


Gigaset Communications GmbH, Düsseldorf, Deutschland

# Langjährige Geschäftsbeziehungen durch hohe Servicequalität „made in Germany“

 Seit über sieben Jahren setzen wir auf die Serviceleistungen der itelligence AG. Die kontinuierliche Zusammenarbeit mit den gleichen Personen ist dabei von besonderer Bedeutung. Unsere Ansprechpartner kennen unsere Anforderungen und Systeme. Dadurch sind sie jederzeit in der Lage, auf beides flexibel zu reagieren.

Stefan Beckmann, Head of Information Technology, Gigaset Communications GmbH

## Herausforderungen

- Suche nach einem zuverlässigen Service-Partner
- Service-Dienstleistungen sollten aus Deutschland erbracht werden
- Unterstützungsbedarf beim internen Aufbau eines Customer Competence Centers

## Vorteile

- Jahrelang hohe Servicequalität dank gleichbleibender Ansprechpartner seitens itelligence
- Wissenstransfer für das interne Customer Competence Center bei Gigaset
- Kontinuierliches System-Monitoring zur Compliance Sicherung

## Lösungen

- Application Management Service durch SAP-Experten in Bielefeld
- Managed Hosting im itelligence Rechenzentrum Bautzen

## Warum itelligence?

- itelligence als flexibler Geschäftspartner
- Alles aus einer Hand: Application Management Service, Managed Hosting und Beratung

Erfolgreiche  
Geschäftspartner  
seit mehr als

**7**  
Jahren



Managed  
Services  
&  
Beratung  
aus einer Hand



### Alle Serviceleistungen aus einer Hand

Die Gigaset Communications GmbH ist ein Premiumhersteller von DECT-Telefonen, Tablets und Smartphones. Europas Marktführer entwickelt und vertreibt innovative Geschäftstelefonie-Lösungen für kleine und mittelständische Unternehmen. Produkttests bestätigen regelmäßig die hohe Qualität von Gigaset-Produkten. Auch im Bereich Design überzeugen die Telefone durch eine zeitlose Optik, was bereits durch den Red Dot Award honoriert wurde.

Die Gigaset Communications GmbH wurde durch eine Herauslösung aus dem Siemens Konzern gegründet. Danach benötigte das Unternehmen für das Application Management und Hosting seiner SAP Systeme einen Dienstleister, der die weitere Entwicklung des Unternehmens dynamisch begleiten konnte. Im Jahr 2008 übernahm die itelligence AG aus Bielefeld diese Aufgaben und erbringt seitdem sämtliche SAP Managed Services für Gigaset in Deutschland.

### Services made in Germany

**Application Management Service.** Die Application Management Services (AMS) bieten standardisierte und zertifizierte Serviceprozesse und unterstützen Gigaset mit dem Support und der Weiterentwicklung der SAP Systeme. Durch technisches als auch funktionales System-Monitoring überwacht das AMS die kontinuierliche Einhaltung sämtlicher Compliance Anforderungen. Insgesamt kann sich Gigaset auf schnelle Serviceprozesse verlassen und gleichzeitig die Kosten genau planen.

**Managed Hosting.** Im itelligence eigenen Rechenzentrum in Bautzen wird unter hohen Sicherheitsstandards das SAP System von Gigaset gehostet. Die volle Kostentransparenz und -planbarkeit sowie der reibungslose Systemzugriff für die Anwender überzeugt das Unternehmen bis heute.

**Customer Competence Center.** Ergänzend zu den externen Service-Leistungen bestand bei Gigaset die Anforderung, ein eigenes Customer Competence Center aufzubauen. Auch hier konnte die itelligence aufgrund jahrelanger Erfahrung im Bereich Customer Relationship Management unterstützen. Durch regelmäßige Beratungsunterstützung sind die Mitarbeiter von Gigaset in der Lage, den eigenen Anwendern den bestmöglichen Service zu bieten.

### Vertrauen durch Beständigkeit

Da die itelligence bereits seit vielen Jahren die SAP Systeme von Gigaset betreut, sind die Service Mitarbeiter tiefgehend mit den Systemen vertraut. Seit Beginn der Zusammenarbeit im Jahr 2008 ist das Service-Team der itelligence weitestgehend gleichgeblieben. Die wertschätzende Zusammenarbeit hat dazu geführt, dass die Geschäftspartner auch zukünftig gemeinsame Projekte angehen werden.

# Gigaset

**Unternehmen:**  
Gigaset  
Communications GmbH

**Branche:**  
Telekommunikation

**Produkte:**  
Telefon, Smartphone,  
Tablet

**Anzahl Mitarbeiter:**  
1.270 (2015)

**Umsatz:**  
305 Mio. EUR (2015)

**Stammsitz:**  
Düsseldorf, Deutschland

**Webseite:**  
[www.gigaset.com](http://www.gigaset.com)