



## Success Story VERBUND AG

### Rollout in Hochgeschwindigkeit

Das PIDAS-Team ist seit September 2009 bei VERBUND im Einsatz. Das Team umfasst vier Field Supporter, vier 1<sup>st</sup> Level Supporter, einen Teamleiter, einen 1<sup>st</sup>/2<sup>nd</sup> Level Springer sowie einen Mandatsspringer. Im Informatik-Helpdesk unterstützen wir die Mitarbeiter von VERBUND europaweit in deutscher und englischer Sprache, betreuen die Windows und Office-Umgebung sowie diverse Drittanbieterprodukte und Spezialsoftware. Vor Ort übernehmen wir den Support für alle Standorte in Wien.

Die VERBUND Management Service GmbH (VMS) ist eine 1999 gegründete 100%ige Tochter der VERBUND AG. Sie ist das integrierte Shared Service Center für alle Gesellschaften von VERBUND. Mit rund 240 Mitarbeitern stellt die VMS das Dienstleistungsspektrum für Facility Management, Beschaffung, Buchhaltung, Personalservices, Versicherungen, Informatik, Organisation und Geschäftsprozessmanagement für VERBUND zur Verfügung.

Die VERBUND-interne Kundenbefragung ergab für den IT-Support eine Bewertung von 1,7 (nach Schulnotensystem Österreich). Diese hervorragende Bewertung stellt die beste Kundenzufriedenheit innerhalb der VERBUND-Services dar.

#### Fakten zum Rollout:

- Juli und August: interner Rollout in der IT-Abteilung (Testphase)
- September bis Dezember: konzernweiter VERBUND Rollout
- Nahezu alle Mitarbeiter der IT-Abteilung von VERBUND waren daran beteiligt
- Der Zeitplan wurde exakt eingehalten
- Die Gesamtkosten wurden exakt eingehalten
- Rollout von 2.800 Rechnern
- Schulung von 2.600 Usern: größte Schulungsmaßnahme der letzten Jahre
- 592 Software-Produkte wurden auf Tauglichkeit für Windows 7 behandelt

Um den Rollout durchzuführen, erging eine Zusatzbeauftragung an PIDAS. Diese Zusatzbeauftragung umfasste einen Mann für die 1<sup>st</sup> Level Support Unterstützung und 3-5 Rollouter für den Fieldsupport. Insgesamt wurden die Arbeitsplätze an den Standorten in Wien und vier Hauptstandorten sowie mehreren kleineren Betriebsstandorten außerhalb Wiens auf Windows 7 (64bit) und Office 2010 umgestellt. Die User-Schulungen wurden zeitlich perfekt organisiert, sodass die PCs jeweils an dem Tag umgestellt wurden, an dem der jeweilige Benutzer die Schulung besuchte. Das PIDAS-Team wurde PIDAS-intern durch unseren Trainer Michael Errath auf Windows 7 und Office 2010 geschult.

#### ■ Kundenstimme

„Was uns am besten gefallen hat ist, dass PIDAS große Flexibilität im Leistungsumfang und in der Organisation während des Rollouts gezeigt hat.“

O-Ton Alois Karner, Leiter der Informatik-Infrastruktur



#### ■ PIDAS im Profil

PIDAS ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen im Business und IT Umfeld spezialisiert hat. Das Unternehmen mit Niederlassungen in Basel, Graz, Stuttgart, Wien und Zürich wurde 1987 als 100%ige Tochtergesellschaft der POLYDATA-Gruppe in Zürich gegründet und beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 280 Mitarbeiter. Wir beziehen bei unseren Lösungen die Elemente Strategie, Mensch, Organisation und Technik ein und setzen in unseren Projekten auf unser Customer Care Concept.

Zu den Kunden von PIDAS zählen unter anderem folgende Unternehmen: Andritz, AstraZeneca, Billag, DZ Privatbank Schweiz, Frequentis, Generali, HP, IBM, Johnson Controls, Magna-Steyr, Mobility, Novartis, ÖBB, Orange, ORF, Sandoz, Sika, Stadt Wien, Swisscom, Syngenta, Valora, Weltbild. PIDAS ist Service-Partner von HP, IBM und T-Systems.

#### ■ Kontakt

[www.pidas.com](http://www.pidas.com)

| [info@pidas.com](mailto:info@pidas.com)