



# Im Auftrag schöner Künste.

**Ausgangssituation.** Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden definierten in einer Ausschreibung die Anforderungen an einen zukünftigen Betreiber ihrer IT-Infrastruktur. Zum Aufgabenspektrum gehören der Betrieb der Serverfarm und rund 300 Clients an insgesamt sieben Standorten in Dresden sowie die Koordination der unterschiedlichen Anbieter spezieller Applikationen, wie beispielsweise die Kassensysteme des Kunden. In das Projekt sollten auch die umfangreichen Erfahrungen von Bechtle im Betrieb von IT-Systemen und innovativer Serviceprozesse zur Steigerung der Effizienz einfließen. In einem strengen Auswahlverfahren setzte sich Bechtle mit dem schlüssigsten Konzept und einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis durch. Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden überzeugte dabei vor allem das professionelle Lösungsdesign, das einen stabilen und sicheren IT-Betrieb garantiert, ohne das die strategische Ausrichtung der IT seitens des Kunden aus der Hand gegeben werden muss.

**Lösung.** Nach der Auftragserteilung hat Bechtle gemeinsam mit dem Kunden in einer Übergangsphase von nur vier Wochen alle notwendigen Voraussetzungen geschaffen um den IT-Betrieb in den Staatlichen Kunstsammlungen Dresden zu übernehmen. Bechtle orientiert sich beim Betrieb der IT am aktuellen, operativen Bedarf und lässt zugleich die Erfahrungen von Best Practices aus anderen Projekten in die Gestaltung des heutigen IT-Betriebs der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden einfließen. Der Serviceumfang kann jederzeit flexibel an sich ändernde Anforderungen angepasst werden. Zwei Spezialisten von Bechtle sind ständig beim Kunden vor Ort im Einsatz, um die Einhaltung der vereinbarten Servicelevel sicherzustellen. Das Onsite-Team kann durch weitere, bereits in das Projekt eingeführte Mitarbeiter ergänzt werden. Damit sichert Bechtle zugleich ein stabiles Bereitschaftssystem, das bei eventuell auftretenden Störungen eine schnelle Reaktion – 365 Tage im Jahr von 07.00 bis 18.00 Uhr – gewährleistet.

## KEY FACTS

- Übernahme des IT-Betriebs für die Serverinfrastruktur und 300 IT-Arbeitsplätze
- Ständige Weiterentwicklung der IT des Kunden entsprechend den Marktanforderungen und technologischen Trends
- Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit der IT-Systeme
- Koordination der Leistungen für Anbieter von Spezialapplikationen im Rahmen eines ganzheitlichen Servicekonzeptes
- Erreichen einer hohen Servicequalität und Effizienz der Leistungen

## Leistungen.

### Administration der Server im Rechenzentrum

Bechtle betreut die Serverfarm des Kunden in allen IT-Kernbereichen (Clientmanagement, Storage, Backup, Betriebssysteme, Standardapplikationen, Server-Virtualisierung)

### IMAC sowie Break & Fix Aufgaben

Bechtle übernimmt im Client-Umfeld alle Installationen, Umzüge, Inventarisierung, Reparaturen sowie Erweiterungen und Änderungen an der Hard- und Software. Diese Leistungen werden entsprechend den vereinbarten Service Level Agreements oder in gesonderten Projekten erbracht

### Servicemanagement

Alle Serviceprozesse wurden ITIL-konform implementiert. Bechtle koordiniert die Leistungen der Lieferanten und Anbieter von Speziallösungen im IT-Umfeld des Kunden.

### User-Helpdesk

Alle Störungen werden in einem zentralen Call-Tracking-System erfasst. Der Bechtle-User-Helpdesk leistet den First- und Second Level Support für die Mitarbeiter des Kunden. Damit garantiert Bechtle die zeitnahe Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit der Anwender bei eventuell auftretenden Störungen.

### IT-Bereitschaftsdienst

Um die hohen Anforderungen im Rahmen der IT-Verfügbarkeit sicherzustellen, organisiert Bechtle einen Bereitschaftsdienst mit dem Service-Level: Montag bis Sonntag von 07.00 bis 18.00 Uhr.

### Consulting-Leistungen

Bechtle unterstützt den Kunden bei der Weiterentwicklung der IT mit Beratungsleistungen im Rahmen von Projekten.

### Schulungsleistungen

Bechtle qualifiziert regelmäßig die Anwender des Kunden zu aktuellen IT-Themen wie Client-Betriebssysteme und -Applikationen im Bechtle Schulungszentrum Dresden oder direkt beim Kunden vor Ort.

**Kundennutzen.** Seit der Übernahme des IT-Betriebs erfüllt Bechtle alle vereinbarten Servicelevel. Ein wichtiges Kriterium für die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden, denn der Museumsbetrieb soll zu keiner Zeit - vor allem nicht an den besucherintensiven Wochenenden - beeinträchtigt werden. Kontinuierliche Qualitätskontrollen, wie etwa Benchmarks zur Überprüfung der Verfügbarkeit, sichern darüber hinaus den jederzeit stabilen Betrieb und erlauben schnelle Reaktionen auf Abweichungen.

Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden profitieren von der Entscheidung für ein professionelles Managed-Service-Konzept gleich doppelt: Die Einhaltung der Servicelevel garantiert zum einen die optimale Verfügbarkeit der Systeme und Anwendungen. Zum anderen können sich die zahlreichen Wissenschaftler, Künstler, Historiker und Restauratoren voll auf ihre fachlichen Aufgaben konzentrieren und wissen zudem ihre umfangreichen Datenbestände in sicheren Händen.

» Nach einem umfassenden Auswahlverfahren und nach Bewertung der Qualität sowie des Angebotes selbst freuen wir uns auf die Zusammenarbeit mit Bechtle, die mit der Organisation des gesamten IT-Betriebs der Staatlichen Kunstsammlungen Dresden beauftragt wurde. Wir erwarten eine Leistung, die den hohen Ansprüchen des Auftraggebers, des Pflichtenheftes und des Qualitätssicherungskonzeptes aus dem Hause Bechtle gerecht wird und sich durch eine hohe Leistungsbereitschaft, Kompetenz und kurze Reaktionszeiten auszeichnet. »

**Michael John,**

Leiter Technischer Dienst bei den Staatlichen Kunstsammlungen Dresden

## KUNDENPROFIL

Die Staatlichen Kunstsammlungen Dresden zählen zu den bedeutendsten Museen der Welt. Sie vereinen in insgesamt elf Museen eine außergewöhnlich breite thematische Vielfalt: Darunter Meisterwerke weltberühmter Maler des 16. bis 18. Jahrhunderts, eine anerkannte Porzellansammlung, historische Uhren und wissenschaftliche Instrumente aus drei Jahrhunderten, Juwelen und Preziosen sowie Gebrauchs- und Luxusgegenstände des sächsischen Hofes, eine Waffen- und Kostümausstellung, das Münzkabinett, regionale Volkskunst, eine Skulpturensammlung, das Kupferstich-Kabinett sowie eine Kunstsammlung mit Werken aus dem 19. bis 21. Jahrhundert. Weitere Informationen unter:

[www.skdmuseum](http://www.skdmuseum)