



# Verteidigungsministerium Slowakei: Großauftrag Managed Services

## Der Kunde

Auftraggeber des Projekts ist das Verteidigungsministerium der Slowakischen Republik, vertreten durch seine Kommunikationsabteilung. S&T Slowakei wurde für die Laufzeit von zwei Jahren mit dem Außergarantie-Service für 20.000 IT-Geräte beauftragt.

## Die Herausforderung

Das Netzwerk des Slowakischen Verteidigungsministeriums gleicht einer Matrix von unabhängigen Centern. Betroffen sind mehr als 20.000 IT-Geräte, die den Garantiezeitraum überschritten haben und eines laufenden technischen Supports bedürfen. S&T Slowakei verfügt über vier Servicecenter mit kompetenten Mitarbeitern und ein Ersatzteillager, sodass auf Anfragen aus den verschiedenen Niederlassungen und Bereichen des Verteidigungsministeriums sofort reagiert und landesweit auch rasch Unterstützung vor Ort geleistet werden kann. Darüber hinaus garantiert S&T Slowakei Service zu fest vereinbarten Preisen und einen vollkommen transparenten Ablauf.

## Das Projekt

Der Managed Services Vertrag mit dem Verteidigungsministerium trat im Juni 2007 in Kraft – seitdem bearbeiten die Experten der S&T Slowakei pro Tag rund 100 Reparaturanfragen für IT-Geräte, die vom slowakischen Verteidigungsministerium verwaltet werden und bei denen die Hersteller-

Garanzzeiten ausgelaufen sind. S&T Slowakei serviert alle Desktop-Computer und Laptops, LCD- und CRT-Bildschirme, Drucker, Server, Scanner, UPS-Geräte, Multifunktionsanwendungen sowie Mini- und Mikrocomputer. Ebenfalls enthalten sind folgende Leistungen: Hardware-Reparaturen, Einrichtung und Anpassung der Hardwarekonfiguration, Austausch fehlerhafter oder nicht funktionierender Hardwareteile, -installationen sowie vorbeugende Wartung und Ersatzteilservice.

Durch den Einsatz eines Online-Service-Desk-Systems (SolveDirect) erhalten die Mitarbeiter des Slowakischen Verteidigungsministeriums ein Tool für die schnelle und einfache Fehlermeldung an die Hand. Der jeweilige Nutzer muss sich nur über ein Portal im System anmelden und mittels eines einfachen Verfahrens die Art des Fehlers und des betroffenen Geräts angeben. Anschließend wird die Anfrage an eine zentrale Funktion weitergeleitet und es erfolgt eine Verifizierung des betroffenen Gerätes sowie die Genehmigung der Serviceanfrage. Der Kunde kann den Auftragsstatus direkt online im System verfolgen.

## Der Nutzen für den Kunden

- Garantierte Reaktions- und Bearbeitungszeiten
- Zeitersparnis bei der Ausführung von Reparaturarbeiten
- Transparenz und Überwachung der IT-Geräte



## S&T Slowakei

S&T Slowakei wurde 1993 gegründet und ist heute einer der wichtigsten Lieferanten integrierter Lösungen im Bereich der Informationstechnologien in der Slowakei. Das Unternehmen bietet seinen Kunden IT-Lösungen einschließlich Bedarfsanalyse, Strategieentwicklung, Lieferung und Implementierung von Technologien, Beratungsdiensten, Schulungsmaßnahmen, Services und Projektfinanzierung. 2005 übernahm S&T den slowakischen SAP-Spezialisten VARIAS, der auf die Systemeintegration und -implementierung des SAP R/3 Informationssystems und der mySAP Business Suite-Lösungen ausgerichtet ist. Aktuell beschäftigt S&T rund 150 Mitarbeiter in vier Standorten (Bratislava, Zilina, Banska-Bystrica, Kosice) in der Slowakei.

S&T Slowakei gehört zur S&T Unternehmensgruppe, die mit rund 3.000 Mitarbeitern in 22 Ländern und einem Umsatz von 461,3 Mio. Euro (2006) der führende Anbieter von IT-Beratung, IT-Lösungen und IT-Services für Kunden in CEE und in der D-A-CH-Region ist.

Bratislava – Zilina – Banska Bystrica – Kosice

Zentrale: S&T Slovakia, sopl.s.r.o., Apollo Business Center, Mlynské nivy 43A, 821 09 Bratislava 2, Telefon: + 421 2 582 73 111, Fax: + 421 2 582 73 212, E-Mail: [snt@snt.sk](mailto:snt@snt.sk)