

Mondi Heerlen B.V. und Mondi Jülich GmbH:

Rufbereitschaft entlastet und gibt neue Freiräume



Das sagt der Kunde

„Wir hatten mit der SAR gute Vorerfahrungen und waren daher offen für das Angebot der Rufbereitschaft. Für uns ist dieser Service-Vertrag ein absoluter Gewinn. Wir decken nun auch Produktionsstunden ab, die unsere Mitarbeiter nicht leisten können. So erhöhen wir die Sicherheit des Kerngeschäftes und sparen letztlich Kosten ein. Die SAR hat sich dabei flexibel auf uns eingestellt und wir sind sehr zufrieden und froh über die gute Zusammenarbeit.“

Hans Driessen | Projektbeauftragter Mondi Heerlen

Managed Service Vertrag
inkl. Rufbereitschaft zu allen
Produktionszeiten





- Das Unternehmen

Die in 30 Ländern mit insgesamt fast 100 Produktionsstandorten und etwa 25.000 Mitarbeitern tätige Mondi Gruppe gehört zu den Global Playern in der Papier- und Verpackungsindustrie.

- Die Herausforderung

Rund um die Uhr laufende Produktionsanlagen machen auch an den von der SAR bereits seit 2003 betreuten Standorten Jülich und Heerlen (Niederlande) einen reibungslosen Ablauf des Kerngeschäfts und damit einen absolut verlässlichen IT-Support unabdingbar. Aufgrund dieser guten bisherigen Erfahrungen wurde der Vorschlag der SAR gerne angenommen, die personellen Ressourcen der Mondi-Standorte in Heerlen und Jülich zu schonen und gleichzeitig die Betriebssicherheit durch zusätzliches Experten-Know-how zu erhöhen.

- Die Lösung

Ein Managed Service Vertrag inkl. Rufbereitschaft gewährleistet nun zu allen Produktionszeiten durch eine frühzeitige Fehlererkennung die Vermeidung gefürchteter Produktionsausfälle. Darüber hinaus verwaltet die SAR auch das gesamte Call-Handling, so dass Mondi immer einen einzigen festen Ansprechpartner hat, was nochmals erheblich Ressourcen einspart.

- Der Projekterfolg

Ob per Telefon, Fernwartung oder direkt vor Ort – der Managed Service Vertrag mit der SAR garantiert die Unterstützung der IT-Abteilungen der Standorte Jülich und Heerlen optimal. Hiermit leistet die SAR einen wichtigen Beitrag zum Geschäftserfolg, da so dem Kerngeschäft des Unternehmens wieder mehr Ressourcen zur Verfügung stehen. Ein wesentliches und am Ende ausschlaggebendes Unterscheidungsmerkmal im Verhältnis zu den Mitbewerbern der SAR war, dass der Managed Service Vertrag der SAR so flexibel auf die Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten werden konnte, dass eine partnerschaftliche Zusammenarbeit genau dort möglich wird, wo es Mondi ganz besonders benötigt.



Systemhaus SAR GmbH

Arnold-Sommerfeld-Ring 27 | 52499 Baesweiler | T + 49 2401 9195 0 | info@sar.de | www.sar.de