

## Desktop Managed Services

### Computacenter schließt internationalen Service-Vertrag mit der Deutschen Börse AG ab

Einen Riesenerfolg verbuchte Computacenter mit dem Gewinn eines langfristigen Desktop-Managed-Services-Vertrags bei der Deutschen Börse AG in Frankfurt. Nach mehr als zwölfmonatigen Verhandlungen konnte sich der IT-Infrastrukturdienstleister nicht nur gegen Mitbewerber wie EDS/Systematics und Siemens Business Services durchsetzen, sondern auch das vorhandene Geschäft weiter internationalisieren. So erbringt Computacenter seine Serviceleistungen für alle Standorte der Deutschen Börse in Deutschland, Luxemburg, der Schweiz und den USA sowie für die Repräsentanzen in London, Paris, Chicago, New York, Hong Kong und Dubai.

Insgesamt sind mehr als 45 Mitarbeiter onsite tätig. Im Rahmen des Vierjahresvertrags betreuen sie den weltweiten User-Helpdesk, führen Second-Level-Support durch, sind für alle Umzüge, den Betrieb des Testcenters, die Assetverwaltung und die Wartung mehrerer Tausend IT-Arbeitsplätze zuständig.

Auf internationaler Ebene stand Computacenter International dem deutschen Team beratend zur Seite. Die intensive Zusammenarbeit mit Computacenter Luxemburg und Computacenter UK zahlte sich ebenfalls aus.

#### Service-Portfolio

- IMAC-Services (ca. 260 Prozesse im Monat)
  - Erstinstallation und Personalisierung von Arbeitsplatzsystemen
  - Umzüge von Arbeitsplatzsystemen
  - Software- und Hardwareerweiterungen
  - Software- und Hardwareänderungen
- Helpdesk für alle Arbeitsplätze
- Asset-Management
- Remote-Management

#### Mengengerüst

- mehrere tausend Anwender
- ca. 5.500 Calls im Monat
- Laufzeit des Vertrags: bis April 2007

## Kundenprofil Deutsche Börse

Die Gruppe Deutsche Börse ist weit mehr als ein reiner Marktplatzorganisator für den Handel mit Aktien und anderen Wertpapieren. Sie ist ein Transaktionsdienstleister: Mit Spitzentechnologie öffnet sie Unternehmen und Investoren den Weg zu den globalen Kapitalmärkten. Die Deutsche Börse ist breiter aufgestellt als alle Wettbewerber. Ihr Produkt- und Dienstleistungsportfolio umfasst die gesamte Prozesskette von der Ordereingabe bis zur Verwahrung von Aktien und Derivaten. Mit ihrem prozessorientierten Geschäftsmodell steigert sie die Effizienz der Kapitalmärkte. Kooperationen mit anderen Börsenorganisationen sind wichtige Schritte in diese Richtung. Außerdem erfüllt die Deutsche Börse eine volkswirtschaftliche Funktion: Sie unterstützt Unternehmen dabei, sich Kapital zu beschaffen, und trägt dazu bei, das Bruttosozialprodukt zu steigern. Die Deutsche Börse bedient Kunden in Europa, den USA und Asien; sie werden von mehr als 3.300 Mitarbeitern betreut. Die Deutsche Börse unterhält Standorte in Deutschland, Luxemburg, der Schweiz und den USA sowie Repräsentanzen in London, Paris, Chicago, New York, Hong Kong und Dubai.

## Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender IT-Infrastrukturdienstleister. Damit Computacenter-Kunden den maximalen Nutzen aus ihrer IT für ihr Geschäft ziehen können, bietet der Dienstleister Services für jedes Stadium einer Infrastrukturinvestition. Computacenter unterstützt bei der Auswahl und Beschaffung passender technischer Lösungen, maßgeschneiderter Konfigurationen sowie bei Tests und Integrationen. Darüber hinaus stellt der Dienstleister den kontinuierlichen, effizienten und kosteneffektiven Betrieb von IT-Infrastrukturen sicher. Computacenter erreicht seine Kunden über ein flächendeckendes Netz von Standorten in Deutschland, England, Frankreich, Österreich, Belgien und Luxemburg sowie über seine Partner weltweit. Im Jahr 2003 erwirtschafteten 9.716 Mitarbeiter einen Umsatz von rund 3,7 Milliarden Euro.



# Referenz

## Kunde

Adresse: Deutsche Börse AG  
Neue Börsenstraße 1  
60485 Frankfurt/Main  
Telefon: +49 (0)69-211-0  
Internet: [www.deutsche-boerse.com](http://www.deutsche-boerse.com)

## Computacenter AG & Co. oHG

Zweigniederlassung Frankfurt  
Name: Uli Walter  
Funktion: Client Director  
Adresse: Voltastraße 1  
Telefon: +49 (0)69/97779-411  
E-Mail: [uli.walter@computacenter.com](mailto:uli.walter@computacenter.com)  
Internet: [www.computacenter.de](http://www.computacenter.de)

---

© *Computacenter*  
Stand November 2004