



Mondi Frantschach GmbH: S&T übernimmt Helpdesk Support

Der Kunde

Mondi ist eine globale Papier- und Verpackungsgruppe. Die Gruppe befasst sich hauptsächlich mit der Herstellung von Verpackungsmaterialien und -produkten sowie von ungestrichenen Feinpapieren. Mondi ist als voll integriertes Unternehmen in allen Bereichen der Papier- und Verpackungsherstellung tätig – von der Holzproduktion über die Erzeugung von Zellstoff (einschließlich rezyklierter Materialien) und Papier bis hin zur Veredelung von Verpackungspapier für Wellpappeverpackungen und Industriesäcke. Im Bereich flexible Verpackungen konzentriert sich Mondi auf die Herstellung von Release Liner, Extrusionsbeschichtungen und flexiblen Verpackungslösungen für Konsumprodukte. Mondi unterhält Produktionsstätten in 35 Ländern und beschäftigte im Jahr 2007 rund 35.000 Mitarbeiter. In Österreich beschäftigt Mondi rund 3.000 Mitarbeiter und produziert an vier Papier- und sechs Verpackungsstandorten.

Die Herausforderung

Als IT-Partner, der bereits zwei Generationen von Serverlandschaften (zuletzt als VM-Ware-Cluster) bei Mondi Frantschach erfolgreich installiert hat, wurde S&T die Betreuung des 1st- und 2nd-Level-Helpdesk für das Client- und Netzwerk-Umfeld und der 2nd-Level Support für die Serverlandschaft für rund 200 User in Frantschach übertragen.

Das Projekt

Auf Basis von definierten und messbaren Service Level Agreements (SLA) bietet der Helpdesk von S&T ein Remote Lösungs-Management für Supportanfragen und ist gleichzeitig auch für die Steuerung der S&T Techniker vor Ort verantwortlich. S&T bildet damit in enger Zusammenarbeit mit dem IT-Management von Mondi Frantschach den Single Point of Contact für sämtliche Client-, Server- und Netzwerks-Anforderungen und ist zusätzlich Knowhow-Lieferant für die Themen Virenschutz, Netzwerks-Monitoring, Backup, Patch-Management sowie für spezielle Serverproblematiken (z.B. Virtualisierung).

Der Nutzen für den Kunden

- Ausgezeichnetes Kosten-Nutzen-Verhältnis
- Hohe Supportqualität
- Single Point of Contact für sämtliche Anforderungen



„Mit S&T haben wir einen verlässlichen Partner für die Betreuung der PC-Arbeitsplätze, des Netzwerkes und der Serverlandschaft gefunden. Die Supportqualität stimmt und wir erzielen ein ausgezeichnetes Kosten-Nutzen-Verhältnis“

Erich Kogler, IT-Leiter bei Mondi Frantschach

S&T D-A-CH

S&T DACH gehört mit rund 800 MitarbeiterInnen zu den größten Anbietern von IT Beratung, Lösungen und Services im deutschsprachigen Europa. In der S&T DACH sind die Einheiten der im Frühjahr 2007 von S&T übernommenen IMG in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie der S&T in Österreich organisatorisch vereint und die Stärken beider Unternehmensbereiche gebündelt. S&T DACH wendet sich als IT One-Stop-Shop an Kunden des gehobenen Mittelstands in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Vom Management Consulting und der Optimierung der Branchengeschäftsprozesse mit Schwerpunkt SAP bis hin zum Betrieb und der Optimierung der Infrastruktur bietet S&T DACH ihren Kunden das Gesamtspektrum der IT-Leistungen an.

S&T DACH gehört zur S&T Unternehmensgruppe, die mit mehr als 3.100 Mitarbeitern in 22 Ländern und einem Umsatz von 522,2 Mio. Euro (2007) der führende Anbieter von IT-Beratung, IT-Lösungen und IT-Services für Kunden in CEE, in der DACH-Region sowie in China und Japan ist.

Frankfurt - Graz - Innsbruck - Klagenfurt - Linz - München - Salzburg - St. Gallen - Stuttgart - Walldorf - Zürich

Zentrale: Geiselbergstraße 17-19, A-1110 Wien, Telefon: +43 1 801 91 1, Fax: +43 1 801 91 1290, E-Mail: kontakt@snt.at