

Fallstudie | Client Management

Transgourmet Österreich GmbH



TRANSGOURMET

Allround-Paket für Gastro-Allrounder

Als Teil des zweitgrößten Unternehmens im europäischen Abhol- und Belieferungsgroßhandel bietet Transgourmet Österreich – ganz nach seinem Leitspruch – das Beste für Gastronomie, Hotellerie und Gewerbetreibende. An zehn Transgourmet-Standorten sowie vier Transgourmet Cash & Carry Standorten können Kunden aus einem umfassenden Food- und Non-Food-Sortiment mit rund 26.000 Artikeln wählen.

Desktop Outsourcing

Auch bei der Betreuung seiner IT-Clients setzt der Gastronomie-Großhändler mit der Inanspruchnahme eines passgenauen Managed-Service-Konzeptes auf höchste Standards: Rund 1.000 Clients der unternehmensweiten IT-Infrastruktur werden an allen Transgourmet-Standorten

“ Mit Kontron haben wir einen erfahrenen Outsourcing-Partner an unserer Seite, der für einen professionellen Betrieb unserer IT-Gerätelandschaft auf dem neuesten Stand der Technik sorgt. Dank der umgesetzten Prozessstandardisierung wurde nicht nur unser Client Management optimiert, sondern auch Kosteneffizienz bei gleichzeitig qualitativ hochwertigen IT-Dienstleistungen für unsere Mitarbeiter erzielt.

”

Uwe Frosch
IT Infrastruktur | Projektleitung
Transgourmet Österreich GmbH

von der Kontron AG als IT-Dienstleister betrieben, gewartet und up to date gehalten.

Das Projekt startete mit einer besonderen Aufgabe: So sollte der Client-Betrieb nicht nur innerhalb weniger Wochen übernommen, sondern das Unternehmen auch gleichzeitig mit einer homogeneren Gerätelandschaft ausgestattet werden. Das herausfordernde Zeitkorsett für die Transition-Phase zum Aufbau der notwendigen Infrastruktur mitsamt von Kontron betriebenen 1st-Level-Helpdesk konnte dank perfekte Zusammenarbeit mit dem Kunden und dem engagierten Einsatz des Kontron-Teams erfolgreich eingehalten werden. Im Zuge eines umfangreichen Hardware-Tausches wurden alle Mitarbeiter mit neuen PCs und Notebooks versorgt, wobei Kontron den aufwändigen Massen-Rollout ohne Beeinträchtigung des laufenden IT-Betriebes umsetzen konnte.

“

Mit unserer langjährigen Client-Management-Erfahrung und einer starken österreichweiten regionalen Präsenz ermöglicht Kontron Transgourmet eine vollumfängliche Client-Verwaltung von Logistik- und Bereitstellungsservices über Rollouts bis hin zu effizienter Software-Verteilung und IT-Support.

”

Manuel Lammer
Service Manager
Kontron AG

Moderner Client Service von A bis Z

Im Rahmen eines „Device-as-a-Service-Modells“ erhält jeder Transgourmet-Mitarbeiter von Kontron die gemeinsam vordefinierten, optimalen Geräte, um seine Aufgaben effektiv und produktiv erledigen zu können – von der professionellen Grafik-Workstation bis hin zum sicher in das Transgourmet-Netzwerk integrierten mobilen Endgerät. Neben Betrieb und Wartung der Systeme übernimmt Kontron Bevorratung, Lieferung sowie Implementierung der gewünschten Hardware wie auch das Mobiltelefon-Management. Die Geräte werden in der Kontron-Installationsstraße in Linz vorbereitet. Die Vorkonfiguration erfolgt personalisiert; so wird die Zeit der Inbetriebnahme vor Ort am Arbeitsplatz minimiert und PCs, Laptops oder Smartphones sind rasch für die Mitarbeiter einsatzbereit.

Kontron implementierte für den Kunden darüber hinaus Microsoft SCCM. Im Zuge der Full-Managed-Client-Services betreibt Kontron das IT-Management-Tool und zeichnet sich u. a. auch für das Patch Management sowie die Paketierung der eingesetzten Software verantwortlich.

Damit setzt der Gastro-Großhändler mit dem Ergebnis eines hocheffizienten und sicheren Betriebes voll und ganz auf ein outgesourcetes und hochgradig automatisiertes Gerätemanagement.

Kontron unterstützt Transgourmet zudem mit der Erbringung von Service-Desk-Leistungen, wobei etwaige Hardware-Probleme dank des österreichweiten Kontron-Servicetechniker-Netzes schnell direkt vor Ort behoben werden können. Alle Anfragen der Anwender werden vorab vom Kontron-Helpdesk als Single Point of Contact entgegengenommen, der mit dem IT-Service-Management-Tool von Transgourmet arbeitet. Das gewährleistet nicht nur eine schnelle und hochprofessionelle Hilfestellung für die Endanwender, sondern auch reibungslose Prozessabläufe mit höchster Qualität sowie maximaler Transparenz im Hinblick auf die vereinbarten Service-Level-Agreements. Möglich macht dies auch die eingeführte Vereinheitlichung der Client-Systeme und deren standardisierte Versorgung, die die Betreuung der User bei möglichen Störungen erheblich erleichtert.



Über die Kontron AG

Die österreichische Kontron AG ist ein wachsender multinationaler Technologiekonzern.

In Österreich zählen als Systemhaus Leistungen in den Bereichen Consulting, Integration und Outsourcing zu den Kerngeschäftsfeldern. Als unabhängiger Anbieter ist das Unternehmen unter anderem in den Bereichen Workplace- bzw. POS-Management, Digital Document Services, Rechenzentrums- und SAP-Betrieb, Beschaffung und Integration von IT-Produkten und Softwarelösungen für Enterprise Management sowie Individualsoftwareentwicklung tätig. Zudem betreibt das Unternehmen am Standort Wien ein eigenes Rechenzentrum und ist u. a. Microsoft Tier-1 Cloud Solution Provider sowie autorisierter Apple-Partner.