



Höchste Anforderungen an die IT-Verfügbarkeit. Die Arbeit der GfK beruht auf einem hohen Datenvolumen.

Die GfK wurde bereits 1934 unter dem Namen „Gesellschaft für Konsumforschung e. V.“ in Nürnberg gegründet. Heute ist die GfK Gruppe mit mehr als 130 Tochterunternehmen in über 70 Ländern vertreten und zählt zu den größten Marktforschungsunternehmen weltweit. Unter anderem ermittelt die GfK die Einschaltquoten für das Fernsehen in Deutschland. In erster Linie liefern die rund 7.800 Mitarbeiter jedoch spezifizierte Informationen zu Märkten und Konsumenten in aller Welt. Auf Basis der GfK-Erhebungen treffen Industrie, Handel, Dienstleister und Medien ihre Marktentscheidungen. Wer so viele Informationen sammelt, bearbeitet und weiterleitet, erhebt mit Sicherheit auch an seine IT höchste Ansprüche. Als HelpDesk-Kunde vertraut die GfK in dieser Hinsicht seit 2001 dem Support von PC-WARE. Im Jahr 2005 wurde das Leistungsspektrum in Form eines PC-WARE Premium HelpDesk-Vertrags erweitert.

Ein Ansprechpartner für alle IT-Probleme.

Das Prinzip des HelpDesk von PC-WARE ist denkbar einfach und für die GfK höchst komfortabel: ganz gleich, wann welches Problem bei der IT auftritt – die IT-Verantwortlichen der GfK haben einen Ansprechpartner, der sich Ihrer Sache sofort annimmt und alles für die schnellstmögliche Lösung in die Wege leitet. Mit einem HelpDesk-Vertrag sind Sie tatsächlich die komplette Problembehandlung mit einem Anruf oder einer E-Mail los. Allerdings bietet unser HelpDesk darüber hinaus noch viele weitere Vorteile.

Persönliche Betreuung, individuelle Koordination.

Der persönliche Technical Account Manager, kurz TAM, betreut die IT der GfK und die Mitarbeiter von ersten Workshops über den gesamten Support bis hin zur Entwicklung neuer Lösungen. Mit dem Technical Account Manager hat die GfK einen qualifizierten Ansprechpartner, der sämtliche Maßnahmen und die Zusammenarbeit mit weiteren Spezialisten initiiert und koordiniert. Er stellt die Kommunikation zwischen den IT-Spezialisten und PC-WARE sicher, er organisiert Meetings, Workshops oder On-Site Einsätze und er bildet die Verbindung zu internen Teams bei PC-WARE oder zu den Herstellern. Denn der PC-WARE Multivendor Support bietet den persönlichen Draht zu PC-WARE Know-how und Herstellerleistungen.

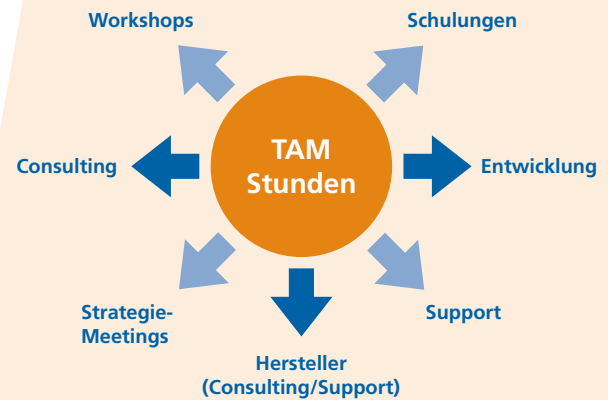
„Wir betreuen in unserem Rechenzentrum in Nürnberg eine Vielzahl von Serversystemen in einer sehr heterogenen Systemlandschaft. Für den stabilen Betrieb dieser Systeme spielt neben dem direkten Hardware-Support der jeweiligen Hersteller ein schneller und direkter Draht zu dem jeweiligen Softwarehersteller eine ganz wichtige Rolle. Der Multivendor Support von PC-WARE kam uns hier sehr entgegen und bietet als Ergänzung zu unserer eigenen sehr gut ausgebildeten IT-Mannschaft die optimale Lösung zu unseren Softwaresupport Anforderungen.“

Helmrich Streitmatter, IT Manager,
GfK Data Services

GfK



Referenz GfK AG



Leistungsspektrum aus dem PC-WARE TAM-Stunden Kontingent

Problemlösung durch Herstellerwissen.

Der PC-WARE HelpDesk ist unter anderem erstes und einziges Authorised Support Centre für Citrix in Deutschland, Microsoft Gold Certified Partner und Novell Platinum Partner. Die GfK ließ verschiedenste Probleme zu Novell, Microsoft, Citrix, TrendMicro oder Suse, die im Betrieb oder in Umstellungsphasen auftraten, vom PC-WARE HelpDesk lösen. Darüber hinaus gab es Fälle, die der HelpDesk alleine nicht behandeln konnte – dafür aber gemeinsam mit dem Hersteller. So wurde z. B. von TrendMicro ein Hotfix zum Beheben eines Fehlers speziell für die GfK in nur einer Woche geschrieben. Möglich wurde dies durch die Vorqualifizierung des Problems durch den PC-WARE HelpDesk. Und dabei konnte die GfK dank der flexiblen Abrechnung für Herstellercalls und TAM-Stunden nicht nur Zeit sondern auch Geld sparen.

Planbare Kosten – flexibles Servicekonto.

Wer weiß schon im Voraus, wann welches Problem auftritt? Auch der HelpDesk von PC-WARE kann dies nicht. Aber wir können die Kosten überschaubarer machen. Mit dem flexiblen TAM-Stunden Kontingent. Sämtliche Leistungen für die GfK, auch von Herstellerseite werden so über ein Servicestunden-Guthaben abgerechnet. Und je größer das Kontingent, um so günstiger wird es! Zum Beispiel beauftragte die GfK ein Projekt, bei dem der Online-Server einem Belastungstest unterzogen wurde. Die Abrechnung dieses Services erfolgte

problemlos über das TAM-Stunden Kontingent. Ein späterer Onsite-Einsatz von Microsoft wurde aus gleichem Kontingent unkompliziert beglichen.

Im Rahmen eines PC-WARE Premium HelpDesk-Vertrages hat die GfK außerdem die Möglichkeit, vom Hersteller unabhängige Premiumcalls zu kaufen und diese zum Beispiel bei Microsoft, Novell oder Citrix je nach Bedarf flexibel abzufordern. Alles unter einer Adresse und ohne weitere Kasse.

Bei Prio A hilft kein Plan B.

Das Geschäft der GfK basiert auf maximaler Aktualität. Wenn Probleme mit der IT auftreten, muss eine schnelle Reaktion gewährleistet sein. Im Rahmen des Premiumsupport Vertrags wird der TAM hier in weniger als 60 Minuten aktiv. Seine Aufgaben: Eskalationsmanagement nach Prioritäten-Agenda, Kontaktstelle für alle technischen Belange und Organisation sämtlicher Maßnahmen. Bei Prio-A-Calls (betriebsverhinderndes Problem) ist der TAM immer bis zur Herabstufung der Problemintensität involviert. Als IT-Profi koordiniert er aber nicht nur die HelpDesk-Services oder Vor-Ort-Einsätze; der Technical Account Manager liefert seinen Kunden auch proaktiv Informationen zu neuen Entwicklungen. Im technischen Umfeld der GfK werden so von PC-WARE unter anderem regelmäßige Gesprächsrunden zur aktuellen IT-Landschaft durchgeführt.



BRANCHE
Marktforschung

LÖSUNG
Premium HelpDesk Support, 7 x 24 Stunden Support, Hersteller-unabhängige Premiumcalls, flexibles TAM-Stunden Kontingent

PC-WARE SUPPORT RANGE
Adobe, AutoDesk, CA, Citrix*, McAfee, Microsoft*, PC-WARE, PGP, Sophos, Novell/Suse*, TrendMicro*, Utimaco, Veritas, VMware, Symantec

* von der GfK in Anspruch genommene Leistungen