



Quelle: café+co International Holding GmbH



## Umstellung auf Managed Services

Unternehmen:  
café+co

**Einschlägiges IT-Know-how, verbindliche Termineinhaltung und ausreichend Ressourcen**

Mitarbeiter:  
Über 2.000

café+co: "Fliegender Wechsel auf die IT-Experten von Medialine Österreich perfekt gelaufen"

Standort:  
Wien

Die ehemalige ML11 systems & services GmbH hat sich zu Beginn des Jahres 2022 zur Medialine AG umfirmiert. Beim Entstehungszeitpunkt dieser Success Story trat das Unternehmen noch unter seinem alten Firmennamen - ML11 systems & services GmbH - auf.

Branche:  
Lebensmittel und Kaffee

„Vor Medialine Österreich hatten wir einen IT-Servicepartner, der weltweit tätig war und unseren Wünschen und Anforderungen nicht die entsprechende Achtung entgegenbrachte. Anlässlich unserer Neuorientierung erlebten wir zwar starke Pre-Sales-Phasen, jedoch bei der Diskussion der ersten Themen erkannten wir rasch, dass die Präsentationen mit den eigentlichen Skills nicht übereinstimmten.“

Webseite:  
[www.cafeplusco.de](http://www.cafeplusco.de)

#### Beteiligte Hersteller:

Dell Technologies Stack: Switches, Server, Data Domain, networker

#### Eingesetzte Produkte:

Managed Services

#### Projektzeitraum:

seit 2020

Durch eine weitere Zusammenarbeit hätten wir also wertvolle Zeit verloren. Wir entschlossen uns daher mit Medialine Österreich zu arbeiten und es zeigte sich, dass der fachliche Dialog definitiv immer tiefer und intensiver wurde. Auch die Unternehmensgröße passt zu uns. Als die neuralgischen Punkte in einer IT-Kooperation definieren wir–

- Erfahrung und Know-how am absoluten Stand der Zeit,
- Terminverbindlichkeit und
- der Zugriff auf ausreichend Personalressourcen.

Diese KPIs sehen wir bei Medialine Österreich zu 100 Prozent positiv abgedeckt. Medialine Österreich verfügt über sehr viel Erfahrung und dieser Skills Level war bei der Migration der Systeme ein wesentlicher Mehrwert für uns.“ – Daniel Hesse, Head of IT & Organisation bei café+co International Holding GmbH.

### Über café+co: neun Länder, über 2.000 Mitarbeiter, 60.000 Automaten

Die Versorgungslösungen der café+co Gruppe begleiten unseren Alltag – tagtäglich entnehmen wir ein Heiß- oder Kaltgetränk, Snacks oder Süßwaren aus ihren Selbstbedienungsautomaten in neun europäischen Ländern. Mit über 2.000 Mitarbeitern wird ein Jahresumsatz von über 210 Millionen Euro erzielt (Stand 2019/2020), die Firmenzentrale ist in Wien.

„Unsere Core-Systeme werden in einem Rechenzentrum im 19. Wiener Bezirk betrieben. Von dort aus stellen wir unsere ERP-Systeme und Sharepoint-Applikationen bereit, die von allen Ländern bezogen werden“, erklärt Daniel Hesse. Sein beruflicher Weg hat ihn vom Systemtechniker und IT-Consultant über den IT-Controller und ERP-Projektmanager bis zum Head of IT & Organisation von café+co geführt – Daniel Hesse kann man in der IT kein „X“ für ein „U“ vormachen. „Medialine Österreich ist in der glücklichen Situation, dass sie viele unterschiedliche technische IT-Produktspezialisten hat, die uns bei den punktuellen Themen, wie sie sich im Alltag auftun, perfekt unterstützen. Das Outsourcen bestimmter IT-Aufgabenbereiche macht für uns dezidiert großen Sinn.“

### Das Ergebnis: Auf Managed Services gewechselt

Früher hat café+co alle Server in allen neun Ländern selbst angeschafft und betreut. Dann wurde im Rechenzentrum auf Managed Services von Medialine Österreich gewechselt und auch die Hardware über einen Fünfjahresvertrag komplett über den IT-Partner bezogen. „Damit konnten wir aufgrund der stärkeren Hardware-Komponenten von sechs auf 2 Hosts reduzieren, das Projekt ist bereits abgeschlossen. Das war für uns auch eine strategische Entscheidung“, so Daniel Hesse.



Quelle: café+co International Holding GmbH

Daniel Hesse, Head of IT & Organisation, café+co International Holding GmbH, Wien

»Die Umstellung auf Managed Service mit Hyper-V-Virtualisierung unter Windows, aber auch bei Themen wie VMware oder ein standardisierter IT-Hardware-Einkauf – die IT-Experten von Medialine Österreich haben schnell, effizient und ohne ‚Tra- ra‘, als Partner auf Augenhöhe übernommen.«

## IT-Outsourcing: Konzentration auf eigene Kernthemen

Thema Personalressourcen: „Ich erspare mir das Suchen von Mitarbeitern, die geeignetes Know-how mitbringen. Denn selbst, wenn ich eine perfekt entsprechende Person fände, gibt es durch Urlaub und andere Abwesenheiten Zeiten, an denen sie nicht verfügbar ist. Sie wäre quasi eine ‚Insel‘ und könnte unmöglich in allen Facetten der sich schnell entwickelnden IT-Landschaft am Ball bleiben. Dazu kommt, dass man für diese Jobs gar keine bezahlbaren Personen am Markt findet. Und wenn doch, habe ich einen Spezialisten für ein bestimmtes Thema. Arbeite ich hingegen mit einer Firma wie Medialine Österreich, die mehrere, ausgebildete Techniker auf diesem hohen Level anbietet, zusammen, dann erspare ich mir die Personaldebatte. Wir wollen uns auf unsere eigenen Kernthemen konzentrieren.“ weiß Daniel Hesse.

## Aufgaben café+co: Jobs von Medialine Österreich

Wie Daniel Hesse berichtet, liegt der Übergabepunkt bei der VM. Das heißt, Medialine Österreich ist für alle Komponenten der Virtualisierungsplattform, wie Hosts, Netzwerk, Software und das Backup-System zuständig, Betriebssysteme pflegt café+co grundsätzlich selbst. „Unsere Kernkompetenz besteht im Bereich der Prozess-Entwicklung, in der ERP-Weiterentwicklung und im Support unserer Enduser“, so der Head of IT von café+co.

## Großteil des IT-Einkaufs über Medialine Österreich – der Vorteil?

Es geht um Standard-Hardware, also um Notebooks, PCs, Monitore und Peripheriegeräte bis hin zu Headsets ... Nicht nur IT-Dienstleistungen, auch ein Großteil des Einkaufs von café+co läuft über Medialine Österreich, die sehr gute Kontakte zu Dell Technologies pflegt. Die Preise werden meist einmal jährlich intensiv nachverhandelt, alle Länderorganisationen von café+co können ihre IT über einen aufgezogenen Web-Shop beziehen und die gesamte Logistik über Medialine Österreich abwickeln. Der Vorteil? – „Standardisierung im Unternehmen, der Bestellprozess ist für alle gleich, einmal pro Jahr werden Zielkontingente angepeilt und diese mit Dell verhandelt, wobei unser Ansprechpartner immer Medialine Österreich ist“, bringt es Daniel Hesse auf den Punkt.

## Stundenkontingente auch für die IT-Security

café+co hat eine Task List von einem Wirtschaftsprüfer erstellen lassen, ist diese Schritt für Schritt mit Medialine Österreich durchgegangen und hat die Maßnahmen gemeinsam realisiert. „Medialine Österreich ist nicht zuletzt dank der internationalen Erfahrungen ihres Geschäftsführer Markus Löschnigg auch in der Security sehr stark“, sagt Daniel Hesse. „All diese Themen werden in regelmäßigen Jour Fixes abgearbeitet und teilweise in Projekte überführt bzw. im Rahmen unserer Teams-Projekte realisiert.“

Wir arbeiten mit Stundenkontingenten, besprechen gewisse Abnahmen pro Jahr und buchen von diesen Kontingenten ab. Wir haben sie noch nie nicht ausgeschöpft!“

## Medialine Österreich ist Partner auf Augenhöhe

„Ab einer gewissen Größenordnung muss ich mir überlegen: Was kann ich mit der vorhandenen Mannschaft selber machen und was kann ich an einen Partner, dem ich vertraue, outsourcen?“ – Daniel Hesse, Head of IT & Organisation café+co, nennt Medialine Österreich ‘definitiv einen Partner auf Augenhöhe‘.

„Wenn wir im Bereich der Infrastruktur neue Projekte und neue Dienstleistungen anbieten, dann schauen wir stark darauf, dass es Managed Services sind. Das Thema Security mit Services, die im Internet stehen, wird von Jahr zu Jahr intensiver und stärker. Würde man sich nur einmal im Jahr mit dem Thema auseinandersetzen, wäre man schnell Opfer eines Angriffs. Mit Medialine Österreich halten wir den Ball in der Luft.“ Ist Daniel Hesse von café+co überzeugt.

## Medialine AG

Als Full-Service-Systemhaus stehen wir für maßgeschneiderte Lösungen für den Mittelstand und Konzerne. Wir unterstützen Ihr Unternehmen auf ganzer Linie – von der Anforderungsanalyse, Ideensammlung und Konzeptentwicklung über die Ausarbeitung und Umsetzung der passenden IT-Strategie bis hin zu regelmäßigem technischem Support und Workshops für Ihre Mitarbeiter. Durch die bundesweite Ausrichtung profitieren die Kunden von einem engen Netz von Vertriebs- und Technikressourcen, mit der eine optimale Servicebetreuung vor Ort ermöglicht wird.

Kontakt  
Medialine AG  
Feldkirchner Straße 11-15  
8054 Seiersberg-Pirka

Tel.: +43-316-225029  
office.at@medialine.com