

Raiffeisen Informatik steuert mit dem (Cockpit) von **SD.cube**

Service Management auf höchstem Niveau: Integrieren. Managen. Steuern.

Um für das künftige Wachstum gerüstet zu sein, entschied sich die Raiffeisen Informatik – nach langjährigem erfolg-

„SD.cube ermöglicht uns volle Autonomie durch den Eigenbetrieb. Durch den breiten auf Enterprises angepassten Funktionsumfang können wir unsere Wettbewerbsfähigkeit bei neuen IT-Markt-Projekten verbessern. Der SD.cube bietet eine effiziente Stammdatenverwaltung, lässt sich innerhalb der SD.FunctionPorts eigenständig erweitern und zeigt mit dem SD.cockpit alle KPI's auf einen Blick.“, skizziert Sebastian Fladischer, Produktverantwortlicher Service Desk, die Entscheidungsfindung bei Raiffeisen Informatik.

Vor allem das für IT-Managementanforderungen entwickelte SD.cockpit der

reichen Einsatz der SolveDirect-Produkte SD.bridge und ServiceDesk SD² – nun auch für die Enterprise Solution SD.cube

SD.cube-Lösung spielt für die Raiffeisen Informatik eine wichtige Rolle. Es wird zur Abbildung der Reports für den Incident Management-Prozess eingesetzt und als Informationssystem für die Balanced Scorecard (BSC) genutzt. „Die Überwachung der Störung und die Darstellung der Störungsentwicklung erledigen das Management und die Produktverantwortlichen nun auf Knopfdruck. Es ist kein umständliches Zusammenstellen der Informationen mehr nötig“, berichtet Fladischer von den Vorteilen des SD.cockpit, „durch abteilungsübergreifende Reports kann jetzt genau nachvollzogen werden, welche Gruppen für die Abwicklung der Störung verantwortlich sind. Darüber hinaus ist es

als „installierte“ in-house Lösung für modernstes ‚Multi Level Service Management‘.

den Produktverantwortlichen möglich, ihre Produkte im Hinblick auf Reaktionszeiten, Erledigungszeiten, Lösungsraten oder ähnliches, zu monitoren.“ ■

Ansprechpartner:

Beate Nestlang
Key Account & Partner Manager
beate.nestlang@solvedirect.com



SolveDirect Solutions – a division of BRAIN FORCE



Über Raiffeisen Informatik

Die Raiffeisen Informatik GmbH ist einer der größten privaten Rechenzentrumsbetreiber in Österreich und bietet professionelle IT-Dienstleistungen für Großkunden im In- und Ausland an. Die Raiffeisen Informatik GmbH ist mit einem Umsatz in 2007 von 440 Mio. Euro und rund 1.300 Mitarbeitern Österreichs zweitgrößter IT Services-Anbieter und zeichnet sich durch kontinuierliches Wachstum aus. Das stetige Wachstum und die sich ständig ändernden wirtschaftlichen Bedingungen erfordern schnelle Anpassungsfähigkeit sowie das Treffen optimaler Entscheidungen innerhalb kürzester Zeit. Dies wird durch den SD.cube von SolveDirect erleichtert.