DELL EMC

TITANIUM-STATUS FÖRDERT DAS UNTERNEHMENSWACHSTUM

Mit der Erweiterung ihres Technologie-Portfolios erzielt die Medialine AG ein jährliches Wachstum von 25 Prozent.



MEDIALINE | Technologie | Deutschland

Herausforderungen

Medialine ist schon seit Langem ein Partnerunternehmen von Dell und wurde einer der ersten Titanium-Partner im neuen Dell-EMC-Partnerprogramm. Medialine will seinen Endkunden optimale Lösungen anbieten. Dazu gehören eine gute Kommunikation und ein exzellenter Support durch die Lieferanten.

Lösungen im Überblick

- Rechenzentrum
- Unternehmens- und Kundensupport
- Infrastrukturlösungen und Cloud & Managed Services

Geschäftsergebnisse

Kundenbetreuung und Support zur Fehlerbehebung bei Hard- und Softwareproblemen rund um die Uhr



Technikereinsatz vor Ort bzw. Lieferung von Ersatzteilen an einen vereinbarten Standort



Das Dell-EMC-Partnerprogramm unterstützt seine Partner dabei, mit den modernsten Technologien und Services einen größeren Marktanteil zu erzielen. Innerhalb des Programms können verschiedene Stufen erreicht werden – von „Authorised“ bis „Titanium“. Um den „Titanium“-Status zu erreichen, müssen sowohl wettbewerbsrelevante Umsatzschwellen als auch bestimmte Weiterbildungsanforderungen erfüllt sein. Die Partnerschaft mit Dell EMC ermöglicht es Unternehmen, zusätzliche und profitable Geschäftsbeziehungen zu etablieren und ihren Kunden umfassende und ausgereifte Lösungen anzubieten.

Medialine und Dell EMC verbindet eine solche Partnerschaft. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Bad Sobernheim war 2008 einer der ersten IT-Partner von Dell. Bereits nach zwei Jahren erreichte Medialine die Premium-Stufe, was zum damaligen Zeitpunkt der höchstmöglichen Partnerschaftsebene entsprach. Medialine war zudem eines der ersten Unternehmen, das nach dem Zusammenschluss von Dell und EMC sowie der Einrichtung des neuen Dell-EMC-Partnerprogramms zum Titanium-Partner avancierte und sich somit seinen Status als Top-Lösungsanbieter von Dell EMC sicherte.

Heute unterhält das Unternehmen elf Standorte in Deutschland sowie drei in Österreich und einen in Rumänien. Von seinen fünfzehn über Europa verteilten Standorten aus betreut Medialine mehr als 650 mittelständische und große Unternehmen. Mithilfe von Dell-EMC-Speicher- und Cloudlösungen managen 200 Medialine Mitarbeiter insgesamt sieben Rechenzentren und zehn Millionen Verbindungen täglich.

„Wir haben eine enge Bindung zu unseren Kunden. Für viele von ihnen arbeiten wir schon seit Jahren“, erklärt Ioannis Tsoultsidis, Vendor Manager bei Medialine. „Unser Ziel ist es, unsere Kunden langfristig zu betreuen. Dank der Dell-EMC-Lösungen und -Services können wir eine hohe Kundenzufriedenheit und eine starke Kundenbindung sicherstellen.“

Eine preisgekrönte Cloud-Lösung

Medialine ist auf Speicher- und Cloud-Services sowie Endgeräte spezialisiert. In den sicheren, mit Dell-EMC-Hardware ausgestatteten Rechenzentren verwaltet das Unternehmen verschiedene Workloads für seine Kunden.

„Mit dem Betreiben unserer eigenen, Dell-EMC-basierten Rechenzentren haben wir ein enormes Know-how über die dazugehörigen Technologien und Dienste aufgebaut“, freut sich Tsoultsidis. „Wir zeigen unseren Kunden nicht nur, wie alles in der Praxis funktioniert, sondern können sie auch optimal beraten und ihnen die jeweils passende Lösung anbieten.“

Innerhalb der letzten zwei Jahre verzeichnete Medialines preisgekrönte Cloud-Lösung ein Wachstum von 250 Prozent. Kunden, die diese oder eine der vielen anderen Dell-EMC-basierten Dienstleistungen bei Medialine beziehen, profitieren zudem von höchster Beratungskompetenz und einem umfangreichen Erfahrungsschatz aus bisherigen, erfolgreich umgesetzten Projekten.

Der Titanium-Vorteil

Um den Titanium-Partnerstatus bei Dell EMC zu erhalten, muss ein Unternehmen einen umfangreichen Kriterienkatalog erfüllen. Medialine kann auf über 130 Ausbildungszertifikate verweisen und übertrifft den von Dell EMC geforderten jährlichen Mindestumsatz mit Dell EMC Produkten von 15 Millionen US-Dollar.

> *„Dank unserer Partnerschaft mit Dell EMC verzeichnen wir eine Wachstumsrate, die bei durchschnittlich etwa 25 Prozent im Jahr liegt. Im Vergleich zur Wachstumsrate von Unternehmen ähnlicher Größe, die meist im einstelligen Bereich angesiedelt ist, ist dies eine fantastische Leistung.“*
>
> Ioannis Tsoultsidis, Vendor Manager, Medialine AG



„Mein Tipp für andere Partner? Für zukunftsorientierte Unternehmen führt an Dell EMC kein Weg vorbei. Dell EMC ist ein Komplett-Lösungsanbieter mit den besten Produkten und erstklassigem Support.“

Ioannis Tsoultsidis, Vendor Manager, Medialine AG

„Anhand der Dell-EMC-Zertifikate sind wir in der Lage, unsere Expertise nachzuweisen. Wir kennen unser Metier genau und können unsere Kunden umfangreich und kompetent beraten“, erklärt Tsoultsidis.

Partner, die die Titanium-Ebene des Dell-EMC-Partnerprogramms erreicht haben, profitieren zudem von der kompletten Angebots- und Funktionspalette, die Dell EMC zur Verfügung stellt. Beim Kauf des Serviceplans ProSupport Plus gehört dazu beispielsweise ein fest zugeordneter Technology Service Manager (TSM). Kunden profitieren in diesem Fall außerdem von der höchstmöglichen Rabattstufe, was Profitabilität zu einem elementaren Bestandteil der Geschäftsbeziehung macht.

„Dank unserer Partnerschaft mit Dell EMC verzeichnen wir eine Wachstumsrate, die bei durchschnittlich 25 Prozent im Jahr liegt“, so Tsoultsidis. „Im Vergleich zur Wachstumsrate von Unternehmen ähnlicher Größe, die meist im einstelligen Bereich angesiedelt ist, ist dies eine fantastische Leistung.“

Die Geheimwaffe

Medialine profitiert durch seinen Partnerstatus besonders vom ProSupport Plus TSM. „Der TSM ist ein großes Plus“, bestätigt Tsoultsidis. „Wir haben eine sehr enge Beziehung zu unserem TSM. Er beschleunigt den Support- und, wenn erforderlich, auch den Eskalationsprozess. Unsere Anfragen können aufgrund unseres Status als Titanium-Partner an die Geschäftsführung von Dell EMC gesandt werden.“

Über den gesamten Support-Prozess hinweg spart Medialine mit dem ProSupport Plus TSM bis zu drei Stunden ein. Dies entspricht etwa 10 Prozent des Zeitaufwands für die Bearbeitung von Anfragen. Die Ersparnis von Zeit und Ressourcen erlaubt es, Medialine seine Rechenzentren ständig in Betrieb zu halten und gleichzeitig die intensive Interaktion mit seinen Kunden aufrecht zu erhalten.

Ausschließlich Dell EMC

Als exklusiver Dell-EMC-Lösungspartner hat Medialine verschiedene Auszeichnungen erhalten: Im Jahr 2010 wurde das Unternehmen als „Dell Partner of the Year“ und 2014 „Storage Partner of the Year“ ausgezeichnet. Jüngst wurde das Unternehmen von der Financial Times als eines der am schnellsten wachsenden europäischen Unternehmen im Jahr 2017 ausgezeichnet.

DELL EMC

„Unser Erfolg beruht schlussendlich auf dem Vertrauen, das unsere Kunden in unsere Dienste haben“, erklärt Tsoultsidis. „Aufgrund des höchsten Partnerstatus sind wir nicht nur optimal positioniert, um Dell-EMC-Lösungen anzubieten, wir erhalten auch den bestmöglichen Support vor und nach dem Kaufabschluss. So stellen wir sicher, dass jedes einzelne Projekt ein Erfolg wird.“

Durch die Partnerschaft mit Dell EMC Customer Solution Centres kann Medialine das Vertrauen seiner Kunden weiter ausbauen. Kunden können sich in diesen Zentren selbst von den Lösungen überzeugen und Dell-EMC-Spezialisten direkt vor Ort befragen. Der Kunde erhält mit dieser Transparenz die Sicherheit, ein von Fachleuten geprüftes und getestetes neues Produkt zu bekommen. Um das Portfolio abzurunden, bietet Medialine weitere Dell-EMC-Services wie Beratung, Support, Finanzierung und Bereitstellung an.

Unternehmenskritischer Support

Ein elementarer Bestandteil von Medialines Angebot ist die ProSupport Suite. Kunden erhalten durch diese Services erstklassigen Support, welcher es Medialine erlaubt seinem Angebot eine Sicherheitsebene hinzuzufügen. Zudem stoßen diese Services auf hervorragende Resonanz. Rund 90 Prozent der Kunden erwerben ProSupport und ein Fünftel davon ProSupport Plus.

Die ProSupport Suite umfasst:

- Dell-EMC-Kundendienst und -Support zur Fehlerbehebung von Hard- und Softwareproblemen rund um die Uhr
- Technikereinsatz vor Ort bzw. Lieferung von Ersatzteilen an einen vereinbarten Standort

> *„Die Vielzahl unserer Dell-EMC-Zertifikate ist ein Beweis unserer Expertise. Sie zeigen, dass wir das nötige Fachwissen haben, um unsere Kunden ausführlich beraten können.“*
>
> Ioannis Tsoultsidis, Vendor Manager, Medialine AG

„Obwohl wir entsprechend zertifiziert sind, kann Dell EMC uns vor allem im Ersatzteilbereich und bei komplexen technischen Themen häufig schnelle und wertvolle Unterstützung bieten. Dell-EMC-Support-Services unserem Angebot hinzuzufügen, ist einfach die beste Option für unsere Kunden“, sagt Tsoultsidis.

Um die steigenden Anforderungen seiner Kunden bedienen zu können, erwägt Medialine sein Portfolio um das Angebot von ProDeploy, die erstklassigen, maßgeschneiderten Bereitstellungsservices von Dell EMC, zu erweitern – und damit auf dem Erfolg sämtlicher Funktionen aufzubauen.

„Mein Tipp für andere Partner? Für zukunftsorientierte Unternehmen ist Dell EMC die beste Wahl“, sagt Tsoultsidis. „Dell EMC ist ein Komplett-Lösungsanbieter mit den besten Produkten und erstklassigem Support.“



Erfahren Sie mehr über Dell EMC Lösungen



Sprechen Sie mit einem Dell EMC-Experten

Folgen Sie uns in sozialen Netzwerken

Copyright © 2018 Dell Inc. oder seine Tochterunternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Dell, EMC und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder seinen Tochterunternehmen. Andere Marken können Marken der jeweiligen Eigentümer sein. Diese Fallstudie dient Informationszwecken. Der Inhalt sowie die Stellenbezeichnung von in dieser Fallstudie genannten Mitarbeitern waren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung im August 2018 korrekt. Dell und EMC übernehmen keine Garantie, weder ausdrücklich noch stillschweigend, für diese Fallstudie. Referenznummer: H17127