

PRESSEMITTEILUNG

Unternehmen

SchmidtBank AG und CC CompuNet beim Outtasking erfolgreich

Systembetreuung für 70 Filialen und fünf Verwaltungsstellen / Kosteneinsparungen von bis zu 40 Prozent

Kerpen, 8. Dezember 2003. Die SchmidtBank AG lässt ihren Fieldservice von CC CompuNet erbringen. Der IT-Infrastrukturdienstleister ist zuständig für die Systembetreuung der 1.500 PCs, 140 Server und 750 Drucker an den unterschiedlichen Standorten der oberfränkischen Bank. Das Outtasking-Projekt wurde innerhalb von nur drei Monaten umgesetzt. Der neue Service ist um 25 bis 40 Prozent preiswerter als die interne Lösung und erfüllt gleichzeitig alle definierten Service Level Agreements (SLA).

CC CompuNet wird künftig unter anderem die Installationen, Umzüge, Erweiterungen und den Austausch (Install, Move, Add, Change: sogenannte IMAC-Dienstleistungen) von PCs, Monitoren, Druckern, Servern und Laptops sowie den Anschluss der Netzwerkverkabelungen bei der SchmidtBank durchführen. Zudem übernimmt der IT-Infrastrukturdienstleister die Entstörung der genannten Geräte im laufenden Produktionsbetrieb, die Übernahme der Garantieabwicklung sowie die Inventarisierung und die Lagerverwaltung.

Service Level, Kosten und unterstützte Prozesse

Mit zu den wichtigsten Anforderungen an den externen Fieldservice zählen die Service Level Agreements (SLA). Weiterhin sind Kosten,

PRESSEMITTEILUNG

unterstützte Prozesse und deren Erweiterbarkeit, Logistik und die Übernahme des von der Bank verwalteten Lageraltbestands entscheidende Kriterien. Die Angebote von drei Anbietern der engeren Wahl und der SchmidtBank-eigene Fieldservice wurden in einem Scoringmodell bewertet. „CC CompuNet übertraf die Mitbewerber und den internen Fieldservice in den Bereichen Unterstützung der vorhandenen Prozesse und Logistik“, erläutert Markus Rink, IT-Leiter bei der SchmidtBank, die Entscheidung.

Koordinierte Kommunikation und XML

Im Rahmen des Outtasking-Projektes hat CC CompuNet drei Bankmitarbeiter übernommen. So wurde bankspezifisches Know-how an CC CompuNet transferiert und den ehemaligen Mitarbeitern der SchmidtBank ein direkter Übergang in einen neuen Job ermöglicht. Ein Verantwortlicher für die Beschaffung sowie ein IT-Koordinator bei der Bank für IT-fachliche Fragen optimieren die Kommunikation zwischen der SchmidtBank und CC CompuNet. Der Koordinator ist Ansprechpartner auf Bankseite für die CC CompuNet-Techniker und übernimmt gleichzeitig die erste Eskalationsstufe. Eine ähnliche Stelle wurde auch bei CC CompuNet geschaffen. Für die Beschaffungs- oder IMAC-Dienstleistungen wurden für alle Hardwarekomponenten SLAs von sieben Tagen vereinbart.

Entstörungen müssen schnell realisiert werden. CC CompuNet benötigt beispielsweise für den Austausch eines Gerätes ein bis zwei Tage. Fehlermeldungen und Entstörungsaufträge erreichen den Dienstleister über eine XML-Schnittstelle zwischen dem bankeigenen Helpdesktool und CC CompuNet. Der Helpdesk-Mitarbeiter öffnet eine standardisierte Maske, die elektronisch an das „CallAs-System“ von CC CompuNet übermittelt wird. Von dort werden die Abwicklung koordiniert, die Techniker ausgesendet und regelmäßige

PRESSEMITTEILUNG

Statusberichte per XML-Schnittstelle an die SchmidtBank zurückgemeldet. Diese Meldungen können von Helpdesk-Mitarbeitern sowie vom IT-Koordinator der Bank eingesehen werden. Bei schwierigen Entstörungen übernimmt der IT-Koordinator die Eskalation und kontrolliert zusätzlich die Einhaltung der mit CC CompuNet vereinbarten Service Level.

In regelmäßigen Qualitätsmeetings werden weitere Optimierungspotenziale gesichtet und bei Bedarf ausgeschöpft. Zur weitgehenden Automatisierung des Bestellprozesses wird für die Mitarbeiter des Zentralen Service zukünftig ein eShop eingerichtet. Mit der browserbasierten Lösung wird ein standardisierter, bankdefinierter Warenkorb abrufbar sein, der Beschaffungsprozess wird dadurch einfacher und schneller.

3.853 Zeichen bei durchschnittlich 55 Zeichen pro Zeile
Diese Meldung finden Sie auch unter <http://www.ffpress.net>

Pressekontakt CC CompuNet:

Uta Letzel, Europaring 34-40, 50170 Kerpen
Tel.: +49 (0) 22 73/5 97-149
Fax: +49 (0) 22 73/5 97-111
uta.letzel@computacenter.com

Pressekontakt Fink & Fuchs PR AG

Anne Bleines
Tel.: +49 (0) 611/74131-55
Fax: +49 (0) 611/74131-30
anne.bleines@ffpr.de

Till Stüve
Tel.: +49 (0) 611/74131-14
Fax: +49 (0) 611/74131-30
till.stueve@ffpr.de

PRESSEMITTEILUNG

Über CC CompuNet:

CC CompuNet gehört zu Deutschlands führenden Dienstleistern für Internet- und Informationstechnik von Großunternehmen. Das Unternehmen arbeitet Hersteller übergreifend und bietet Services für den gesamten Lebenszyklus von IT-Infrastrukturen. CC CompuNet unterstützt seine Kunden bei der Auswahl und der Beschaffung passender technischer Lösungen, maßgeschneiderter Konfigurationen sowie bei Tests und Integration. Darüber hinaus stellt CC CompuNet den kontinuierlichen, effizienten und kosteneffektiven Betrieb von IT-Landschaften sicher. CC CompuNet ist das deutsche Tochterunternehmen von Computacenter plc. Die auf IT-Dienstleistungen spezialisierte Computacenter-Gruppe hat Geschäftszweige in Deutschland, England, Frankreich, Österreich, Belgien und Luxemburg, beschäftigt mehr als 10.000 Mitarbeiter und erwirtschaftet einem Umsatz von mehr als 4 Milliarden Euro im Jahr.

Über SchmidtBank AG:

Die SchmidtBank AG mit Hauptsitz in Hof wurde 1828 gegründet und erzielte 2002 eine Bilanzsumme von 5,3 Milliarden Euro. Im Rahmen einer umfangreichen Restrukturierung wurde das Filialnetz von 120 auf 70 Filialen und die Mitarbeiterzahl von 2.200 auf 1.200 reduziert. Ziel dieser Maßnahmen ist es, die Kompetenzen zu bündeln und das Know-how zu vertiefen. Trotz des gestrafften Filialnetzes ist die SchmidtBank weiter flächendeckend in Bayern, Sachsen und Thüringen präsent. Neue Betreuungskonzepte wie das Selbstbedienungs-Center, Telefon- und Internet-Banking sorgen für die bequeme Erledigung der täglichen Bankgeschäfte.