale versorgt wird, agiert jedoch grundsätzlich eigenständig. Auf dem Betriebsgelände der deutschen Niederlassung betreibt sie ein eigenes Rechenzentrum. Von hier aus werden das gesamte IT-Netz Deutschlands einschließlich der verschiedenen Vertriebsstellen sowie das komplette deutsche Händlernetzwerk des Herstellers betreut. Um personellen Engpässen im Zuge betrieblicher Umstrukturierungen entgegenzutreten, setzt der Kunde für seine interne IT seit geraumer Zeit auf die Unterstützung externer Dienstleister, die jeweils unterschiedliche Bereiche - darunter auch die unternehmenseigene Hotline - betreuen. 2013 entschloss sich der Kunde, neben Hardware auch Personal bei der IT-HAUS GmbH einzukaufen.

ANFORDERUNGEN UND ZIELE

Um seine interne IT-Abteilung zu entlasten, wünschte sich der Kunde personelle Unterstützung an zwei Tagen pro Woche vor Ort. Der Rahmenvertrag sah den wechselnden Einsatz von zwei Mitarbeitern für jeweils acht Stunden an festgelegten Wochentagen vor. Deren Aufgabengebiet sollte schwerpunktmäßig die Bereiche Ticketbearbeitung und 2nd- sowie 3rd-Level-Support umfassen. Dazu sollten die Mitarbeiter Vorkenntnisse und Erfahrungen insbesondere in den Bereichen Serveradministration, Fehleranalyse, IT-Netzwerke und Virtualisierung (VMware) mitbringen.

ANFORDERUNGEN

Nachdem IT-HAUS zwei entsprechend qualifizierte und kurzfristig verfügbare Mitarbeiter ausgewählt hatte, machten sich diese während der Einarbeitungsphase mit dem Betriebsgelände, der Unternehmensstruktur, wichtigen Prozessen und Ansprechpartnern vor Ort vertraut. Als feste Arbeitstage wurden Montag und Mittwoch vereinbart; die Arbeitszeit beträgt jeweils acht Stunden und kann innerhalb einer Gleitzeitregelung flexibel abgeleistet werden. Ferner wurde festgelegt, dass die Mitarbeiter nach Möglichkeit immer im Wechsel im Einsatz zu sein haben, damit beide in etwa auf dem gleichen Kenntnisstand sind und einander bei Bedarf vertreten können.

Die IT-HAUS-Mitarbeiter übernehmen für den Kunden die telefonische Anwenderbetreuung innerhalb des Service Desk, den 2nd- und 3rd-Level Support sowie die Unterstützung des IT-Teams im Tagesgeschäft, ferner die Störungsaufnahme, Kategorisierung und Bearbeitung der Tickets, die Fehleranalyse und Störungsbeseitigung per Telefon beziehungsweise per Fernwartung (remote), die Ticketzuweisung an die zuständige Supporteinheit sowie die Dokumentation im Ticketsystem.

VORTEILE

- Flexible Verfügbarkeit: Vertretung untereinander bzw. als Urlaubs-/ Krankheitsvertretung für andere Mitarbeiter
- Personalplanung obliegt IT-HAUS – geringerer Verwaltungsaufwand für den Kunden
- Kostengünstiger als eigenes Personal (Sozialleistungen, Urlaub, Krankengeld, Schulungskosten etc. entfallen)
- Fachkräftemangel wird umgangen
- Arbeitsumfang und Stundensatz vertraglich geregelt – Planbarkeit und Kostenkontrolle

NUTZEN

Die professionelle und rasche Lösung von IT-Problemen hilft dem Kunden, seine verdeckten IT-Kosten deutlich zu reduzieren. Dazu verfügt IT-HAUS über umfassend qualifiziertes und flexibel einsetzbares Personal nicht nur an seinem Hauptsitz in Föhren, sondern auch an seinen bundesweiten Standorten. Zudem haben die Mitarbeiter Zugriff auf das unternehmenseigene Netzwerk des Kunden und können von dessen Rechenzentrum aus zum Beispiel Änderungen an den Servern vornehmen. Daraus ergibt sich eine Vielzahl weiterer Serviceleistungen, die der Kunde bei Bedarf in Anspruch nehmen kann: Netzwerkkonfiguration, Serveraustausch, Unterstützung bei der Virtualisierung oder Hardware-Services wie Reparatur und Austausch (die Herstellerabwicklung übernimmt IT-HAUS). Darüber hinaus können die Mitarbeiter vor Ort bei komplexeren Problemen jederzeit auf das Know-how der Kollegen in Föhren zurückgreifen.



Ihre Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH:



Dieter Pauls

Head of IT-Services

Tel.: +49 6502 9208-121

E-Mail: dpauls@it-haus.com



Dirk Landfried

Team Leader (techn.) Fieldservices

Tel.: +49 6502 9208-141

E-Mail: dlandfried@it-haus.com