

# Optimale IT Betriebsunterstützung

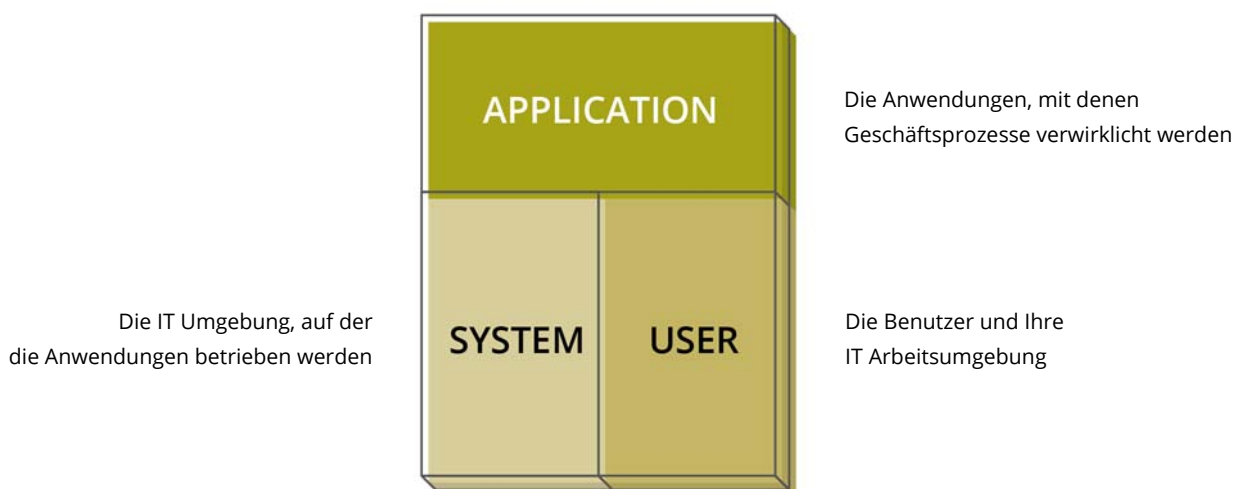
## PRAXISTIPPS FÜR DIE AUSWAHL VON OPERATIONS SERVICES

Wien, im März 2017

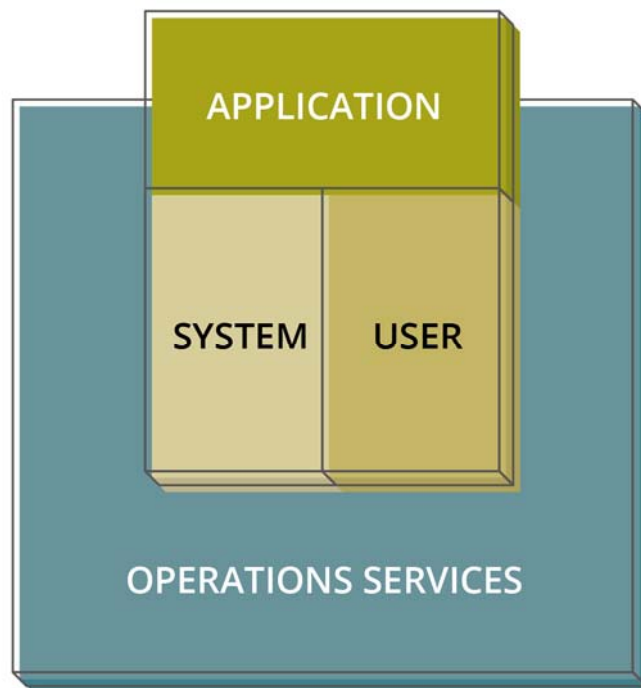
Jede moderne Organisation ist früher oder später damit konfrontiert, den reibungslosen Betrieb ihrer IT sicherzustellen. Die Aufrechterhaltung des IT Betriebs ist aber kein Selbstzweck. Im Zentrum der Aufmerksamkeit stehen selbstverständlich immer die Applikationen, die bestimmte Geschäftsprozesse unterstützen. Um nur ein paar gängige Beispiele zu nennen: Die Bandbreite dieser Applikationen reicht von einfachen Office Programmen und Kommunikationswerkzeugen über ERP-Systeme bis zu Spezialanwendungen für Forschung, Entwicklung oder Fertigung. Alle diese Applikationen haben eine gemeinsame Funktion: Es sind jene Werkzeuge, mit denen die Geschäftstätigkeit erbracht und damit Wertschöpfung verwirklicht wird.

### 1. GEGENSTAND VON OPERATIONS SERVICES

Aus der Sicht des IT Betriebs bestehen hinsichtlich der Applikationen zwei wesentliche Dimensionen: Die erste Dimension ist das System, also die IT Umgebung, auf der die Anwendungen laufen. Es setzt sich zusammen aus Servern, Storages, Switches, Firewalls sowie vielen anderen Netzwerkkomponenten und Middleware, aus denen eben die IT Infrastruktur aufgebaut ist. Die zweite Dimension, hier User genannt, wird von den Benutzern und ihren Arbeitsumgebungen gebildet. Hier kommt es zu manuellen Interaktionen mit den betreffenden Anwendungen über Arbeitsplatzcomputer, lokale Peripherie, Mobile Devices, Cloud Services, usw:



Um den Betrieb der Anwendungen optimal abzusichern, sind also Services notwendig, die sich auf die Betriebsunterstützung sowohl des Systems als auch der User beziehen und damit den reibungslosen Einsatz der Applikationen (und die Aufrechterhaltung der Geschäftsprozesse) absichern. Die dafür benötigten Leistungen verfügen über eine große Bandbreite und reichen vom Service Desk für die Benutzer über laufendes Monitoring des Systems bis zu Vor-Ort Eingriffen, mit denen eventuell auftretende Störungen kurzfristig behoben werden können. Wir fassen diese Leistungen hier unter dem Überbegriff „Operations Services“ zusammen:



Um bestimmen zu können, welche Operations Services in einem konkreten Fall benötigt werden, ist natürlich eine genaue Kenntnis der eingesetzten Applikationen und der damit verwirklichten Geschäftsprozesse notwendig. Eine ERP-Lösung, die für ein Unternehmen einen Lebensnerv bildet, braucht eine andere Form der Betriebsunterstützung als eine Spezialanwendung, die nur zwei Mal pro Monat für einen nicht unternehmenskritischen Zweck eingesetzt wird.



*Die Betriebsunterstützung für IT Infrastruktur und IT Anwender ist kein Selbstzweck. Für die Zusammenstellung passender Operations Services muss eindeutig definiert sein, welche Applikationen und Geschäftsprozesse damit abgesichert werden sollen.*

Bevor wir uns in weiterer Folge mit der optimalen Zusammenstellung von Operations Services auseinandersetzen, untersuchen wir die Anforderungen, die sich dabei für drei wichtige Personengruppen stellen: Die Geschäftsleitung, die IT Abteilung und die Benutzer.

## 2. DIE ANFORDERUNGEN DER GESCHÄFTSLEITUNG AN DEN IT BETRIEB

Aus Sicht der Geschäftsleitung gibt es eine zentrale Forderung an den IT Betrieb: Die Wertschöpfung des Unternehmens muss bestmöglich abgesichert sein. Denn falls der IT Betrieb gestört ist, werden Geschäftsprozesse verlangsamt oder unterbrochen, die Wertschöpfungskette ist gestört und es drohen Verluste. Dabei geht es aber nicht nur um den technischen Aspekt, also den möglichen Ausfall von Funktionen. Zu häufige technische Störungen führen auch zu einer verringerten Motivation der Anwender. Wiederkehrende technische Probleme bedeuten also nicht nur, dass immer wieder Funktionen ausfallen - die Produktivität der Mitarbeiter sinkt auch aufgrund ihrer Demotivation als User. Die Forderung der Geschäftsleitung ist also gleichermaßen verständlich wie eindeutig: Um die Wertschöpfung des Unternehmens abzusichern, muss sich das IT Rad so störungsfrei wie möglich drehen.



Parallel dazu besteht aber aus der Perspektive der Unternehmensleitung eine wichtige Nebenbedingung: Die Absicherung des IT Betriebs soll zum bestmöglichen Preis/Leistungsverhältnis erfolgen. Diese Forderung nach einer wirtschaftlich sinnvollen Lösung bedeutet, dass die Operations Services auf die Geschäftsprozesse abgestimmt werden müssen. Um ein einfaches Beispiel zu nennen: Die Servicezeiten für den Service Desk der Mitarbeiter können an die Zeiten angepasst werden, zu denen diese tatsächlich ihre IT Arbeitsumgebung verwenden. Allgemein gesprochen bedeutet das, dass die SLA (Service Level Agreements) so definiert werden, dass sie den Anforderungen entsprechen, die sich von Seite der Geschäftsprozesse (bzw. Applikationen) her ergeben. Wird bei der Definition der Operations Services darauf eingegangen, so werden wirklich wirtschaftliche Lösungen erzielt.



*Um Operations Services wirkungsvoll und zum bestmöglichen Preis/Leistungsverhältnis einzurichten, müssen sie hinsichtlich Qualität und Quantität an die abzusichernden Geschäftsprozesse angepasst werden.*

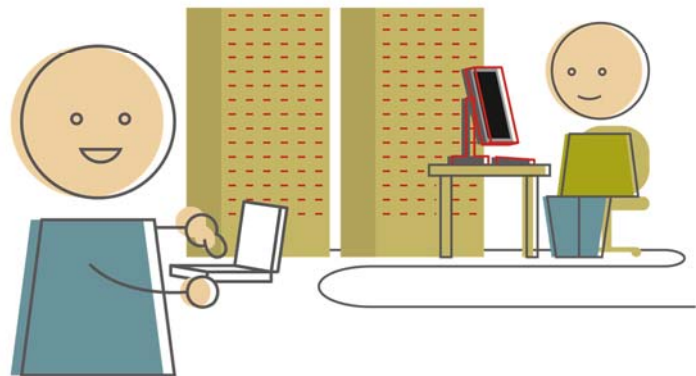
### 3. DIE ANFORDERUNGEN DER IT ABTEILUNG AN DEN IT BETRIEB

Auch die unternehmensinterne IT Abteilung hat ihre ganz spezielle Sicht auf das Thema Betriebsunterstützung. Da sie für die IT des Unternehmens zuständig ist, fällt jede Störung letzten Endes auf sie zurück. Die IT Abteilung hat demzufolge immer großes Interesse daran, dass die Operations Services von einem Partner erbracht werden, der nicht nur technisch und organisatorisch kompetent ist, sondern mit dem sie auch eine partnerschaftliche und konstruktive Zusammenarbeit verwirklichen kann und von dem sie mit maximaler Flexibilität unterstützt wird.

Denn die IT Abteilung verfügt nur in den seltensten Fällen selbst über die Ressourcen, um die benötigten Operations Services zu erbringen: Dafür wäre es nämlich notwendig, den unternehmensinternen Headcount drastisch zu erhöhen, zu vielen Detailthemen Expertenwissen aufzubauen

und unzählige Manntage in organisatorische Herausforderungen zu investieren, wie zum Beispiel in die Einrichtung eines 24x7 Service oder eines Bereitschaftsdienstes. Für die IT Abteilung ist es daher so gut wie immer der bessere Weg, die Erbringung der Operations Services extern zu vergeben. Wie erwähnt, spielen dabei die Zuverlässigkeit und die Flexibilität des Dienstleistungspartners eine große Rolle. Denn letztendlich sichert der Partner durch seine Services den reibungslosen IT Betrieb und ist damit mitverantwortlich für das Image der internen IT. Eine wichtige Forderung besteht auch nach einer partnerschaftlichen Form der Zusammenarbeit. Obwohl für Operations Services klare SLA definiert sein müssen, ist die Abwicklung nach einem Standardmuster oft einfach nicht ausreichend. Nur wenn der Dienstleistungspartner sich als wirklich mitverantwortlich für den IT Betrieb sieht, bei Störungen rasch und unbürokratisch agiert, die Systeme proaktiv überwacht und pflegt, die User kompetent und höflich unterstützt und bezüglich seiner Leistungen auch noch maximale Transparenz bietet, dann und nur dann hat die IT Abteilung den Operations Partner, den sie braucht.

**Bestmögliche Unterstützung!**



*Die Operations Services müssen von einem Partner erbracht werden, der die IT Abteilung optimal ergänzt und freispielt. Der Dienstleistungspartner muss selbstständig agieren und sich zugleich seiner Verantwortung für das Image der unternehmensinternen IT bewusst sein.*

#### 4. DIE ANFORDERUNGEN DER BENUTZER AN DEN IT BETRIEB

Die Sicht der Benutzer auf den IT Betrieb ist sehr einfach: Ihre Werkzeuge müssen funktionieren. Benutzer haben also die Grundforderung, dass die von ihnen benötigten Systeme und Anwendungen zur Verfügung stehen und definitionsgemäß arbeiten. Das beginnt bei dem banalen Anspruch, dass der Computer am eigenen Arbeitsplatz stabil läuft, geht über den Wunsch, dass Basisdienste wie zum Beispiel E-Mail verlässlich zur Verfügung stehen und mündet schließlich in die Forderung, dass höherwertige Applikationen wie etwa das ERP-System des Unternehmens problemlos verwendet werden können. Dass es im IT Betrieb hin und wieder zu Störungen kommen kann, akzeptieren auch die anspruchvollsten Benutzer. Kein Verständnis hingegen zeigen Benutzer, wenn sich unternehmensweite Störungen taglang hinziehen oder wenn ihnen bei lokalen Störungen nicht rasch geholfen wird. Neben dem Anspruch auf rasche Hilfe gibt es auch noch einen Anspruch bezüglich der Art und Weise, wie die Hilfe erbracht wird: Höflichkeit, Wertschätzung und persönliche Unterstützung spielen dabei eine große Rolle. Denn auch wenn die technische Kompetenz eines Service Desks zufriedenstellend ist, für den Benutzer zählt immer auch die soziale Kompetenz seines Ansprechpartners.



Die Anforderungen der User lassen sich also ganz einfach auf den Punkt bringen: Benutzer verlangen vom IT Betrieb, dass ihnen möglichst friktionsloses Arbeiten ermöglicht wird. Ihre Arbeitsumgebung und die Applikationen sollen ihnen verlässlich zur Verfügung stehen, im Störfall soll rasche, kompetente und freundliche Hilfe geboten werden.



*Die Operations Services müssen darauf ausgerichtet sein, dass sie die Arbeitsleistung der Anwender absichern. Die IT Benutzer müssen im täglichen Umfeld möglichst friktionsfrei arbeiten können.*

## 5. DIE ANFORDERUNGEN VERTEILTER ORGANISATIONEN AN DEN IT BETRIEB

Viele Unternehmen und Organisationen arbeiten heutzutage mit einer größeren Zahl von geografisch verteilten Standorten. Das gilt nicht nur für Konzerne – auch Mittelbetriebe verfügen dieser Tage bereits über Vertriebsniederlassungen in Nord- und Südamerika, Produktionsstandorte in China, Zweigstellen in weiteren asiatischen Ländern usw. Dieser Effekt der fortschreitenden Globalisierung bringt auch für den IT Betrieb besondere Herausforderungen mit sich.

Dazu gehört zum Beispiel der Umstand, dass an die Fachkräfte, von denen die Operations Services erbracht werden, gesteigerte Anforderungen bestehen: Je nach Standort der Niederlassungen, Filialen, Teilfirmen oder Zweigstellen können im Störfall unterschiedliche Herangehensweisen notwendig sein. Bedingt durch kulturelle Unterschiede muss mit Benutzern in China, Indien oder Europa jeweils auf eine eigene Art kommuniziert werden. Auch die sprachlichen Herausforderungen müssen gemeistert werden, nicht immer ist die englische Sprache ausreichend.



Auch Management und Organisation von Operations Services stehen bei verteilten Organisationen vor besonderen Aufgaben. Je weiter die Standorte einer Organisation über den Globus verstreut sind, umso mehr Aufmerksamkeit brauchen diese Themen. Zum Beispiel wollen die Regeln des Vor-Ort Supports geklärt sein, die Betriebszeiten müssen abhängig von den Standorten definiert werden und alle von einer lokalen Tageszeit abhängigen Services (wie z.B. ein Service Desk) müssen so organisiert werden, dass sie zu den benötigten Zeiten zur Verfügung stehen. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Operations Services für global agierende Organisationen genauso definiert werden können wie jene für lokal tätige Organisationen. Für die globale Abdeckung ist es aber notwendig, eine zusätzliche Dimension einzuführen. Mit einem zentralen Management der Operations Services für alle Standorte wird es möglich, die lokalen Anforderungen in einem globalen Konzept zu berücksichtigen.



*Operations Services für Organisationen mit vielen (global verteilten) Standorten brauchen ein übergeordnetes Konzept und ein zentrales Management, damit die lokalen Anforderungen aller Standorte berücksichtigt werden.*

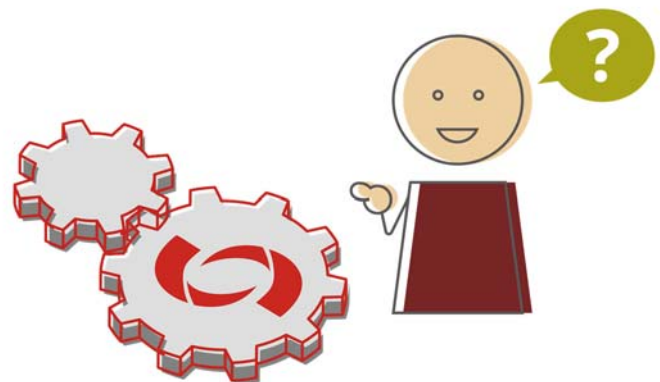
## 6. DER LÖSUNGSANSATZ VON D-CON.NET

In den vorangehenden Abschnitten haben wir die Anforderungen der drei unterschiedlichen Gruppen Geschäftsleitung, IT Abteilung und Anwender bezüglich dem IT Betrieb diskutiert. Daraus ergeben sich rund um Operations Services eine Reihe von Grundforderungen, die wir hier zusammenfassen:

Operations Services müssen ...

- ... den IT Betrieb und damit die Wertschöpfung des Unternehmens absichern
- ... konkrete Applikationen & Geschäftsprozesse am Laufen halten
- ... an die jeweiligen Applikationen & Geschäftsprozesse angepasst werden
- ... zum bestmöglichen Preis/Leistungsverhältnis verwirklicht werden
- ... die interne IT Abteilung optimal ergänzen und freispielen
- ... die Arbeitsleistung der IT Anwender friktionsfrei ermöglichen
- ... lokale Anforderungen (global) verteilter Standorte abdecken

Wie sich aus diesen Anforderungen unschwer ableiten lässt, sind Standardleistungen, die nach einem fixen Schema abgewickelt werden, wohl kaum ein sinnvoller Ansatz. Unternehmen brauchen für ihre IT Betriebsunterstützung individuelle Leistungen, die sehr genau auf ihren Bedarf zugeschnitten sind. Das setzt natürlich voraus, dass ein Anbieter von Operations Leistungen sich auch die Zeit nimmt, das jeweilige Unternehmen und seine



Geschäftsprozesse und Applikationen kennenzulernen, zu verstehen und darauf aufbauend ein maßgeschneidertes Servicekonzept zu erstellen. Genau darin besteht der Ansatz von d-con.net:

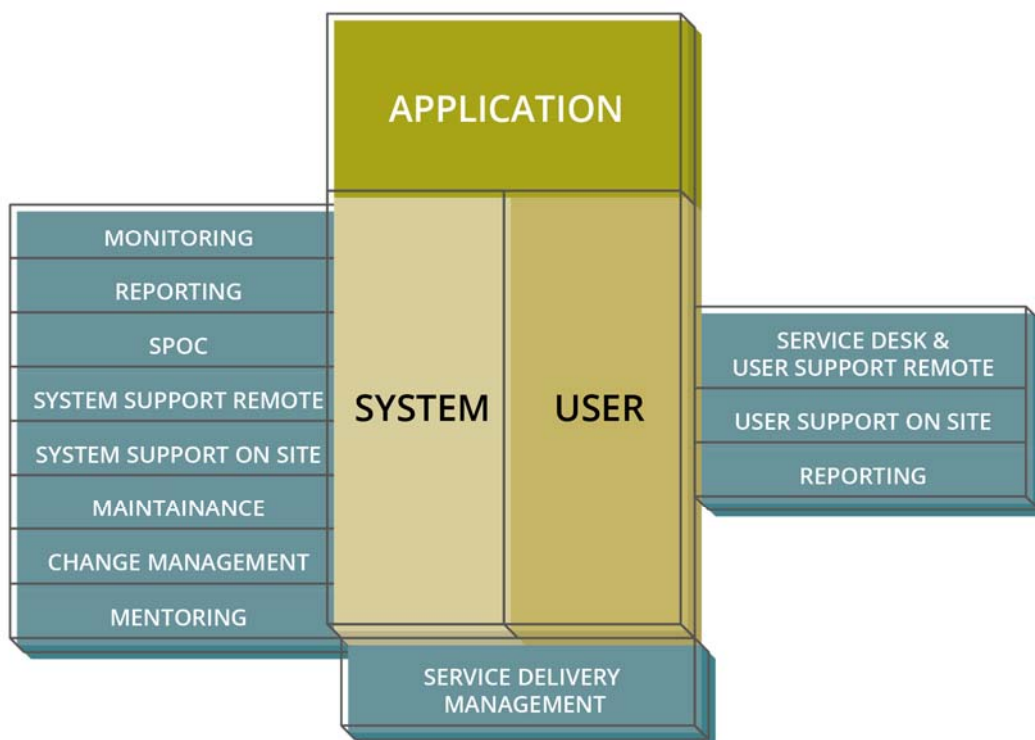
Operations Services werden von d-con.net ...

- ... individuell an die Geschäftsprozesse und Applikationen des Auftraggebers angepasst
- ... ausschließlich von d-con.net eigenen Mitarbeitern durchgeführt
- ... in enger Zusammenarbeit mit der IT Abteilung des Kunden laufend abgestimmt
- ... von kompetenten IT Fachkräften und IT Experten durchgeführt
- ... unter Nutzung exzellenter Hersteller-Kontakte erbracht
- ... für verteilte Standorte eingerichtet & organisiert
- ... mit hohem Einsatz aller Beteiligten umgesetzt

Als Unterstützung bei der Definition der benötigten Operations Services hält d-con.net ein „Menü“ der großen Überschriften bereit, das wir im nachfolgenden Abschnitt vorstellen.

## 7. OPERATIONS SERVICES VON D-CON.NET

d-con.net bietet zur Betriebsunterstützung keine vorgefertigten Standardleistungen. Statt Kunden in das Korsett fertiger Normen zu zwingen, werden die Leistungen stets individuell definiert. Natürlich kommen dabei professionelle Instrumente wie zum Beispiel die Definition von SLA (Service Level Agreements) und die Orientierung an ITIL (IT Infrastructure Library) zum Einsatz. Entscheidend ist nur, dass die d-con.net Leistungen keinen Zwängen unterliegen, sondern in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber an die jeweiligen Anforderungen angepasst werden. Dabei wird von einem „Menü“ ausgegangen, das die Operations Services in bewährte Teilbereiche aufgliedert:



Wie eingangs beschrieben, dienen alle hier dargestellten Operations Services dem Zweck, den möglichst reibungslosen Einsatz von Applikationen zu ermöglichen. In der praktischen Umsetzung beziehen sich die Operations Services zum Teil auf den Bereich SYSTEM (die Infrastruktur, linker Teil der Abbildung) und zum Teil auf den Bereich USER (der Anwender und seine Arbeitsumgebung, rechter Teil der Abbildung). Nachfolgend ein kurzer Überblick der hier angeführten Teilbereiche:



### **Service Delivery Management**

Für alle Operations-Leistungen, egal ob sie sich auf das System oder den User beziehen, wird von d-con.net ein Service Delivery Management erbracht. Der Service Delivery Manager organisiert und koordiniert die vom Auftraggeber gebuchten Leistungen und führt laufende Abstimmungen mit ihm durch.

### **Monitoring**

Mittels Monitoring Tools wird von d-con.net eine 24/7 Überwachung der vereinbarten Systeme eingerichtet. In Anlassfällen wird dann – je nach Dringlichkeit – eine Reaktion ausgelöst. Die Reaktion ist im Minimalfall eine Info an den Auftraggeber, meistens aber löst sie Tätigkeiten in anderen Leistungsbereichen wie etwa in Maintenance oder System Support aus.

### **Reporting**

Reporting dient dazu, den Auftraggeber über den Betrieb seines Systems am Laufenden zu halten. Dazu erhält er in periodischen Abständen Berichte über den Zustand seines Systems bzw. über Ereignisse in seinem System.

### **SPOC**

Die Abkürzung SPOC steht für „Single Point of Contact“ und bedeutet, dass für den Auftraggeber bei d-con.net eine direkte Ansprechstelle eingerichtet ist, an die er sich zum Beispiel bei Störungen in seinem System wenden kann.

### **System Support Remote**

Im Zuge dieses Leistungsbereichs werden Störungen im System des Kunden durch Fernzugriff behoben. Oft finden diese Arbeiten auch proaktiv statt, zum Beispiel um heraufdämmernde Probleme abzuwenden, die sich im Monitoring abzeichnen.

### **System Support On Site**

Im Zuge dieses Leistungsbereichs werden Störungen im System des Kunden vor Ort behoben. Auch diese Arbeiten werden oft proaktiv durchgeführt, wenn sich im laufenden Monitoring eine Notwendigkeit abzeichnet.

### **Maintenance**

Unter Maintenance werden klassische Wartungsarbeiten zusammengefasst, wie zum Beispiel die laufende Instandhaltung der Systeme durch Patch Management, Active Directory Verwaltung oder die Verwaltung von Standarddiensten wie Mail Server u.ä.

### **Backup & Recovery**

Mit diesem Leistungsbereich werden Sicherungen durchgeführt, verwaltet und zur Wiederherstellung eingesetzt. Die Recoveries können sich auf Applikationsdaten, Konfigurationen (von Firewalls, Switches, u.a.) und auf Systeme (z.B. Windows) beziehen.

### **Change Management**

Dem Auftraggeber werden für das Change Management von d-con.net Systems Engineers zur Verfügung gestellt, die ihn bei Vorhaben unterstützen. Typische Fälle sind Performance Tunings, Software Upgrades oder kleine Änderungen/Erweiterungen in seiner Infrastruktur.

### **Mentoring**

Mittels Mentoring werden proaktive Beratungen des Auftraggebers durchgeführt, die sich auf den sicheren und wirtschaftlichen Betrieb seiner Infrastruktur beziehen. Das Mentoring erfolgt auf Basis von Informationen, die in den anderen Leistungsbereichen gewonnen werden. Daraus ergibt sich, dass d-con.net auch mit seinen Operations Services beständig an der Verbesserung der Lösung des Kunden arbeitet.

### **Service Desk & User Support Remote**

Der Betrieb eines Service Desks für die Anwender und der User Support Remote sind untrennbar miteinander verbunden. Diese Kombination bietet eine Unterstützung des einzelnen Users im Anlassfall. Es werden 1st und 2nd Level Support geboten, die Abwicklung erfolgt über ein Ticketsystem. Eventuelle Störungen in der Arbeitsumgebung des Users werden durch Fernzugriffe behoben.

### **User Support On Site**

Auf Wunsch werden Störungen in der Arbeitsumgebung der Anwender auch vor Ort behoben. Leistungen in diesem Bereich werden fast immer durch Anforderung aus dem Service Desk ausgelöst.

### **Reporting**

Auch über die User Betreuung erfolgen laufende Berichte an den Kunden. Dieses Reporting (Anzahl Support-Fälle, gelöst, Dauer,...) dient dazu, den Auftraggeber über den Zustand der Arbeitsumgebung der Anwender und über ihre Fertigkeiten im Umgang mit dieser Arbeitsumgebung zu informieren.

Wie weiter oben bereits ausführlich ausgeführt, ist diese Zusammenstellung von Leistungsbereichen ein Überblick, ein „Menü“, aus dem die individuellen Operations Services für einen konkreten Anwendungsfall zusammengestellt werden. Die großen Besonderheiten der d-con.net Leistungen sind die Flexibilität in Leistungsdesign und -erbringung sowie die kontinuierliche, proaktive Optimierungsarbeit am Kundensystem im Rahmen von Mentoring.

Bei näherem Interesse ersuchen wir Sie, mit dem d-con.net Vertrieb oder den d-con.net Systems Engineers Kontakt aufzunehmen. Wir beraten Sie gerne dabei, wie Sie zu den optimalen Leistungen für die Betriebsunterstützung Ihrer Systeme und Anwender kommen.

## 8. ZUSAMMENFASSUNG

Operations Services dienen dazu, den reibungslosen IT Betrieb zu unterstützen. Damit leisten sie einen wesentlichen Beitrag zur stabilen Abwicklung der Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Um die optimalen Operations Services zusammenstellen zu können, muss also eindeutig definiert sein, welche Applikationen und Geschäftsprozesse damit abgesichert werden sollen. In diesem Dokument stellen wir den speziellen Zugang von d-con.net vor: Für den IT Betrieb werden keine Standardleistungen geboten, sondern individuell auf die jeweiligen Applikationen zugeschnittene Services. Damit wird es möglich, dass trotz dem Einsatz gängiger Standards wie SLA (Service Level Agreements) und ITIL (IT Infrastructure Library) sehr flexible Lösungen entstehen, die für alle drei betroffenen Personengruppen des Kunden maximalen Nutzen bieten: Die Anforderungen der Geschäftsleitung, der IT Abteilung und der Anwender des Unternehmens werden gleichermaßen abgedeckt. Der konkrete Mix von Operations Services wird von d-con.net für jeden Auftraggeber individuell aus einem Menü zusammengestellt, das alle wesentlichen Teilbereiche umfasst: Zur Systembetreuung wird die Infrastruktur durch Monitoring überwacht, mittels Maintenance, Support und anderen Leistungen wird das System stabil und auf dem letzten Stand gehalten. Mittels Mentoring wird an der laufenden Optimierung und Verbesserung des Systems gearbeitet. Zur Unterstützung der User wird ein Service Desk mit angeschlossenen Support Leistungen geboten, bei dem die Anwender im Anlassfall die benötigte Unterstützung finden. Alle Operations Services unterliegen einem zentralen Management durch einen Service Delivery Manager und beinhalten periodisches Reporting über den aktuellen Zustand der Systeme und die behandelten Störungen. Falls die Organisation des Kunden über (global) verteilte Standorte verfügt, werden die Operations Services an die lokalen Anforderungen angepasst und zentral gesteuert.

## Zu den Autoren:



Günther Klement ist Account Manager bei d-con.net und verfügt über jahrzehntelange technisch-organisatorische Erfahrungen im IT Sektor. Der Aufbau von IT Teams und Lösungen sowie die Etablierung von Services gehören beruflich seit vielen Jahren zu seinem täglichen Brot. Günther Klement berät die Kunden von d-con.net unter anderem bei der Definition passender IT Services.

[guenther.klement@d-con.net](mailto:guenther.klement@d-con.net)

d-con.net GmbH  
Johannesstraße 50, AT-2371 Hinterbrühl  
+43 (1) 616 32 17 - 0  
+43 (1) 616 32 17 - 17



David Rosenberg ist Senior Systems Engineer bei d-con.net und verfügt über langjährige IT Erfahrungen, die er unter anderem als Leiter von europaweiten Großprojekten sammeln konnte. David Rosenberg beschäftigt sich intensiv mit dem Thema Informationssicherheit und dem Aufbau entsprechender IT Infrastruktur.

[david.rosenberg@d-con.net](mailto:david.rosenberg@d-con.net)

d-con.net GmbH  
Johannesstraße 50, AT-2371 Hinterbrühl  
+43 (1) 616 32 17 - 0  
+43 (1) 616 32 17 - 17

## Die d-con.net Unternehmensgruppe

Die d-con.net GmbH in Österreich ist Teil der d-con.net Unternehmensgruppe mit ihren drei Gesellschaften in Österreich, Deutschland und der Schweiz. Die drei Unternehmen arbeiten eng zusammen, so dass im DACH Raum eine flächendeckende Betreuung gegeben ist. Da die d-con.net Auftraggeber oft global agierende Unternehmen sind, werden Kunden auch international in ihren Landesniederlassungen auf allen Kontinenten unterstützt. Mehr über die d-con.net Unternehmensgruppe und ihre Leistungen erfahren Sie unter [www.d-con.net](http://www.d-con.net)