



# Vollumfängliches Programm mit einem Premium Support-Vertrag

## Rund um die Uhr erreichbar

24/7 Absicherung der IT-Infrastruktur

## Kostensparend

im Vergleich zum bisherigen Support-  
Vertrag

## Ein Ansprechpartner

für alle IT-Probleme

### Kunde

Bayerischer Rundfunk

### Branche

öffentlich-rechtliche Rundfunkanstalt

### Services

SoftwareOne MultiVendor Premium  
Support

## Für einen stabilen IT-Betrieb

Der Bayerische Rundfunk (BR) ist die Landesfunkanstalt im Freistaat Bayern mit Sitz in München. Er ist Mitglied der „Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland“ (ARD) und hat die Aufgabe ein qualitativ hochwertiges, unabhängiges, nicht-kommerzielles Programmangebot, das informiert, berät und unterhält für alle Bürgerinnen und Bürger bereitzustellen.

---

## Die Herausforderung

## Auf der Suche nach einem vereinfachten IT-Support

Eine moderne IT-Landschaft sorgt beim Bayerischen Rundfunk für ein mediales Angebot rund um die Uhr. Dabei ist der Vernetzungsgrad extrem hoch und schon kleine Störungen könnten hier zu massiven Behinderungen bei den Angeboten im Fernsehen, Radio oder Web führen. Aus diesem Grund war der BR auf der Suche nach einem erfahrenen und zuverlässigen Support-Partner, der nicht nur den Fokushersteller Microsoft abdecken konnte, sondern auch einen dedizierten Ansprechpartner für das Rundfunk-Unternehmen bereitstellt und bei plötzlich auftretenden IT-Problemen rund um die Uhr erreichbar ist. Darüber hinaus sollte der neue Support-Vertrag nicht nur eine kosteneffiziente Lösung darstellen, sondern auch wesentlich flexibler sein als der bisherige Vertrag mit dem Software-Hersteller.

## Die Lösung

## Umfassende Abdeckung mit nur einem Support-Vertrag



Wir schätzen das Angebot des MultiVendor Premium Supports von SoftwareOne sehr. Durch diesen herstellerübergreifenden Service können wir jederzeit auf einen stabilen IT-Betrieb vertrauen. Auch eine kurzfristige Projektunterstützung im Bereich M365 wurde schnell und unkompliziert realisiert.



Marcus Brückner, Ltg.  
Rechenzentren und IT-Systeme  
bei Bayerischer Rundfunk

Der ausschlaggebende Grund für den MultiVendor Premium Support Vertrag und eine Zusammenarbeit mit SoftwareOne war die Möglichkeit, neben dem vollumfänglichen Microsoft Support-Angebot auch weitere neun Software-Hersteller über einen einzigen Vertrag abzubilden. Der Wunsch des Bayerischen Rundfunks nach einem dedizierten Ansprechpartner wird ab sofort durch den Service Delivery Manager herstellerübergreifend sichergestellt. Ein regelmäßiges Reporting über den Status aktueller Projekte und Tickets sowie das zur Verfügung stehende Budget hat dieser stets im Blick. Flexibel einsetzbare Kontingente versetzen den BR nun in die Lage, spontan auf operative Themen – wie beispielsweise High Priority Incidents – einzugehen, ohne diese vor Vertragsbeginn genau definieren zu müssen.

## Das Ergebnis

## Alle Vorteile auf einem Blick

- **Schnell & zuverlässig**  
Einfaches Adressieren von Anliegen an einen dedizierten Ansprechpartner
- **Rund um die Uhr erreichbar**  
24x7 Erreichbarkeit mit zweisprachigem Support (Deutsch, Englisch)
- **Herstellerübergreifend**  
Herstellerunabhängiger IT-Support für den Fokushersteller Microsoft; Support für bis zu zehn Software-Hersteller möglich
- **Flexibel einsetzbar**  
Unkomplizierte Vertragsanpassungen. Kontingente können flexibel eingesetzt werden (telefonischer Support, Remote oder Vor-Ort-Support bis hin zu reaktiver bzw. proaktiver Unterstützung)
- **Premium Support**  
Zugriffe auf alle SoftwareOne Dienstleistungen und Services (z.B. SoftwareOne IT Campus, Consulting, etc.)
- **Transparenz**  
Mehr Transparenz im gesamten Support-Prozess durch ITIL-konforme und reversionssichere Bearbeitung aller IT-Probleme und Service-Prozesse
- **Kostensparend**  
Deutliche Ersparnis im Vergleich zum bisherigen Support-Vertrag

## KONTAKTIEREN SIE UNS

Besuchen Sie uns auf  
[www.softwareone.com](http://www.softwareone.com)



**DE** phone: +49 3412568 2368 email: [info.de@softwareone.com](mailto:info.de@softwareone.com) **AT** phone: +43 1878 10 0 email: [info.at@softwareone.com](mailto:info.at@softwareone.com) **CH** phone: +41 844 44 55 44 email: [info.ch@softwareone.com](mailto:info.ch@softwareone.com)

Copyright © 2023 by SoftwareOne AG, Riedenmatt 4, CH-6370 Stans. Alle Rechte vorbehalten.  
SoftwareOne ist eine eingetragene Marke der SoftwareOne AG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. SoftwareOne übernimmt für die Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit keine Gewähr. © Bildmaterial von: Adobe Stock und Getty Images.

