



Education Support Centre Deutschland (ESCde)

IT-Support für akademische und öffentliche Einrichtungen

Prof. Dr. Walter F. Tichy, Alexander Wachtel

Leitung ESCde, Karlsruher Institut für Technologie (KIT)

Marktanalyse

- Markt
 - IT-Support für Infrastrukturtechnologien von Microsoft
 - Entwickler-Support für Programmierung mit .NET
- Problem
 - Microsoft-Support ist teuer
 - umständlich: bürokratischer Aufwand bei Supportanfragen
- Zielgruppe
 - öffentliche und akademische Einrichtungen
 - Später in die Industrie

Problemlösung

- ESCde: IT-Support für öffentliche und akademische Einrichtungen mit der Vertragsdauer von einem Jahr

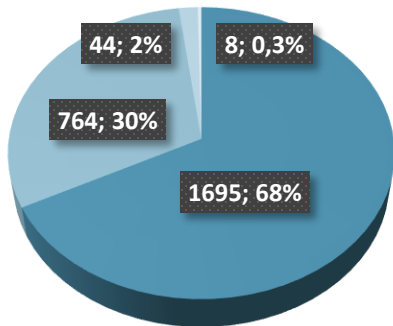
Fehlersuche

Migration

Wiederherstellung

Entwicklung

- Hohe Kundenzufriedenheit & Kompetenz



■ Sehr zufrieden ■ Zufrieden ■ Unzufrieden ■ Sehr unzufrieden

Kundenzufriedenheit in den Jahren 2009 bis 2014, 67 % aller Anfragen erhielten eine Kundenbewertung

KPIs	Ihre Umfragen	Vergleichsdaten	
		Deutschland	Alle Partner
Weiterempfehlung	100 %	93 %	91 %
Zufriedenheit	100 %	97 %	96 %
Qualität der Produkte	78 %	63 %	67 %
Preis/Leistung	89 %	52 %	62 %
Erfüllt Ihre Geschäftsanforderungen	89 %	69 %	69 %
Technische Kompetenz	89 %	79 %	78 %

CSAT Kundenzufriedenheit 2014
Microsoft Partner Network

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Startup-Programm
Software Engineering

20 ESCde
Education Support Centre Deutschland

Fakten & Zahlen

- ESCde existiert als universitäre Einrichtung seit 1994
 - Bis 2006 komplett durch Microsoft finanziert
 - Ab 2006 Finanzierung durch eingeführte Kundenverträge

Professional Plus Package
(Microsoft Premier Services)

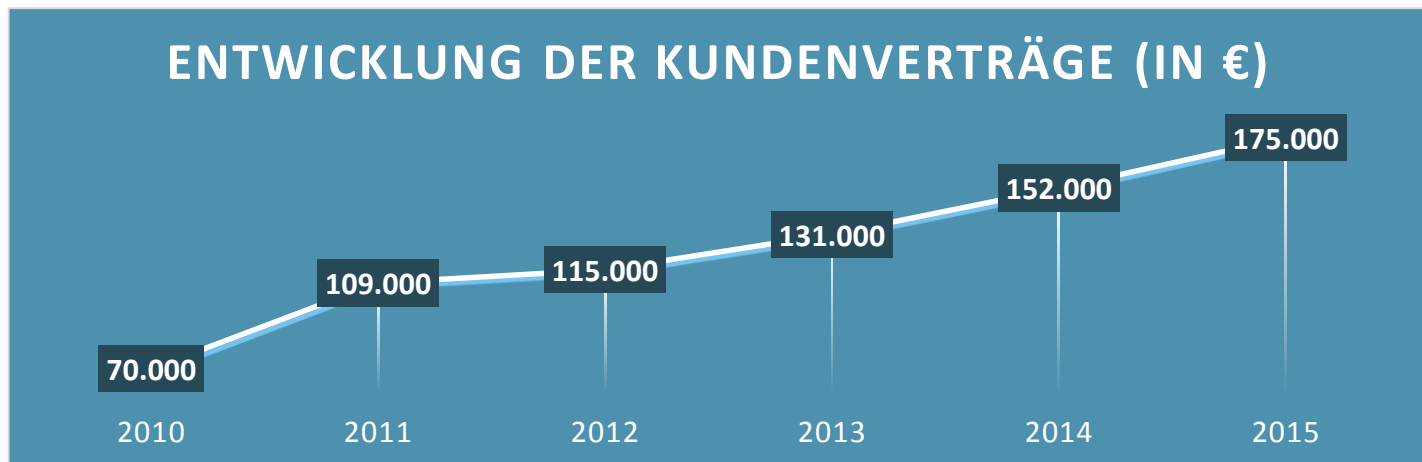
Professional Package
(Microsoft Professional Services)

Basic Package

- Ab 2010 MSDN und TechNet Support in Kooperation mit Microsoft
- Team:
 - 30 studentische Mitarbeiter verschiedener Fachrichtungen
- Kunden:
 - 100 öffentliche und akademische Einrichtungen

Geplante Ausgründung

- Finanzen:
 - stabiler Grundstock existiert, weiteres Wachstum geplant



- Firma:
 - Umwandlung in eine GmbH Anfang 2015



Education Support Centre Deutschland

Noch Fragen?!

www.ESCde.net

Wachtel@ESCde.net

(0721) 608 46320