

Netzwerk-Komplettbetreuung mit 1st & 2nd-Level-Support /User-Helpdesk

Kunde: Eine große Investment-Bank mit Sitz in Frankfurt.

Projektleiter: Guido Baumann

Anforderungen des Kunden:

Der Kunde hat ca. 250 Server im Einsatz mit etwa 1.200 Clients. Da Ausfallzeiten extreme Kosten verursachen, muss hard- und softwareseitig sowie Netzwerktechnisch reibungsloser Ablauf gewährleistet sein. Darüber hinaus ändern sich häufig die Anforderungen der Clients und somit auch die Ansprüche an die Hard- und Softwarestruktur. Schnelle Anpassung der kompletten IT-Architektur ist ein absolutes „Muss“!

Umsetzung:

Mit rund zehn Mitarbeitern macht GNS hauptsächlich den Support vor Ort. Das reicht von einfachen Problemen die im 1. Level sofort behoben werden, bis zu komplexen Störungen, die im 2. Level behoben werden. Die GNS- Dienstleistungen umfassen außerdem die Betreuung der Microsoft Serversysteme. Von der Konzeption, über die Umsetzung und das Anpassen, bis hin zur Fehleranalyse und Beseitigung. Der „Rollout“ bei neuen Programmen oder Updates zählt ebenso zum Leistungsumfang. Komplettes Software- und Systemmanagement für den Kunden eben.

Zeitraum der Umsetzung:

Seit 1997 betreut GNS den Kunden in oben beschriebenem Leistungsumfang. Im vergangenen Jahr wurde von uns für alle 1.200 Arbeitsplätze ein XP-Rollout durchgeführt

Fazit:

Unser Kunde ist flexibler in der Personalplanung. Durch den Einsatz von GNS entstehen keine krankheits- oder urlaubsbedingten Fehlzeiten, wie mit eigenem Personal. Die Absicherung gegen Ausfallzeiten ist zu 100% gegeben. Reibungsloser Ablauf ist garantiert.