

## Referenzbericht Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau

DocHouse Caredesk für den IT Helpdesk:

DocHouse Caredesk steuert den IT Helpdesk bei der Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau



Foto: photocase.com

### Das Unternehmen

Die Sparkasse Freiburg-Nördlicher Breisgau mit der Hauptstelle in Freiburg und den Hauptgeschäftsstellen in Emmendingen und Kenzingen, Waldkirch und Elzach, stellt als großer Finanzdienstleister mit einer Bilanzsumme von rund 5,15 Milliarden Euro einen wesentlichen Wirtschaftsfaktor im Südwesten Baden-Württembergs dar. Das Geschäftsgebiet erstreckt sich von Rheinhausen im Norden bis zum Hexental im Süden und vom Prechtal im Osten bis Bötzingen im Westen.

1304 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen mit Kompetenz und Engagement im Dienste der Kunden und werden dabei von modernster Banktechnik unterstützt. 75 Geschäftsstellen unterstreichen unseren Anspruch auf vorbildliche Kundennähe.

### Die Ausgangssituation

Die ca. 1200 Anwender der Sparkasse werden von ca. 25 Mitarbeitern im IT-Service unterstützt.

Im 1st Level Service werden die Probleme angenommen und ein Serviceticket erstellt. Wenn möglich werden die Probleme direkt hier telefonisch gelöst. Ist eine sofortige Problemlösung nicht möglich, dann gibt der 1st Level das Ticket je nach Art des Problems an den 2nd Level (Benutzerservice, Systemadmi-

nistration oder Anwendungsbetreuung), einen externen Dienstleister der die SB Automaten (Geldausgabeautomaten, Kontoauszugsdrucker) betreut oder das Rechenzentrum, das die zentralen Bankanwendungen betreut, weiter. Bisher wurde der Helpdesk mit der Remedy Anwendung, die das RZ bereitgestellt hatte, gesteuert.

Diese wird aber zukünftig den Sparkassen nicht mehr angeboten und somit musste eine neue Lösung gefunden werden.

### Das Ziel

Die Sparkasse hat Lotus Notes als zentrale Kommunikationsplattform im Einsatz. Deshalb suchte man eine Notes-Basierende Lösung. Sie sollte möglichst übersichtlich und einfach zu bedienen sein und der Sparkasse die Möglichkeit geben selbst Anpassungen (Kategorisierung, Vorlagen, ...) vorzunehmen. Dies war nämlich bei der bestehenden Lösung nicht möglich. Für die Inventarisierung der Arbeitsplatzgeräte ist das AssetCenter von Peregrine im Einsatz. Über eine Schnittstelle sollen die Inventardaten dem Helpdesk zur Verfügung gestellt werden.

Die vorhandene Mitarbeiterdatenbank sollte auch angebunden werden damit die Mitarbeiter (ca. 1200) nicht doppelt administriert werden müssen.

### Das Projekt

DocHouse Caredesk konnte sehr schnell eingeführt werden, da es schon alle Funktionen eines IT Helpdesk abbildet. Für die Parametrisierung und die Anbindung der externen Inventar- und Mitarbeiterdatenbanken war ein recht geringer Aufwand von ca. 7 Mann-Tagen notwendig.

### Fazit

Markus Lieberwirth (Teamleiter IT-Service) sagt: »Dank der einfachen Notes like-Bedienung konnten die Mitarbeiter sehr schnell mit Caredesk arbeiten. Alle notwendigen Informationen werden übersichtlich dargestellt. Dank der Wiedervorlage haben die Mitarbeiter Ihre Aufgaben immer im Überblick.

Anpassungen in den Ticketkategorien und den Ticketvorlagen können von uns selbst gemacht werden. Noch sind einige Anpassungen für unser Haus erforderlich. Diese werden aber in Zusammenarbeit mit den Entwicklern von KUMATronik umsetzbar sein.«