

## PRESSEMITTEILUNG

### Managed Services

## **Computacenter übernimmt User-Helpdesk bei Bundesagentur für Arbeit**

### **Leistungsangebot und Referenzen haben überzeugt**

Kerpen, 9. Juni 2005. Computacenter betreibt ab dem 1. Januar 2006 als Generalunternehmen das gesamte User-Helpdesk (UHD) bei der Bundesagentur für Arbeit (BA). Der Vertrag hat eine Laufzeit bis 2012. Der IT-Infrastrukturdienstleister wird den 1st und Teile des 2nd Level-Support der IT-Arbeitsplätze für zirka 120.000 Mitarbeiter übernehmen. Der UHD ist dabei integraler Bestandteil der IT-Serviceorganisation der BA und steht den Mitarbeitern als Kontaktstelle für sämtliche Fragen zu Fachanwendungen und Standardsoftware sowie der IT-Infrastruktur zur Verfügung.

HELPBYCOM, ein Jointventure des IT-Infrastrukturdienstleisters Computacenter und des Call- und Communications Centers SELLBYTEL, wird den UHD betreiben. HELPBYCOM ist auf IT-User-Helpdesks spezialisiert und integriert diese über Prozesse und Tools in die Desktop Services von Computacenter. Der Helpdesk dient als zentrale Anlaufstelle für Benutzerfragen der BA-Mitarbeiter rund um PCs, Netzwerke und Applikationen. Anwenderprobleme werden im Rahmen des 1st Level-Support per Telefon und E-Mail (Call- und Communication Center) angenommen und direkt behoben. Für die Standardapplikationen übernimmt das Unternehmen auch den 2nd Level-Support.

## PRESSEMITTEILUNG

„Das Vertrauen der BA in unsere Services bestätigt uns in unserer Service-Desk-Strategie und ist eine Bestätigung für unsere Arbeit der letzten Jahre in diesem Bereich“, so Matthias Weise, Prokurist bei Computacenter und HELPBYCOM. „Mit Hilfe unserer Erkenntnisse und Erfahrungen können wir schnell und kompetent Störungen beheben und einen Beitrag leisten, die Produktivität der BA-Mitarbeiter sicher zu stellen.“

HELPBYCOM betreibt bereits seit Jahren erfolgreich User-Helpdesks großer Unternehmen. „Wir hatten im Vorfeld Gelegenheit, uns die UHDs bei Computacenter-Kunden anzusehen. Neben dem attraktiven Angebot von Computacenter haben uns vor allem die hervorragenden Serviceleistungen bei den Referenzkunden überzeugt“, sagt Konrad Kirschner, IT-Director im Systemhaus der Bundesagentur für Arbeit.

Referenzen von Computacenter:

<http://www.computacenter.de/referenzen/index.asp?ser=16>

Referenzen von Helpbycom:

[http://www.sellbytel.de/html/index.php?id=520&locale=de\\_DE](http://www.sellbytel.de/html/index.php?id=520&locale=de_DE)

2.141 Zeichen bei durchschnittlich 55 Zeichen pro Zeile  
Diese Meldung finden Sie auch unter <http://www.ffpress.net>

Pressekontakt Computacenter:

Uta Letzel, Europaring 34-40, 50170 Kerpen  
Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-149  
Fax: +49 (0) 22 73/5 97-111  
[uta.letzel@computacenter.com](mailto:uta.letzel@computacenter.com)

## PRESSEMITTEILUNG

### Pressekontakt Fink & Fuchs PR AG

Anne Bleines

Tel.: +49 (0) 611/74131-55

Fax: +49 (0) 611/74131-30

[anne.bleines@ffpr.de](mailto:anne.bleines@ffpr.de)

Till Stüve

Tel.: +49 (0) 611/74131-14

Fax: +49 (0) 611/74131-30

[till.stueve@ffpr.de](mailto:till.stueve@ffpr.de)

### Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender IT-Infrastrukturdienstleister. Bei jeder Investition helfen wir unseren Kunden, Kosten zu minimieren und gleichzeitig den Nutzen ihrer IT zu optimieren. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Auswahl und der Beschaffung passender technischer Lösungen, maßgeschneiderter Konfigurationen sowie bei Tests und Integrationen. Darüber hinaus stellen wir den kontinuierlichen, effizienten und kosteneffektiven Betrieb von IT-Infrastrukturen sicher. Unsere Kunden erreichen wir über ein flächendeckendes Netz von Standorten in Deutschland, England, Frankreich, Belgien und Luxemburg sowie über unsere internationalen Partner in Europa, Asien und Nordamerika. Im Jahr 2004 erwirtschaftete Computacenter einen Umsatz von rund 3,5 Milliarden Euro.

### Managed Services

Um die Arbeitsplatz-Infrastruktur kosteneffektiv zu betreiben und sich auf die eigenen Kernkompetenzen konzentrieren zu können, entscheiden sich immer mehr Unternehmen für das Outtasking der Administration und die Betreuung ihrer Clientlandschaften durch externe Dienstleister. Managed Services von Computacenter umfassen Leistungen für den kompletten Lebenszyklus verteilter Endgeräte. Bundesweit können Unternehmen auf die aufeinander aufbauenden, standardisierten Serviceleistungen für Helpdesk-Services, Monitoring und Verwaltung von unternehmenskritischen Systemen sowie Betriebsleistungen vor Ort zur Bereitstellung der Desktop-Infrastruktur zugreifen. Die zentrale Koordination und die lückenlose Dokumentation aller Serviceleistungen bietet Unternehmen die höchstmögliche Transparenz im Hinblick auf Kosten, Steuerung und Kontrolle.