



Computacenter

TECHNOLOGY
SOURCING

INFRASTRUCTURE
INTEGRATION

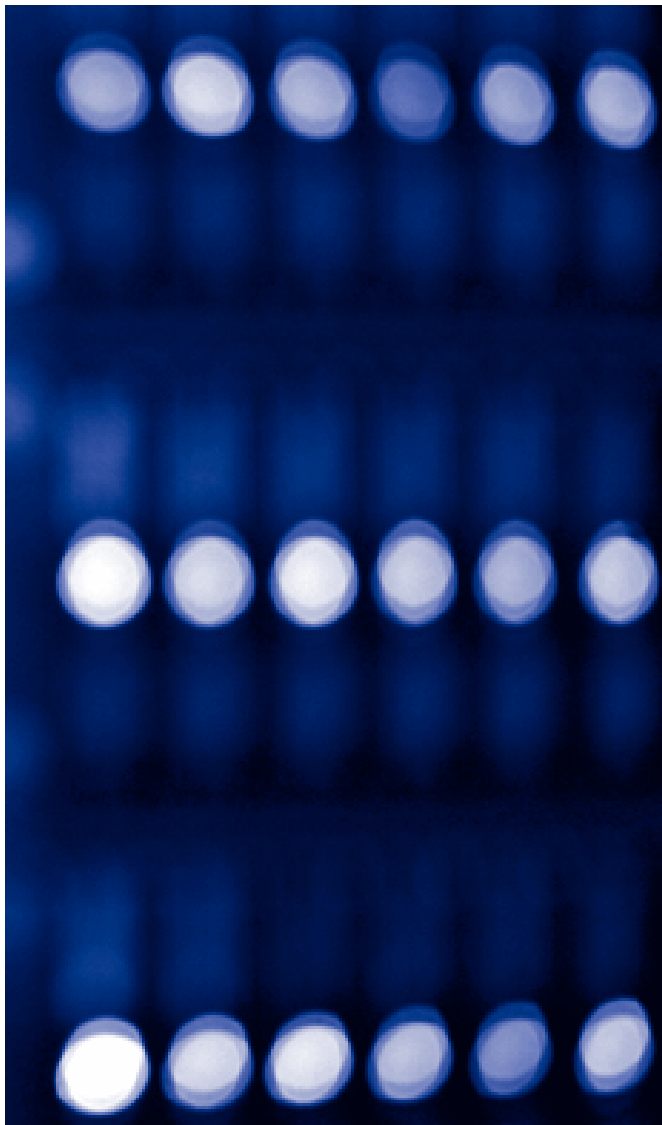
MANAGED
SERVICES



COMPUTACENTER



Computacenter



Multi Level Service Management: über 15 Unternehmen effizient integriert

Juergen Wilmink

Frankfurt

11.10.2007

Computacenter in Deutschland



- 4.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verteilt über ganz Deutschland
- Bundesweite Consulting- & Supportorganisation
- 22 Standorte
- Zentrale Supply Chain und Remote Operation Services in Kerpen
- Zentrale Managed Service Factories in Erfurt

Unsere Position im deutschen IT-Markt

COMPUTACENTER

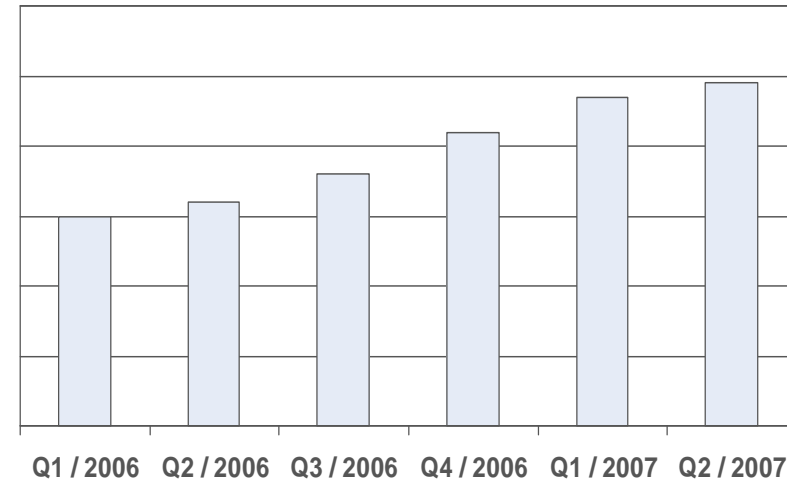
Leading Outsourcing Services suppliers in Germany (1)			
Rank	Company	Nat.	Market share 2006
1	T-Systems	DE	16%
2	IBM	US	11%
3	HP	US	7%
4	Siemens Business Services	DE	7%
5	Atos Origin	FR	4%
6	EDS	US	4%
7	CSC	US	2%
8	Accenture	US	2%
9	Computacenter	UK	2%
10	Lufthansa Systems	DE	1%
© PAC, estimates 03/2007			
(1): non-captive revenue only			

Top Ten der Outsourcing-Dienstleister für den deutschen Markt.

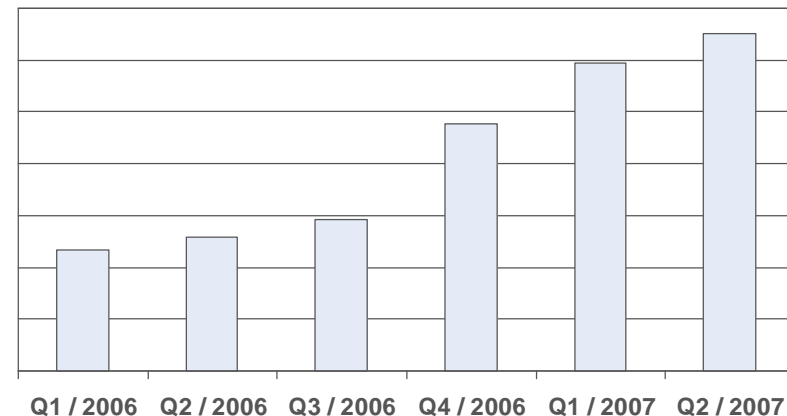
Portfolio Servicedesk



Anzahl Kunden



Umsatz



- **Trend : Auslagerung von Dienstleistungen oder Teilen der Produktion aus dem eigenen Betrieb.**
Betroffen sind Funktionsbereiche oder Abteilungen
- **Benefit: Firmen konzentrieren sich auf ihr Kerngeschäft**
- **Nutzung der Fachkompetenz des Dienstleisters**

Eckdaten Servicedesk

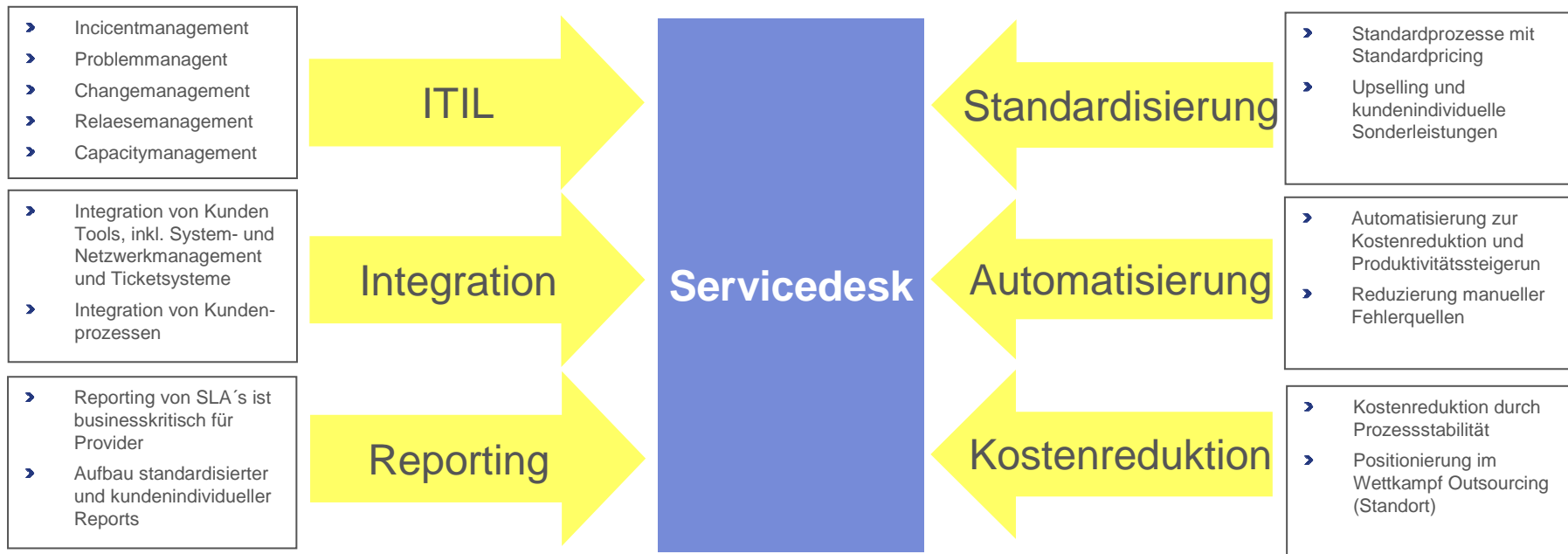
- Zentrale Betriebsunterstützung 7x24 Stunden an 365 Tagen im Jahr
- Remote Monitoring, Remote Incident Management, Systemadministration und Betrieb von unternehmenskritischen IT-Infrastrukturen
- ~ 6.000 Komponenten im Monitoring
- ca. 2.000 Troubleshooting Tickets monatlich, ca. 1.000 Requests monatlich
- ca. 12.000 Hardware Break & Fix Tickets monatlich
- 98% Erreichbarkeit innerhalb 20 Sekunden im Servicedesk



Portfolio Servicedesk

COMPUTACENTER

Server - monitoring	LAN / WAN Monitoring	Incident- management	Automati- sierung	Remedy
System- administration & Backup / Restore	SAP R3 Basis- administration	Datenbank- support & Administration	Oracle	Cytrix
Security Betrieb & Support (weltweit)	Netzwerk Betrieb & Support (weltweit)	UCS Betrieb & Support	Alcatel	Betrieb & Support WLAN



Alles nur eine Frage des richtigen Toolsets ?

15 Kunden ?

COMPUTACENTER

Computacenter

A central green circle with a white dot is connected by lines to three boxes on the left. The top box contains a photo of a woman and the word 'online'. The middle box contains a blue cylinder icon labeled 'CallAS'. The bottom box contains a blue cylinder icon labeled 'SAP'. Each box is connected to the central hub by a line.

CC ServiceDesk
Aktionen
L1-Erfassen

CallAS

CC ServiceDesk
Aktionen
Erfassen, Dispatch, Teile

SAP

Internes System:
Aktionen
Orders

SD.bridge

A grid of logos for various customers connected to the SD.bridge system. The logos include: Allianz AGIS, Dresdner, AMB GENERALI, DAK (DEUTSCHE ANGESTELLTEN KRANKENKASSE), FINANZ_IT, BOSCH, Kabel Deutschland, TK, HORNBACH (Es gibt immer was zu tun.), SBI Ruhr, GRUNENTHAL, KRZN, ITELLIUM, and GERLING (Wir unternehmen Sicherheit.).

ServiceDesk SD²

A grid of logos for various customers connected to the ServiceDesk SD² system. The logos include: Lurgi, O₂, NetApp, Umwelt Bundes Amt, GRUNENTHAL, EADS, and BOSCH.

Volumen = Effizienz ?

solve^odirect

SD.call	SD.report	SD.inventory	SD.logistics	SD.solution	BasicData	Data
Overview	CallVolume	ServiceLevel	ServiceTime	GrossProfit	CostParts	Monitor

SD report

CallVolume Year CustomerOrganization

GroupBy: GO!

Functions: [Back] [Archive] [Download CSV] [Download PDF]

User: Michael Bender / 2007-08-24 14:49:05

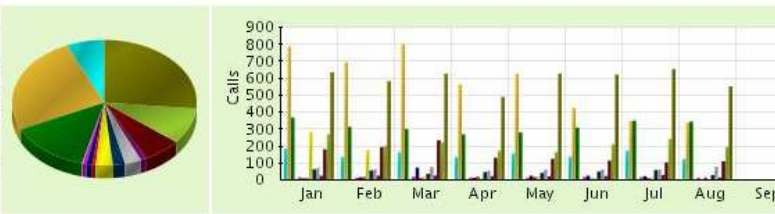
DateField:

Year:

Provider:

Chart:

- AGIS Helpdesk
- BOSCH HelpDesk
- DAK Helpdesk
- ...anzIT FinanzIT-Ber
- Gerling Helpdesk
- Grunenthal Chan
- ...runenthal Incident
- Hornbach Helpdesk
- ...um AO-SC-Admins
- KRZN Helpdesk
- ...NetApp ServiceDesi
- ...Ruh SBI Helpdesk
- TK Helpdesk
- UBA Helpdesk



Data:

	Sum	%	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep
AGIS Helpdesk	1209	6.7	183	135	164	135	157	138	173	124	
BOSCH HelpDesk	4574	25.3	786	692	800	562	625	424	347	338	
DAK Helpdesk	2535	14.0	368	313	301	269	280	309	350	345	
FinanzIT	29	0.2	8	5	3	5	2	2	1	3	
FinanzIT-Ber	118	0.7	15	12	18	14	13	17	16	13	
Gerling Helpdesk	181	1.0	9	15	73	12	25	25	21	1	
Grunenthal Change	106	0.6	10	17	12	18	17	7	11	14	
Hornbach	539	3.0	282	176	18	12	19	12	16	4	

solve^odirect

User: Mich

SD.call	SD.report	SD.inventory	SD.logistics	SD.solution	BasicData	DataBroker	CommonCont
Overview	CallVolume	ServiceLevel	ServiceTime	GrossProfit	CostParts	Monitor	MyArchive

CallVolume Year CustomerOrganization

GroupBy: GO!

Functions: [Back] [Archive] [Download CSV] [Download PDF]

User: Michael Bender / 2007-08-24 14:51:03

DateField:

Year:

Customer:

Provider:



Data:

	Sum	%	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
BOSCH HelpDesk	4574	100.0	786	692	800	562	625	424	347	338				
Sum	4574		786	692	800	562	625	424	347	338				
%			17.2	15.1	17.5	12.3	13.7	8.3	7.6	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0

solve^odirect

User: Michael Bender in Service Provider

SD.call	SD.report	SD.inventory	SD.logistics	SD.solution	BasicData	DataBroker	CommonCont
Overview	CallVolume	ServiceLevel	ServiceTime	GrossProfit	CostParts	Monitor	MyArchive

CallVolume Month CustomerOrganization

GroupBy: GO!

Functions: [Back] [Archive] [Download CSV] [Download PDF]

User: Michael Bender / 2007-08-24 14:52:05

DateField:

Year:

Month:

Customer:

Provider:



Data:

	Sum	%	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
BOSCH HelpDesk	340	100.0	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22
Sum	340		11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22	11	15	22
%			3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5	3.2	4.4	6.5

Computacenter mit SolveDirect

Service Delivery

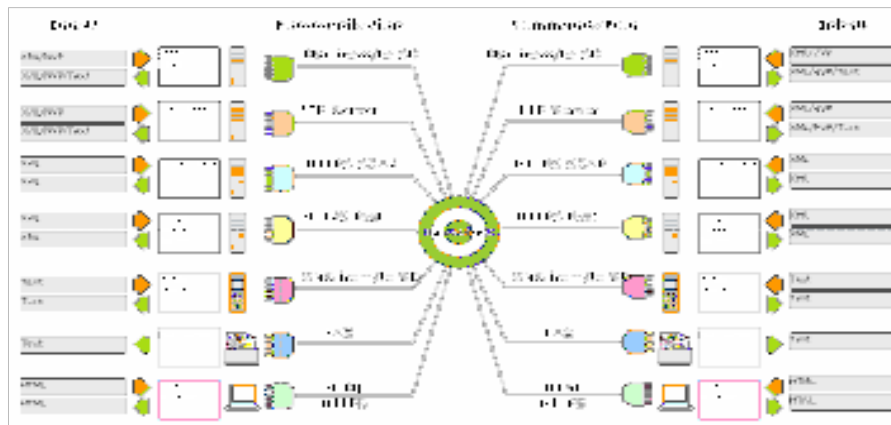
- Servicelevel Management
- Capacity Management
- Continuity Management
- Availability Management
- Financial Management

➤ „proven technology“ bei der Verbindung von Kundentool, CallIAS und SAP

Service Support

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management

➤ SD² wird als HD-Tool „on demand“ eingesetzt.



➤ SD dient CC als Technologie-Provider.

➤ CC und SD verfolgen 2 Ziele: Kostenreduktion und gesteigerte Transparenz im Serviceprozess.

Vielen Dank!

Computacenter

Juergen Wilmink

Leader
Customer Support Group

Computacenter AG & Co. oHG

Europaring 34-40, 50170 Kerpen, Germany

Mobile: +49(0)172-8468543

Tel.: +49(0)2273-597-8097

Fax: +49(0)2273-597-7583

E-Mail Juergen.Wilmink@computacenter.com

<http://www.computacenter.de>

Mehr Informationen unter
www.computacenter.de

Computacenter