

# IT VISION 2010

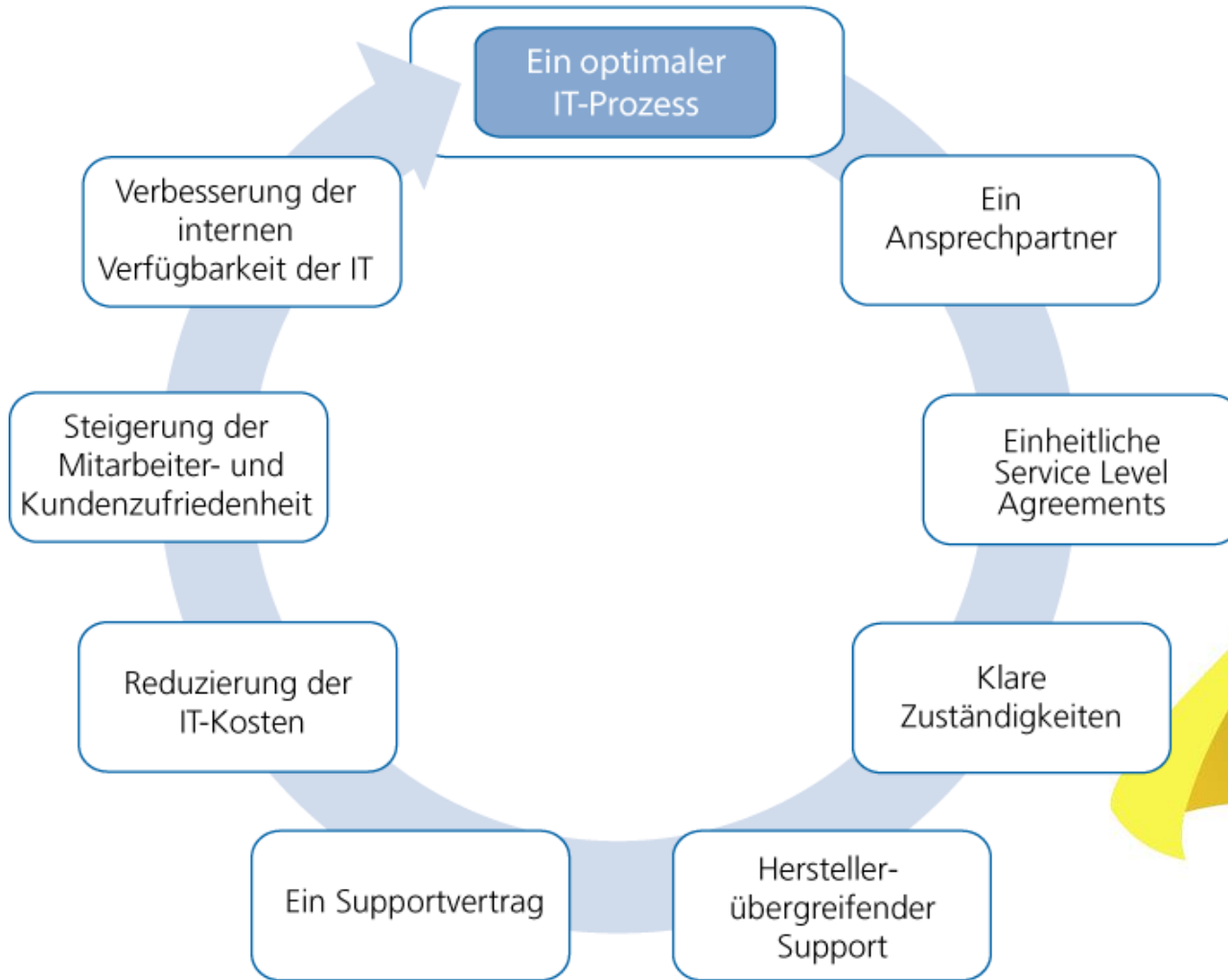


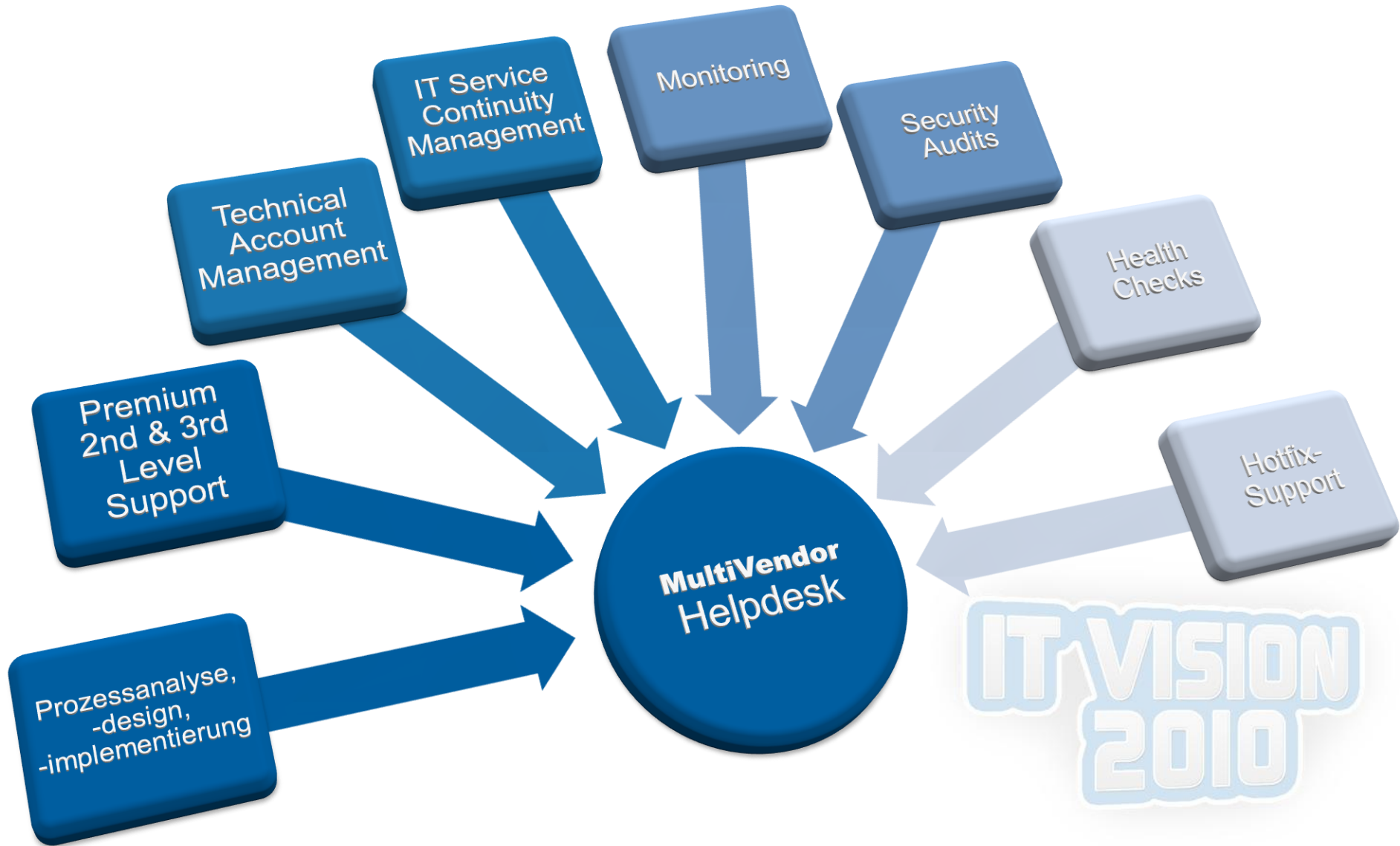
Referent:  
Ron Kundolf  
Leiter MultiVendor Helpdesk

## PC-WARE ist „V-Alliance Execution Partner of the Year“



Steve Balmer, Microsoft, und Dr. Klaus Elsbacher, CEO PC-WARE





## PC-WARE Premium Support

### Premium Support

- 7x24 h mehrsprachiger MultiVendor Helpdesk
- Dedizierter Ansprechpartner (Technical Account Manager)
- Herstellerübergreifender Support zu 15 namhaften Herstellern
- Alle Leistungen unter einem Vertragsdach
- Höchste Service Levels
- Backend-Support der Hersteller (3rd Level Support)
- Monatliche Statistik; Web-Portal; Call-Tracking
- Weitere Leistungen als Vertragsbestandteil:
- Monitoring, Onsite & Remote Support, Proaktiver Support, Consulting

## Technical Account Manager

### Kontaktperson

- Zentraler Kontakt zwischen Kunden und PC-WARE
- Bindeglied zwischen Management und Technik
- Setzt sich für die Interessen des Kunden ein, z.B. beim Hersteller

### Unterstützung Business

- Ständige Abstimmung und Optimierung der Services auf die Geschäftsprozesse
- Proaktive Services
- Optimale Unterstützung für business-kritische Prozesse
- Verantwortlich für Reporting und ggf. einzuleitende Maßnahmen

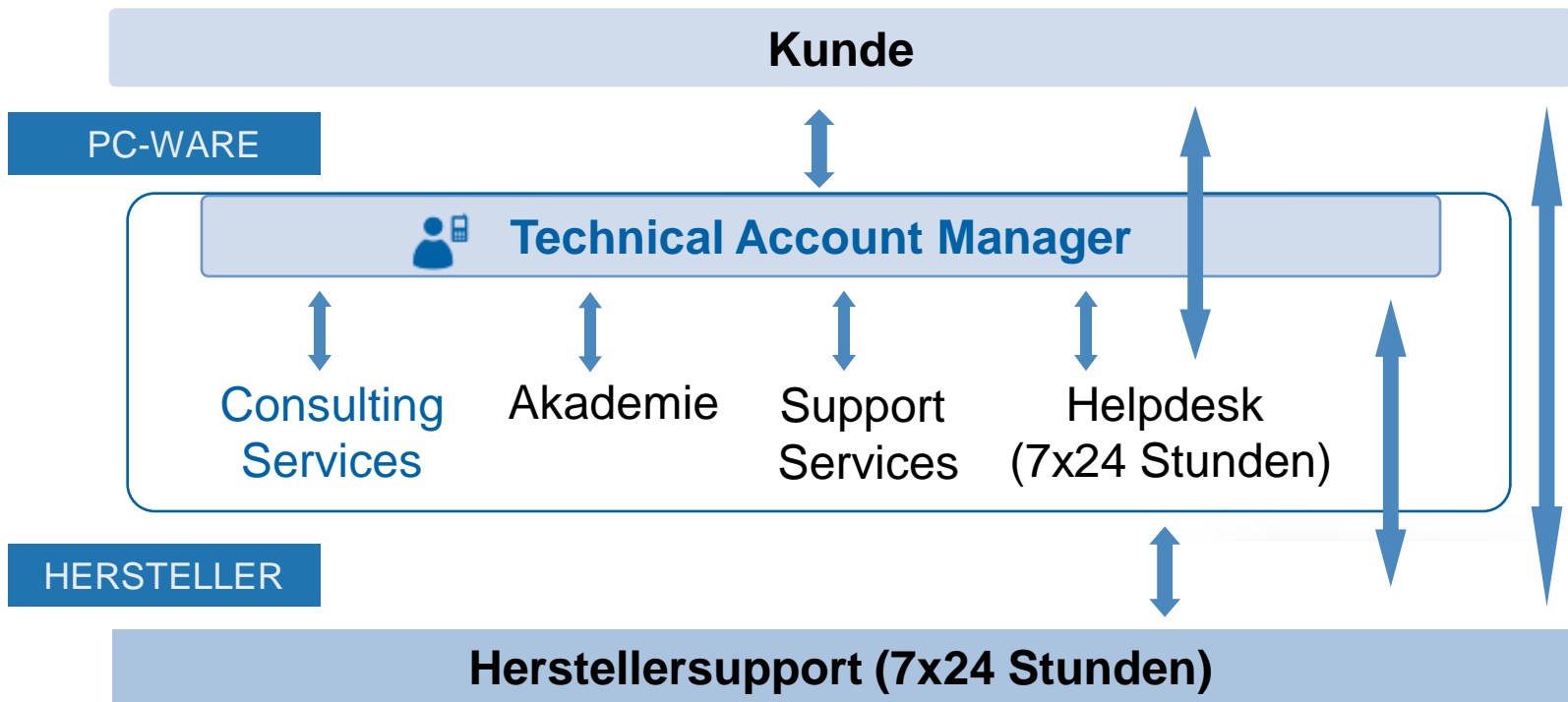
### Eskalationsmanagement

- Sicherstellen einer schnellen Lösung von systemkritischen Problemen, ggf. sofortige Weiterleitung, Einhaltung der SLA
- Sicherstellung der Kommunikation zwischen den verschiedenen Schnittstellen

### Organisator

- Workshops, Onsite-Einsätze, Schulungen und Consulting-Leistungen
- Verbindung zu internen/externen Teams oder dem Hersteller
- Durchführung von regelmäßigen Statusmeetings zum Abgleich der Services

# Eskalationsmanagement



Leistung	Hersteller	PC-WARE
<b>Microsoft</b> Premier Support	ab 35.000 EURO	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Citrix</b> Preferred Plus Support	45.000 EURO	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TrendMicro</b> Premium Gold	58.500 EURO	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Gesamtkosten</b>	<b>ab 138.500 EURO *</b>	<b>ab 19.000 EURO **</b>

\* Listenpreise (Stand 01.04.2010)

\*\* Preis bei vergleichbaren Service-Levels der Hersteller, plus:

Basispaket für derzeit 15 Hersteller, 25 PC-WARE Calls, 25 Herstellerstunden, 25 TAM-Stunden

Vorteile	Erklärung
Ein Ansprechpartner	Ihr TAM koordiniert alle Anfragen und betreut diese bis zur Lösung. Bei schwerwiegenden Störungen findet er den richtigen Support, Consultant oder Partner. Und dies herstellerübergreifend.
Zeitersparnis	Keine langwierige Suche nach dem richtigen Support-Partner bei herstellerübergreifenden Störungen.
Reduzierung der Vertragsverhandlungen	Ein Partner für alle Hersteller bei gleichen Leistungsinhalten. Einmalige Vertragsverhandlung pro Periode.
Support für neue Hersteller	Bei Einführung neuer Hersteller kann sofort der Support des vorhandenen Vertrages genutzt werden. Keine Vertragsänderung nötig. Keine Kostenänderung.
Schnellere Reaktion bei sich verändernden Situationen	Erweiterung der Service Level bzw. benötigte Mehrleistungen können während der Vertragslaufzeit unkompliziert ergänzt oder angepasst werden.
Kostenreduzierung	Der MultiVendor Helpdesk Vertrag ist ein optimierter Supportvertrag zu vergleichbar geringen Kosten bei vergleichbaren Service Levels und ist deshalb...

***...ein PC-WARE Alleinstellungsmerkmal im Markt!***

# Mehr als 1.400 Zertifizierungen für über 30 Hersteller



## Kundenzufriedenheit – Zeitraum 01.01.2009 – 31.12.2009

Zeitraum von Januar 2009 bis Dezember 2009

Typ	Eigenschaften	Anzahl der Feedbacks	SQI	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
Vertragsart	Premium	50	1,7	1,9	1,5	1,8	1,7	1,5	1,7	1,8
Vertragsart	Standard	250	1,5	1,6	1,3	1,5	1,4	1,4	1,4	1,6
Vertragsart	Supportleistung im Rahmen des Lizenzvertrages	96	1,5	1,6	1,3	1,6	1,6	1,5	1,4	1,6
Vertragsart	Einzelanfrage	22	1,9	1,8	1,4	1,5	1,7	1,6	1,4	1,8
Vertragsart	Mitarbeiter PC-WARE	171	1,2	1,2	1,1	1,2	1,2	1,1	1,2	1,2
Priorität	Priorität A – Betriebsverhindernd	8	1,3	1,3	1,1	1,4	1,8	1,1	1,1	1,5
Priorität	Priorität B – Betriebsbehindernd	34	1,6	1,7	1,4	1,7	1,6	1,3	1,5	1,8
Priorität	Priorität C – Geringe Betriebsbehinderung	540	1,4	1,5	1,3	1,4	1,4	1,4	1,4	1,5
Priorität	Priorität D – Beobachten	7	1,2	1,3	1	1,1	1,3	1	1,3	1
VIP-Status	Premium (VIP-Kunde)	119	1,6	1,8	1,4	1,7	1,6	1,5	1,5	1,7
VIP-Status	Alle nicht Premium Kunden (Non-VIP-Kunde)	299	1,5	1,6	1,3	1,5	1,4	1,4	1,4	1,6
VIP-Status	interner Kunde	171	1,2	1,2	1,1	1,2	1,2	1,1	1,2	1,2
<b>Gesamt SQI: 1,43</b>										

- K1 = Gesamtzufriedenheit mit Betreuung und Leistung
- K2 = Auftreten
- K3 = Fachkompetenz
- K4 = Erreichbarkeit
- K5 = Termintreue
- K6 = Kommunikation
- K7 = Bearbeitungszeit

Die Befragung wird durch den externen Dienstleister staffadvance durchgeführt.

**Service Quality Index 2009**

**1,43!**

**Bewertungsskala**

**1 - beste Note**

**6 - schlechteste Note**

## Auszug aus unserer Kundenliste

- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie
- IT-Dienstleistungszentrum Berlin
- Kassenärztliche Vereinigungen
- Westdeutscher Rundfunk
- Stadt Frankfurt
- Deutsche Bundesbank
- VW Wolfsburg (weltweit)
- MAN Nutzfahrzeuge
- Gesellschaft für Konsumforschung
- Bauer AG



## Mit Hightech-Rechenzentrum in die Zukunft

Die GfK Gruppe ist mit mehr als 130 Tochterunternehmen in über 70 Ländern vertreten und zählt zu den größten Marktforschungsunternehmen weltweit. Auf Basis der GfK-Erhebungen treffen Industrie, Handel, Dienstleister und Medien ihre Marktentscheidungen.

Wenn Probleme mit der IT auftreten, muss eine schnelle Reaktion gewährleistet sein. Als Helpdesk-Kunde vertraut die GfK seit 2005 dem Support von PC-WARE in Form eines PC-WARE Premium Helpdesk-Vertrages. Der PC-WARE MultiVendor Support bietet den persönlichen Draht zu PC-WARE Know-how und Herstellerleistungen.



*„Wir betreuen eine Vielzahl von Serversystemen in einer sehr heterogenen Systemlandschaft. Der MultiVendor Support von PC-WARE kam uns hier sehr entgegen und bietet als Ergänzung zu unserer eigenen IT-Mannschaft eine optimale Lösung zu unseren Software-Support Anforderungen.“*

*Helmrich Streitmatter, IT Manager, GfK Data Services*



## Safety first in kurzer Frist

Die Südwestfalen Energie und Wasser – kurz SEWAG – ist der regionale Energieverbund der Mark-E Aktiengesellschaft, der Stadtwerke Lüdenscheid und der SEWAG Netze GmbH im südlichen Nordrhein Westfalen. Als Tochterunternehmen der Mark-E übernahm die IDG im Rahmen der Kooperation der SEWAG Gruppe die Betreuung der gesamten IT-Infrastruktur.

Es mussten Lizenzen aller Hersteller gesichtet, inventarisiert, übertragen und die Compliance ermittelt werden. Dafür löste die idg TAM-Stunden im Rahmen ihres Professional Vertrages ein und beauftragte die PC-WARE Software Asset Management Spezialisten mit der Lizenzanalyse und –auswertung.



*„In der Energieversorgung geht Sicherheit über alles. Diese Sicherheit beruht heute zu einem wesentlichen Teil auf der Qualität der IT-Prozesse. Für unsere Kunden sind wir der Ansprechpartner, wenn´s um Strom, Gas und Wasser geht. Genau so wollten auch wir nur einen Ansprechpartner für den kompletten Support unserer IT. Schnell, kompetent und mit herstellerübergreifendem Service. PC-WARE gibt uns diese Gewissheit – und das gute Gefühl, immer den Draht zur richtigen Lösung zu haben.“*

*Ulrich Herz, Abteilungsleiter IT der SEWAG-Gruppe*





## MultiVendor Helpdesk

phone: +49 341 25 68-126

fax: +49 341 25 68-999

email: [TAM@pc-ware.de](mailto:TAM@pc-ware.de)

web: [www.pc-ware.de](http://www.pc-ware.de)