Case Study

erema group

(c) erema group

BASE-IT FÜR EREMA GROUP GMBH

base-IT Datacenter Support & Client Service Desk 11x5

Die EREMA Group GmbH (nachfolgend „EREMA“) ist ein österreichisches Unternehmen, welches bereits in den 1980er Jahren als Pionier in der Branche durchstartete. Seit der Gründung hat EREMA großartiges geleistet und damit wesentlich zu einer nachhaltigen Umwelt beigetragen. Gemäß dem Motto „From refuse to reuse. From waste to value. From trash to treasure.” hat sich EREMA im Laufe der letzten Jahre besondere Kernkompetenzen angeeignet und brilliert nun mit Kunststoff-Recycling-Technologien, effizienten Maschinen, außerordentlicher Fertigungskompetenz und entsprechenden Dienstleistungen. Die EREMA Group umfasst mittlerweile folgende Marken: EREMA, PURE LOOP, KEYCYCLE, UMAC, PLASMAC, plasticpreneur, POWERFIL und 3S.

AUSGANGSSITUATION

EREMA zählt zu unseren ältesten und treusten Kunden. Bereits im Jahr 2011 haben wir erste gemeinsame Projekte umgesetzt und seither haben wir kontinuierlich zahlreiche Technologien in die bestehende IT-Infrastruktur unseres Kunden implementiert. Mit dem IT-Team rund um Marko Krczal [Head of ICT | EREMA] hat sich die Zusammenarbeit in der Vergangenheit nicht nur sehr professionell und effizient, sondern auch besonders freundschaftlich gestaltet.

Seit 2016 unterstützen wir EREMA auch mit unserem base-IT Datacenter Support 11x5 (nachfolgend „DCS“). EREMAs eigener First-Level-Support hat bis dato eingehende Anfragen und weitergehende Informationen zusammengefasst und bei Anliegen, die nicht in erster Instanz gelöst werden konnten, an unseren base-IT Second- sowie Third-Level weitergeleitet.

Und obwohl EREMA über einen eigenen First-Level Client Service Desk (nachfolgend „CSD“) verfügt, war für EREMA schon bald klar, dass sie im Client Service Desk Unterstützung benötigen. Doch wie auch bei vielen anderen Unternehmen sind die Anforderungen individuell und oftmals verändert sich der Bedarf, sodass ein skalierbarer Client-Support essentiell und zur Grundvoraussetzung wird.

DAS PROJEKT

UNSERE ROLLE

Der wesentliche Unterschied unserer Dienstleistungen und eigens angestellten Mitarbeiter-/innen liegt in der einfachen Handhabung für unseren Kunden. EREMA kann bei Bedarf unsere Services jederzeit aufkündigen, oder sogar den Bedarf für Support Engineers und Consultants erhöhen. EREMA profitiert also nicht nur von jederzeit veränderbaren Support Packages, sondern muss sich außerdem nicht mit komplizierten Personalthemen und aufwendigen Einschulungsphasen auseinandersetzen. Als IT-Dienstleistungsunternehmen ist uns der vollumfängliche Support, die Kostentransparenz und die Skalierbarkeit unserer Dienstleistungen besonders wichtig.

„Der besondere Vorteil der base-IT Datacenter Support & Client Service Desk Dienstleistungen ist die Kostenersparnis für unseren Kunden.

Uns ist es möglich unsere Dienstleistungen kostengünstig zu erbringen und das bei gleichbleibender hoher Qualität und weitaus flexibleren Einsatzmöglichkeiten. Insbesondere für stetig wachsende Unternehmen ist das eine attraktive Möglichkeit, ihren Bedarf für Datacenter Support und Client Service Desk flexibel abzudecken.“

Oliver Hetzel [Key Account Manager | Base-IT GmbH]

ZIELSETZUNG

11x5 base-IT Datacenter Support | REMOTE

Ziel mit dem Onboarding des Datacenter Supports bereits im Jahr 2016 war es, das lokale IT-Team von EREMA bei sämtlichen IT-Problemen und Störungen in weiteren Instanzen zu unterstützen und proaktiv für stabile IT-Prozesse zu sorgen. Die Betreuung und Wartung der Datacenter Infrastruktur durch unser base-IT Expertenteam soll den operativen Betrieb entlasten.

11x5 base-IT Client Service Desk | VOR ORT

Die Zielsetzung für den base-IT Client Service Desk, welcher einige Jahre später, im Jänner 2021, startete, wurde gemeinsam mit unserem Kunden klar definiert: leistungsstarke Performance durch einen base-IT Support Engineer, 11x5 Verfügbarkeit, Services vor Ort und ein regelmäßiges Jour Fixe auf Management Ebene. EREMAs Wunsch war ein weiterer und verlässlicher Support für die eigenen Mitarbeiter-/innen bei diversen IT-Störungen sowie die Unterstützung des eigenen IT-Teams.

DIE UMSETZUNG

11x5 base-IT Datacenter Support | REMOTE

Bevor der base-IT Datacenter Support in Betrieb genommen wurde, wurde in einem Reaktionskatalog festgehalten, wie sich die Zuständigkeitsbereiche der base-IT Second- sowie Third-Level gestalten. Der Second Level beschäftigt sich seither mit IT-Störungen und Problemen, die vom First-Level nicht gelöst werden können. Erst in letzter Instanz, und nur dann, wenn das Problem nicht in zweiter Instanz behoben werden kann, setzen sich die base-IT Consultants des Third-Levels mit den komplexeren, eventuell bisher unbekannten Problemen auseinander und arbeiten eine möglichst effiziente und rasche Problembehandlung aus.

base-IT Datacenter Support | Vorteile

- hochqualifiziertes Consulting-Team
- langjährige Expertise
- Betriebsführung und Patch Management
- proaktiver Systemcheck
- regelmäßige Jour Fixe
- Fernwartung

base-IT Datacenter Support | Technische Schwerpunkte

- Microsoft Infrastructure Cloud & On-Premises
- Windows Server (AD, File, Print, PKI, u.v.w.)
- Communications (Exchange, Teams, & Cloudlösungen)
- Datacenter & Private Cloud (VMWare, Server, Storage)
- Microsoft Client / Server / Device Management (Endpoint Manager, Microsoft Endpoint Configuration Manager)
- Enterprise Mobility & Security
- Microsoft Database Lösungen (SQL)
- Scripting, Automatisierungen, Tools, Powershell
- Konzeption und Design neuer Lösungen
- Strategische IT-Beratung und viele weitere

11x5 base-IT Client Service Desk | VOR ORT

Das Besondere an unserem base-IT Client Service Desk Support ist das unkomplizierte Onboarding unserer Support Engineers bei der bestehenden IT-Infrastruktur unseres Kunden. Zu Beginn des Supports hat es lediglich einen gemeinsamen Abstimmungstermin gebraucht, in dem Rahmenbedingungen, wie beispielsweise Erreichbarkeiten, etc. definiert wurden. Außerdem bringen unsere Support Engineers die notwendige Erfahrung mit, die ein erstklassiger Client Service Desk voraussetzt, was wiederrum das Onboarding wesentlich einfacher gestaltet.

Damit fällt letztendlich für unseren Kunden eine zeit- und kostenintensive Einschulung weg und schont damit wertvolle Ressourcen. EREMA konnte so bereits ab Tag 1 mit vollem IT-Support eines dezidierten base-IT Support Engineers vor Ort rechnen.

erema group

DIE UMSETZUNG

base-IT Client Service Desk | Vorteile

- regelmäßige, geplante Vor-Ort-Einsätze eines qualifizierten base-IT Support Engineers
- schnelle Reaktionszeiten durch die enge Zusammenarbeit mit EREMAs IT-Team und unseren anderen Bereitschaftsservices
- perfekt planbare Ressourcen zur Unterstützung des eigenen IT-Teams
- Einsatz von base-IT Support Engineers mit hohem Know-how für die individuellen Anforderungen

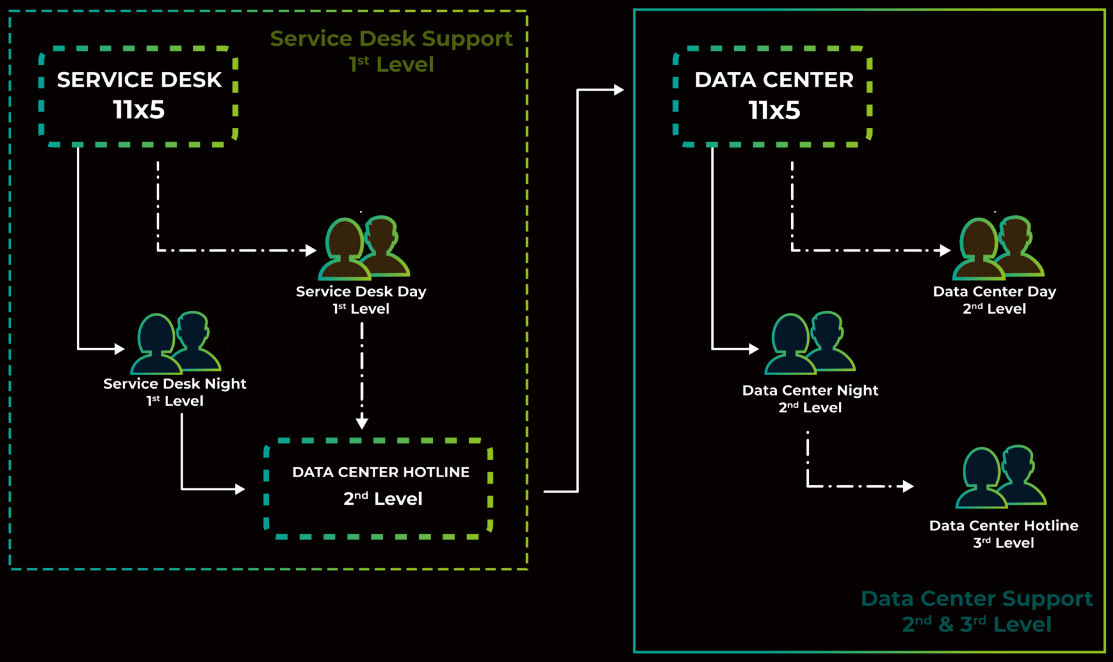
Unsere Lösung | Eine ganzheitliche Betreuung

BASE-IT SUPPORT PACKAGES
Client Service Desk & Datacenter Support

- vor Ort sowie remote
- persönliche Beratung
- Kostentransparenz
- kurze Reaktionszeiten

Wir bieten exzellente Dienstleistungen rund um Client Service Desk sowie Datacenter an und sind sehr gerne für EREMA und deren Mitarbeiter-/innen die zentrale Anlaufstelle für IT-Störungen und andere IT-Themen.

base it



11 Stunden am Tag, 5 Tage die Woche

Koordination und Problemlösungen von Störungen

Auskunft bei Störungen oder anderen IT-Themen

FAZIT

Besonders im Bereich Client Service Desk und Datacenter Support ist Skalierbarkeit ein wesentlicher Faktor, der sich zu einem Must-Have entwickelt hat. Unternehmen, wie EREMA, verfügen zwar über eigene IT-Kompetenzen, jedoch ist der Bedarf für weitere Unterstützung im Client Service Desk und Datacenter Support oft individuell und bedarf einer flexiblen Einsatzmöglichkeit. Um also einen reibungslosen Betrieb sicherzustellen, vertraut EREMA auf unsere professionellen Dienstleistungen. EREMA profitiert von Kostentransparenz, leicht zugänglichen Services sowie unserer Fachexpertise von über 13 Jahren.

Lokal, zentral und virtuell – diese drei Eigenschaften sind die Kerneigenschaften unserer voll umfänglichen Managed IT Services. Wir unterstützen EREMA bei einem erfolgreichen Client Service Desk und komplementieren das Paket mit unserem Datacenter Support.

Die größte Wertschätzung, die wir uns als Dienstleister wünschen können, ist ein loyaler Kunde und in EREMA haben wir einen solchen Kunden für uns gewinnen können. EREMA ist seit über 12 Jahren einer unserer treusten Kunden, zu dem wir eine äußerst erfolgreiche Geschäftsbeziehung pflegen. Uns macht es besonders stolz, dass uns EREMA seit vielen Jahren mit IT-Aufträgen betraut und sich auf unsere IT-Dienstleistungen verlässt.

Wir bedanken uns an dieser Stelle herzlichst bei EREMA für das in uns gesetzte Vertrauen und freuen uns auf viele zahlreiche IT-Projekte.

Marko Krczal [Head of ICT | EREMA Group GmbH]

„Als Kunde von base-IT möchte ich betonen, dass wir vor 12 Jahren mit einem kleinen IT-Team gestartet sind und dank ihrer herausragenden Dienstleistungen nun international unsere IT-Leistungen im Unternehmen anbieten können.
base-IT hat uns von Anfang an begleitet und uns mit ihrer beeindruckenden Expertise und erstklassigen Betreuung unterstützt. Durch ihre maßgeschneiderten Lösungen konnten wir unsere IT-Herausforderungen meistern. Das Team von base-IT ist nicht nur äußerst kompetent, professionell und zuverlässig, sondern auch flexibel und bereit, sich unseren sich wandelnden Bedürfnissen anzupassen. Dank ihrer Hilfe konnten wir unsere IT-Infrastruktur kontinuierlich verbessern. Ich empfehle base-IT als führenden IT-Dienstleister uneingeschränkt und bin äußerst dankbar für ihre maßgebliche Rolle bei unserem Erfolg.“

FACTBOX

Zusammenarbeit
seit 2010

ZIELSETZUNG
Onboarding base-IT Client Service Desk & Datacenter Support 11x5