

Presse – Information

Wien, 2. August 2002

Telekom Austria: Der IT-Outsourcing Partner für Österreichs Unternehmen

Telekom Austria bietet flächendeckend in ganz Österreich und rund-um-die-Uhr das komplette Serviceportfolio für den reibungslosen Betrieb jeglicher IT- und Telekommunikations-Infrastruktur und nimmt damit eine wichtige Rolle am wachsenden IT Service Markt ein. Mit Telekom Austria als IT-Servicepartner kann sich jedes Unternehmen auf sein Kerngeschäft konzentrieren, während Telekom Austria die IT-Dienstleistungen liefert, die den Geschäftserfolg optimal unterstützen.

Der IT Service Markt in Österreich hat viel Potenzial: Das zeigt eine kürzliche Studie von Booz Allen Hamilton, der zufolge der heimische Markt in diesem Segment bis 2005 jährlich um 5,4 Prozent steigen wird. Einen wesentlichen Teil bei diesem Marktwachstum macht neben den Professional Services (Consulting, Anwendungsentwicklung, Training, Systemintegration, Prozessmanagement) das IT-Outsourcing aus.

Bei dieser Entwicklung kommt Telekom Austria eine tragende Rolle zu. Denn egal ob Mainframe, Unix- oder NT-Server, der Bereich Informations-Technologie der Telekom Austria verfügt über langjährige Erfahrungen auf allen IT-Plattformen. 620 IT-Experten in zehn Betriebs- und Supportstandorten bieten bereits heute sowohl für Kunden als auch die Telekom Austria Fachbereiche, dies sind insgesamt 16.000 EDV-Arbeitsplätze, flächendeckenden Support rund-um-die-Uhr an 365 Tagen im Jahr. Aber auch IT-Großprojekte wie die jährliche Spendenaktion „Licht ins Dunkel“ werden von Telekom Austria realisiert. Das IT-Personal besteht aus Spezialisten, die für alle IT-Schlüsseltechnologien zertifiziert sind. Ausgefeilte Konzepte und Produkte für Hochverfügbarkeit der IT-Infrastruktur, Sicherheitslösungen und das Management in Notfallsituationen machen das IT-Service Angebot von Telekom Austria zu einem der vollständigsten in Österreich.

"Unternehmen erzielen entscheidende Wettbewerbsvorteile, wenn sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können und Leistungen wie IT-Lösungen und Security an Spezialisten outsourcen", bringt Andreas Rokietowski, Leiter der Informationstechnologie bei Telekom Austria, den Grundansatz von IT-Outsourcing Services auf den Punkt.

Maßgeschneiderte Angebote für das Auslagern von IT-Aufgaben

Welche Aufgaben in welchem Umfang sinnvoll ausgelagert werden können, bedarf einer genauen Analyse der strategischen Ziele und der Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Telekom Austria mit ihrer langjährigen und breitgefächerten Erfahrung in komplexen Unternehmensabläufen bietet daher umfassende Beratungsleistungen an, um zusammen mit dem Kunden die optimale Abwicklung des Outsourcing von IT-Services festzustellen. In klar definierten Service Level Agreements (SLAs) werden Kennzahlen zu Betriebs- und Supportabläufen festgelegt. „Ziel der SLAs ist es, die Transparenz und Qualität unserer Dienstleistungen sicherzustellen. Das Vertrauen der Kunden stützt sich somit auf genau nachprüfbar Vereinbarungen“, ergänzt Andreas Rokietowski.

Kompetente Hilfe bei Problemen

Um die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur optimal gewährleisten zu können, überwachen und steuern die Spezialisten von Telekom Austria 24 Stunden an 7 Tagen der Woche die vom Kunden definierten Systemkomponenten und Softwareanwendungen. Durch proaktives Systemmanagement werden mögliche Problemsituationen bereits im Vorfeld erkannt und durch entsprechende Maßnahmen verhindert. Effizientes Eskalationsmanagement gewährleistet die genaue Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreements.

Ein rund-um-die-Uhr verfügbarer Help Desk bildet die erste Anlaufstelle bei Fehlermeldungen oder Problemen. Basis dafür bilden modernste Call-Center Technologien und ein individuell anpassbares Trouble-Ticket System, das die Dokumentation der Fehlerfälle und deren ordnungsgemäße Abarbeitung garantiert. Ergänzt werden die Help Desk-Services um Field Services Dienstleistungen, die aufgetretene Probleme kompetent und rasch beheben. Die Fehlerbehebungen werden wenn möglich remote erledigt. Ist die Anwesenheit eines entsprechend qualifizierten Technikers vor Ort notwendig, stehen von Telekom Austria erfahrene Spezialisten österreichweit in kürzester Zeit zur Verfügung.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:
Werner Buhre, Corporate Communications, Business Solutions, Telekom Austria AG
Tel: 01/50145-1247, 059059 1 11006, E-Mail: werner.buhre@telekom.at