

## REFERENZEN

- ◀ Branche: Softwareentwicklung
- ◀ Auftraggeber: Mittelständisches IT Unternehmen
- ◀ Projektdauer: 01.06.2008 – aktuell

### Kurzbeschreibung des Projekts

Unterstützung der vorhandenen IT Mannschaft im Bereich des vor Ort Supports, sowie ggf. Ergänzung der vorhandenen Serverlandschaft. Ziel ist es hier die IT Mitarbeiter es Auftraggebers zu entlasten, damit diese sich um andere Aufgaben kümmern können.

### Problemstellung beim Kunden vor Auftragsbeginn

Zusätzlicher Bedarf an externem Fachwissen im MS Serverbereich und Entlastung des eigenen Mitarbeiterstammes.

### Unsere Lösung

Erarbeitung eines langfristigen Betreuungskonzeptes inkl. Milestones und Time-table für die kommenden sechs Monate. Aus diesem Betreuungskonzept und der Ist-Aufnahme des EDV Bestandes wurde ein passender SLA entwickelt und implementiert.

### Unsere Umsetzung

Durch den pauschalen Wartungsvertrag mit definierten vor Ort Zeiten hat sowohl der Kunde Planungssicherheit als auch der Auftragnehmer. Die zu lösenden Aufgaben werden durch verschiedene Mitarbeiter des Auftragnehmers durchgeführt. Hierdurch hat der Kunde den Vorteil immer die jeweilige Fachkraft für die anstehenden Aufgaben zur Verfügung zu haben.

### Eingesetzte Ressourcen:

- ◀ Zwei qualifizierte Techniker
- ◀ Ein Backoffice Mitarbeiter

### Zertifizierungsübersicht unserer Mitarbeiter:

- ◀ ITIL V3 Foundation
- ◀ Microsoft Certified Professional
- ◀ Certified Netware Administrator