
ITERGO



HELP DESK

Computacenter konzipiert und betreibt den zentralen User Help Desk und Vor-Ort-Support für alle Standorte der ERGO Group

SERVICES

- User Help Desk
- Supply Chain Services
- bundesweiter Einsatz von Technikern beim Kunden vor Ort

ANWENDERERFAHRUNGEN

- kompetente Beratung im Single Point of Contact
- größere Anwenderzufriedenheit

GESCHÄFTSAUSWIRKUNGEN

- Refokussierung auf Kernthemen
 - kontinuierliche Optimierung der IT-unterstützten Prozesse
-

ZIEL

Die ITERGO Informationstechnologie GmbH hat als zentraler IT-Dienstleister der ERGO Group ihre IT-Arbeitsplatz-Services für unterschiedliche Vertriebswege und deren jeweilige individuelle Vertriebsplattform sukzessive auf einen externen Dienstleister konzentriert und mit eigenen Leistungen ergänzt. Im Zuge der Vereinheitlichung der Vertriebsplattform und der geplanten Umstellung der Betriebssystemumgebungen auf Windows 7 hatte ITERGO diese IT-Services im Jahr 2011 neu ausgeschrieben.

LÖSUNG

Der Umfang der Ausschreibung umfasste alle betrieblichen Leistungen zum Arbeitsplatz-Service für über 35.000 Anwender. Die Übergabe der IT-Services von früheren Providern an Computacenter erfolgte innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens. Computacenter hatte dabei die besondere Herausforderung, immer wieder rasch auf veränderte Rahmenbedingungen reagieren zu müssen, was gelungen ist, indem die Transitionsplanung kurzfristig und der jeweiligen Lage entsprechend angepasst wurde.

ERGEBNIS

Als Single Point of Contact ist Computacenter heute der alleinige Ansprechpartner für alle Fragestellungen rund um den Betrieb und die Ausstattung der Arbeitsplätze der ERGO Group in Deutschland einschließlich der Telefonie. Als verlässlicher IT-Partner baut Computacenter das Angebot weitere Services für die Versicherungsgruppe kontinuierlich aus.





Computacenter ist ein zuverlässiger Partner und hat die zeitkritische Übernahme des Betriebs zügig gemeistert

Michal Karski
Leiter Provider Management,
ITERGO Informationstechnologie
GmbH



ZIEL

Zentraler User Help Desk und standardisierte Prozesse

Die ERGO Group ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Nach dem Auslaufen des bestehenden Vertrags mit einem externen Dienstleister bot sich für das Unternehmen die Gelegenheit, den Support im Rahmen einer Ausschreibung neu und zentral zu vergeben. Künftig sollte ein zentraler User Help Desk für die Bearbeitung aller Anfragen zuständig sein. Gleichzeitig galt es, Prozesse zu standardisieren, nachdem bis dato unterschiedliche Verfahren eingesetzt worden waren.

Auch waren die Service Level Agreements aufgrund der gewachsenen Strukturen über die unterschiedlichen Konzerngesellschaften und Vertriebswege nicht einheitlich definiert. Von den rund 28.000 IT-Arbeitsplätzen der ERGO Group in Deutschland sind 18.000 im Innendienst an sechs großen Standorten konzentriert; rund 10.000 Arbeitsplätze verteilen sich über 4.000 verschiedene Agenturen des Außendienstes in ganz Deutschland.

„Diese Voraussetzungen konnte aus unserer Sicht nur ein Dienstleister erfüllen, der ein bundesweites Netz von Technikern bereitstellen kann und über Erfahrung im Support innerhalb der Versicherungsbranche verfügt“, bestätigt Dr. Michal Karski, Leiter Provider Management bei der ITERGO GmbH.

LÖSUNG

User Help Desk als Single Point of Contact

In Berlin hat Computacenter den User Help Desk als Single Point of Contact für alle Fragen der ERGO-Mitarbeiter eingerichtet und hat damit seit dem 01.07.2012 auch die End-to-End-Verantwortung. Definierte Service Level Agreements regeln seither die fristgerechte Bearbeitung der anfallenden Anfragen.

„Wir greifen hier auf unsere Best Practices und Standardprozesse zurück und koordinieren zudem den Einsatz der Techniker über unsere bundesweite Flächenorganisation“, berichtet Antje Bosak, Senior Service Managerin bei Computacenter.

Eingeführt wurde auch ein detailliertes Reporting, das im laufenden Betrieb Auskunft über besondere Hardwareschwachstellen oder wiederkehrende Softwareprobleme gibt. Computacenter übernimmt zudem die dauernde Bevorratung mit allen notwendigen Komponenten für die ERGO Group im Service Center Kerpen.

ERGEBNIS

Entlastung bei Routine Aufgaben und integriertes Reporting

Durch die vollständige Auslagerung des Endanwender-Supports an Computacenter hat sich ITERGO von Routineaufgaben entlastet und konzentriert sich seither verstärkt auf versicherungsspezifische Fragestellungen in der Anwendungsentwicklung sowie auf das Provider Management für die Unternehmensgruppe.

Die mit dem Support einhergehende Einführung des Toolsets von Computacenter sowie der Zugriff auf das Computacenter-Consulting und -Projektmanagement hat im Laufe der bisherigen Zusammenarbeit zudem erfolgreiche Rollouts und die Umsetzung zahlreicher weiterer Projekte ermöglicht. Dank des integrierten Reportings sind fortlaufende Optimierungen in allen Bereichen des Supports wesentlich vereinfacht worden. Das Angebot weiterer Services von Computacenter für die Gruppe wird kontinuierlich ausgebaut.

„Computacenter ist ein verlässlicher Partner, der auch in herausfordernden Situationen professionell agiert und uns im laufenden Betrieb einen stabilen Service bietet. Das ist die Basis für eine längerfristige gute Zusammenarbeit“, zieht Michal Karski ein Fazit der langjährigen Partnerschaft.

ITERGO

Die ITERGO Informationstechnologie GmbH ist der zentrale IT-Dienstleister der ERGO Group. Derzeit arbeiten rund 1.400 Mitarbeiter an vier deutschen Standorten für das Unternehmen, die rund 40.000 User in über 30 Ländern betreuen. Neben den IT- und Rechenzentrumsdienstleistungen gehören auch zentrale Druckdienstleistungen für die Versicherungsgruppe in das Portfolio der ITERGO.

SIE WOLLEN MEHR ERFAHREN?

Dann wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner bei Computacenter oder schauen Sie auf unserer Website computacenter.com vorbei.
