



REFERENZ ENGINEERING

Hinterkopf GmbH



Gutenbergstraße 5 | 73054 Eislingen | www.hinterkopf.de

„Für eine kurzfristig notwendige Betreuung unserer Mitarbeiter und Systeme durch einen externen Dienstleister kam aufgrund der langjährigen Zusammenarbeit und dem Know-How nur iCS in Frage.“

WOLFGANG MAUNZ

Controlling und Organisation

PROFIL

Bei der Firma **Hinterkopf** werden Maschinen und Anlagen entwickelt und gebaut, die weltweit in der vollautomatisierten Produktion von Tuben, Dosen und Hülsen aus Aluminium und Kunststoff eingesetzt sind.

ANFORDERUNGEN

- Hohe Verfügbarkeit des HelpDesk für 120 Endbenutzer.
- Proaktive Überwachung und Instandhaltung der Unternehmens-IT.
- Schnittstellenbetreuung und 1st-Level Support für das CAD-/PDM-Umfeld.

REALISIERUNG

Seit über 10 Jahren begleiten wir das Unternehmen als aktiver externer Dienstleister bei IT-Projekten. Die langjährige Zusammenarbeit und Flexibilität unseres **Managed Service** Modells ermöglichte eine kurzfristig notwendige Übernahme der gesamten Betreuung aller Endbenutzer und Arbeitsplätze des Unternehmens.

BESONDERE MERKMALE

- Unterstützung der Branchenlösungen: **AuoCAD, SolidPro, PDM, Adobe.**
- Steuerung und Betrieb einer komplexen IT-Infrastruktur.
- Koordination der Schnittstellen zur IT.

VORTEILE

- Reibungsloser Übergang von interner auf externe Betreuung.
- Optimale Kostenkontrolle durch leistungsorientierte Servicebausteine.
- Zugesicherte Leistungen und Reaktionszeiten (Service-Level).

