

Helpdesk on demand: 6.500 Mitarbeiter für 5 Länder in 4 Wochen bei Wüstenrot Datenservice

The logo for Wüstenrot, featuring the word "wüstenrot" in white lowercase letters on a red rectangular background.

Die **Wüstenrot Datenservice GmbH**, Salzburg (Österreich), erstellt und betreibt die Versicherungs- und Bausparapplikationen für den Wüstenrot-Konzern in den Ländern Österreich, Tschechien, Slowakei, Ungarn und Kroatien. Neben dem Applikationsbetrieb wird auch die IT-Infrastruktur für 6.500 Außen- und Innendienstmitarbeiter sowie für rund 1.000 freie Makler betrieben.

Um eine konsolidierte Managementsicht des gesamten Supportprozesses inklusive der Outsourcing-Projekte zu ermöglichen, wurde eine Tool-Auswahl gestartet:

Folgende Parameter wurden vorgegeben:

- Funktionale Anforderungen müssen im kompletten ITIL Prozessframework unterstützt werden.
- Schnelle und stufenweise Einführung, wobei eine Durchlaufzeit des Projektes von unter 4 Wochen anzustreben ist.
- Die Selbstverwaltung im Betrieb soll die schnelle Anpassung der Wüstenrot Prozesse an Markterfordernisse optimal unterstützen und Änderungszyklen im Stundenbereich ermöglichen.
- Die Einbindung von Endusern und Auslandstöchtern muss einfach und hoch-mandantenfähig sein.

Es standen nach reiflichen Überlegungen drei Entscheidungsalternativen zur Auswahl: Die Anpassung des bestehenden Tools, eine marktübliche Lösung im Eigenbetriebsmodus oder die von IBM vorgeschlagene Lösung 'Help Desk Management on demand' von SolveDirect zu wählen.

Johann Schartner, Geschäftsführer Wüstenrot Datenservice GmbH, über das Projekt:

„SolveDirect sollte zum einen das 10 Jahre alte hostbasierende Helpdeskssystem ablösen und zum anderen natürlich auch neue Funktionen ermöglichen. Beide Ziele wurden vollständig erreicht, die Benutzer haben das neue System sofort angenommen und die Umstellung ist nicht nur rasch sondern auch völlig reibungslos verlaufen. Mir hat vor allem die professionelle und effiziente Zusammenarbeit im Projektteam wirklich Spaß gemacht.“



Der Zeitplan von 8 Tagen SolveDirect Unterstützung bei einer Gesamtdurchlaufzeit von 3 Wochen wurde eingehalten, sodass der Regelbetrieb planmäßig mit Anfang April 2005 starten konnte. Mit minimalem Einführungsaufwand konnte innerhalb eines einzigen Monats eine hoch skalierbare ITIL HelpDesk Lösung implementiert werden. Die Selbstverwaltungsfunktionen erlauben Wüstenrot Datenservice einfache Anpassungen und Erweiterungen innerhalb von Minuten selbst umzusetzen und so unmittelbar auf sich ändernde Anforderungen zu reagieren.

Die 'on demand' Philosophie garantiert neben hervorragenden Verfügbarkeits- und Performancewerten auch die Erweiterungen in die von Wüstenrot betreuten Länder Tschechien, Slowakei, Ungarn und Kroatien ohne Anpassungsaufwände in der Infrastruktur.