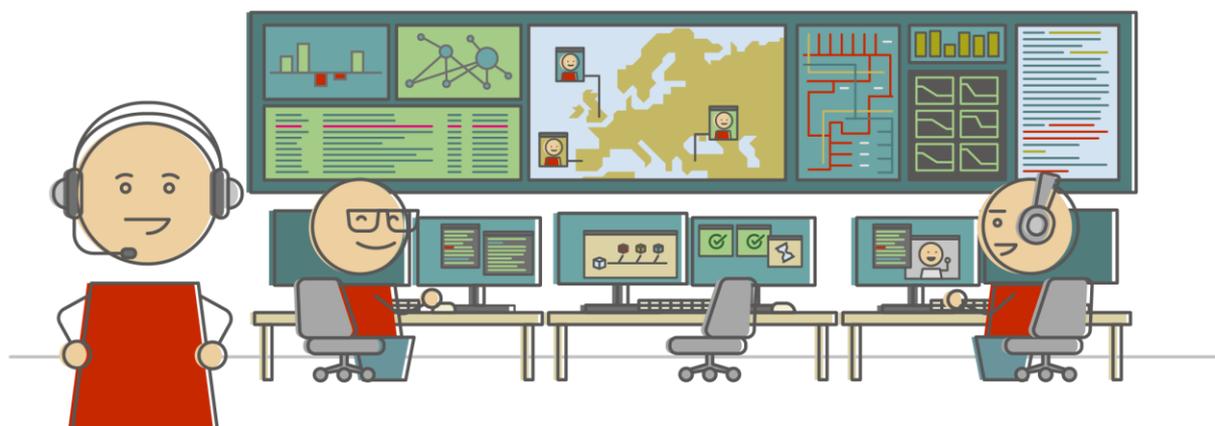


Inside d-con.net: OPERATIONS

UNAUFGEREGTE VERLÄSSLICHKEIT

Wien, im März 2025

Operations hat eine klare Aufgabe: Wir halten die Systeme der d-con.net Kunden am Laufen. So einfach das klingt, so komplex und herausfordernd sind unsere Aufgaben. Unser COPS-Team (Customer Operations) leistet klassischen Kundensupport. Die Teams aus HOPS (Hybrid Cloud Operations) und NOPS (Network & Security Operations) achten auf den reibungslosen Betrieb der Infrastruktur unserer Auftraggeber.



In Summe arbeiten in Operations mehr als 20 Kolleginnen und Kollegen daran, unseren Kunden stabilen, sicheren und zuverlässigen IT-Einsatz zu ermöglichen.

Betreuung rund um die Uhr, rund um den Globus

Viele unserer Auftraggeber sind Produktions- und Dienstleistungsunternehmen. Wir betreuen die verteilten Standorte dieser Kunden auf der ganzen Welt, in mehr als 65 Ländern. Im Customer Support verwirklichen wir die beiden von d-con.net gebotenen SLA-Level: Eine einfache Wochentags-Unterstützung von 7-18h oder als Alternative den umfassenden 7x24 Support. Die Standards ISO 27001 und ISO 27018, nach denen d-con.net zertifiziert ist, stellen auch an unsere tägliche Arbeitspraxis hohe Anforderungen: Alle Arbeiten an Kundensystemen werden penibel dokumentiert und sind zu 100% nachvollziehbar.

Der Dreh- und Angelpunkt unserer Arbeit ist unser professionelles Ticketsystem. Darin tragen Kunden ihre Anliegen ein, und auch unser Monitoringsystem und viele Security-Systeme legen darin automatisiert ihre Hinweise an. Von den rund 30.000 Tickets, die wir jährlich bearbeiten, stammen etwa die Hälfte von

Menschen, die andere Hälfte sind von Systemen generierte Warnmeldungen. Den Löwenanteil aller Tickets können wir in Eigenregie erfolgreich erledigen – bei komplexen oder exotischen Fragestellungen greifen wir auf das Know-how, die Erfahrungen und die Lieferantenkontakte der d-con.net Systems Engineers zurück.

Einsatzbereitschaft hat höchste Priorität

In den Händen unseres Teams liegt das Schicksal des digitalen Fundaments unserer Auftraggeber. Das bedeutet eine riesige Portion Verantwortung, der wir nach bestem Wissen und Gewissen nachkommen. Eine unserer wichtigsten Maßnahmen zur Risikominimierung ist die proaktive Vorbereitung auf Infektionswellen – wie

es zum Beispiel durch Covid-19 der Fall war, aber auch durch andere Erreger immer wieder auftritt. Sobald die Inzidenzen ansteigen, schalten wir auf verteilte Standorte um. Dann bleibt nur mehr ein Kernteam im d-con.net Operations Center, während die meisten Kolleginnen und Kollegen remote weiterarbeiten. Auf diese Weise minimieren wir die Wahrscheinlichkeit von Ausfällen.

Facts & Figures

OPERATIONS

- *Mehr als 20 Mitarbeiter*
- *COPS (Customer Operations)*
- *HOPS (Hybrid Cloud Operations)*
- *NOPS (Network & Security Operations)*
- *30.000 Tickets jährlich*
- *65+ Länder betreut*
- *ISO 27001 zertifiziert*
- *ISO 27018 zertifiziert*
- *Professionelle Dokumentation*



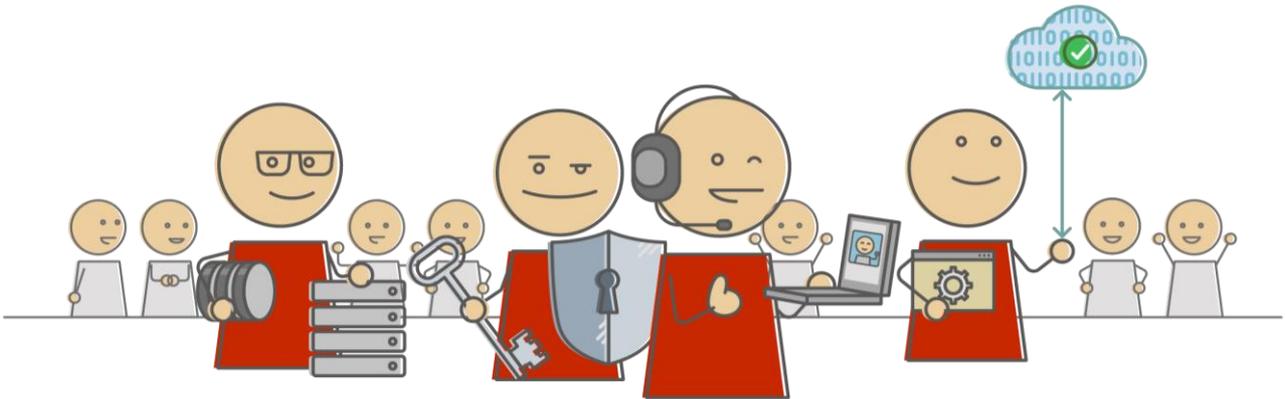
Der Mensch kommt zuerst

Obwohl wir tagein, tagaus nichts anderes machen als Probleme abzuwenden oder aus der Welt zu schaffen, haben wir im Operations Team eine erstaunlich niedrige Fluktuation. Das liegt nicht zuletzt an der gesunden Work/Life-Balance, die wir bieten. Wer ständig als Troubleshooter unterwegs ist, braucht seine Freiräume, um wieder Kraft tanken zu können. Wir achten auch sehr drauf, unseren Mitarbeitern alle Möglichkeiten zur Weiterentwicklung zu bieten. Wo wir Interesse und Engagement sehen, fördern wir mit internen Schulungen und Aufstiegsmöglichkeiten.

Bottom Line

Komplexe Netzwerke, weltweit verteilte Standorte, Business rund um die Uhr und der Einsatz modernster Informationstechnologie, das kennzeichnet die Auftraggeber von d-con.net. In diesem Umfeld sorgt das Operations Team für eine stabile und verlässliche Betriebsführung der Kundensysteme.

d-con.net ist ein strategisches Asset



d-con.net ist ein strategischer Dienstleistungspartner. Wir arbeiten laufend daran, unseren Auftraggebern Hochtechnologie zu erschließen und in Best Practices IT-Lösungen verfügbar zu machen. Bei uns erhält man hochmoderne Systeme und leistungsfähige Managed Services, immer am Puls der Zeit. Da unsere Auftraggeber oft international agierende Unternehmen sind, werden unsere Kunden rund um den Globus in ihren Landesniederlassungen auf allen Kontinenten unterstützt.

d-con.net GmbH
Johannesstraße 48a
2371 Hinterbrühl, Österreich
+43 1 616 32 17 – 0
www.d-con.net
office@d-con.net