



# NETZWERK- INFRASTRUKTUR

Ein Wochenende für den Neubeginn



Foto: GASAG AG

Die BAS Kundenservice GmbH & Co. KG ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Berliner GASAG AG und erbringt die Callcenter-Leistungen für den kommunalen Energieversorger. Den Neuaufbau des Dienstleistungszentrums hat Computacenter geplant und binnen weniger Tage umgesetzt.

## ZIEL

Mit dem notwendig gewordenen Umzug in neue Räumlichkeiten sollte der Neuaufbau der gesamten Workplace-Umgebung für die rund 500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einhergehen. Gleichzeitig durfte der Kundenservice zu keiner Zeit beeinträchtigt werden, denn sämtliche Endkunden der GASAG AG nutzen für ihren Kontakt das Callcenter der BAS Kundenservice GmbH.

## LÖSUNG

Computacenter als Full Service Provider der GASAG AG hat den Umzug der BAS GmbH geplant und umgesetzt. Neben einer neuen Netzwerkinfrastruktur für die Workplace-Umgebung wurde ein gesichertes Netzwerk für die ACD-Callcenterlösung der BAS GmbH implementiert. Der gesamte Umzug fand an einem Wochenende statt.

## ERGEBNIS

Computacenter hat das Callcenter der GASAG AG mit einer modernen Arbeitsplatzumgebung am neuen Standort in Berlin ausgestattet. Die Umstellung war für alle Mitarbeiter mit einem minimalen Aufwand verbunden. Sämtliche Assets wurden dabei auf den neuesten Stand gebracht. Zudem ist die neue Umgebung Cloud-ready. Das Callcenter war zu den gewohnten Zeiten für die Endkunden erreichbar.

## SERVICES

- Source & Deploy
- Design & Build
- Managed Network Services

## ANWENDERERFAHRUNGEN

- Erhöhte Anwenderzufriedenheit
- Vereinfachte Geschäftsprozesse

## GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Hardware-Konsolidierung
- verringerter Administrationsaufwand
- Kostenreduktion





„Einen solchen Umzug, mit allen Mitarbeitern und mit dem damit verbundenen Neuaufbau unserer IT-Infrastruktur, bewerkstelligt man nicht jeden Tag.“

Gemeinsam mit Computacenter haben wir in definierten Schritten auf den Stichtag hingearbeitet und alle nötigen Vorkehrungen getroffen. Auf diese Weise wurde der Umzug an nur einem Wochenende ein voller Erfolg für beide Seiten – und unsere Geschäftsprozesse waren nicht unterbrochen.“

**Sven Lewerenz, Bereichsleiter Digitaler Service, Prokurist  
BAS Kundenservice GmbH & Co. KG**



## ZIEL

### Zuverlässiger Service für zufriedene Kunden

Die BAS Kundenservice GmbH & Co. KG ist mit ihrem Callcenter für alle Anliegen der Berliner GASAG-Kunden zuständig. Beim Umzug an einen neuen Standort innerhalb Berlins sollten sämtliche Arbeitsplätze neu ausgestattet werden. Das 500 Mitarbeiter umfassende BAS-Team sollte unter anderem mehr als 800 neue Monitore erhalten. Zudem sollten die LAN- und WLAN-Infrastrukturen neu beschafft und eingerichtet werden. Gleiches galt für die Drucksystemumgebung auf Basis neuer Multifunktionssysteme.

Umfangreiche Vorplanungen waren nötig, denn der eigentliche Umzug war auf ein Wochenende terminiert, innerhalb der üblichen Schließungszeiten des Callcenters. Der Betriebsstart und damit die durchgehende Kundenbetreuung sollten dementsprechend ohne Unterbrechungen gewährleistet werden. Besonderes Augenmerk wurde deshalb auf die Kernapplikation eines jeden Callcenters gelegt, den internen ACD-Server von BAS. Dieser garantiert den Endkunden die Erreichbarkeit über die nach außen kommunizierte Telefonnummer und regelt die Verteilung eingehender Anrufe auf die Callcenter Agenten.

## LÖSUNG

### Pünktlich einsatzbereit

Da Computacenter seit vielen Jahren als zuverlässiger Dienstleister für die GASAG AG tätig ist, haben die Verantwortlichen der BAS GmbH sich auch in diesem Fall entsprechend entschieden: „Computacenter betreut seit vielen Jahren sowohl unser Netzwerk auch als auch die Clients. Den Umzug der Arbeitsplätze und den Neuaufbau des Netzwerks am neuen Standort wussten wir angesichts des engen Zeitfensters in guten Händen“, sagt Sven Lewerenz, Bereichsleiter Digitaler Service und Prokurist bei der BAS GmbH.

„Wir haben in diesem Fall sämtliche erforderlichen Services erbracht, vom Managed Workplace bis hin zur Neueinrichtung und speziellen Absicherung des ACD-Servers mit einer eigenen Firewall-Umgebung“, schildert Marco Löde, IT Service Manager bei Computacenter in Berlin.

Umfangreiche Vorarbeiten hat Computacenter vor dem Umzugstermin erbracht, etwa das Anbringen der neuen Verkabelungen im Vorfeld, damit der eigentliche Anschluss sämtlicher Hardware am Stichtag binnen Stunden möglich wurde. Für etwaige Startschwierigkeiten hat Computacenter in den Tagen nach dem Neustart einen Vor-Ort-Service für die Mitarbeiter bereitgestellt.

Die Anlieferung der neuen Hardware und den Abbau der Systeme am bisherigen Standort hat der Mehrwertlogistiker Log-IT zusammen mit Computacenter-Floorworkern übernommen.

## ERGEBNIS

### Hand in Hand – bis zum Ziel

„Wir haben bei diesem nicht alltäglichen Projekt Hand in Hand gearbeitet. Dabei haben sich unsere Partner bei Computacenter als technisch sehr versiert erwiesen. Das hat den Umzug ohne jegliche Downtime für unser Callcenter erst möglich gemacht“, so Sven Lewerenz. Und weiter: „Die neu gestaltete Arbeitsplatzumgebung bringt zudem ganz allgemein neuen Schwung in unsere Abläufe.“

Mit der Installation neuer Hardware sind darüber hinaus die Betriebskosten für die BAS GmbH gesunken. Zudem ist die neue Infrastruktur im Hinblick auf künftige Entwicklungen Cloud-ready.

Die Betankung der neuen Clients durch Computacenter im Vorfeld hat den Mitarbeitern den unkomplizierten Arbeitsbeginn ebenso ermöglicht wie die detaillierte Planung des Hardware-Rollouts im Vorfeld.

„Computacenter hat als zentraler Ansprechpartner und Dienstleister für den Umzug unserer IT-Arbeitsplätze und der gesamten Backend-Umgebung dieses Projekt maßgeblich unterstützt und mitgestaltet – ganz ohne Unterbrechung unserer Geschäftsabläufe“, so das Fazit von Swen Lewerenz.

---

## Kunde

Die GASAG AG ist das größte kommunale Gasversorgungsunternehmen Westeuropas und wurde im Jahr 1847 als stadt eigenes Gaswerk gegründet. Die GASAG AG ist heute vollständig privatisiert. Einschließlich der in den vergangenen Jahren neu gegründeten Tochtergesellschaften beschäftigt der GASAG-Konzern rund 1900 Mitarbeiter, die zuletzt rund 1,3 Milliarden Euro Umsatz erwirtschafteten.

---

---

## Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich per Mail an [communications.germany@computacenter.com](mailto:communications.germany@computacenter.com)

---