



IBM verhilft der Stadtsparkasse Düsseldorf zu effektiverem Help Desk.

Eine moderne Bank mit modernem Kundenservice – intern wie extern

Die Stadtsparkasse Düsseldorf und ihr Gewährträger, die Landeshauptstadt Düsseldorf, sind Mitglied des Rheinischen Sparkassen- und Giroverbandes und über diesen dem Deutschen Sparkassen- und Giroverband angeschlossen. Das Bilanzvolumen für das Jahr 1999 beläuft sich auf 15 885 Mio. DM. In der Stadtsparkasse Düsseldorf arbeiten ca. 2 000 Mitarbeiter in etwa 85 Düsseldorfer Geschäftsstellen. Die Stadtsparkasse unterhält rund 120 Geldautomaten.

Die Stadtsparkasse Düsseldorf ist mit unterschiedlichen Anteilen an einer Reihe von Gesellschaften beteiligt. Die Beteiligungsunternehmen verfolgen verschiedene Zwecke, die von regionaler Wirtschaftsförderung, Vermögensanlage der Sparkasse bis hin zu Aktivitäten im Rahmen von Gemeinschaftseinrichtungen der Sparkassenorganisation reichen. Darüber hinaus erbringen einige Unternehmen im Auftrag der Sparkasse Dienstleistungen für Kunden. Verbundpartner der Stadtsparkasse Düsseldorf sind u. a. WestLB, LBS, PRO VINTIAL und Despa. Der Anspruch der Stadtsparkasse ist es, die mit den entsprechenden Stellen vereinbarten Service Levels einzuhalten.

Der zentrale Help Desk der Stadtsparkasse Düsseldorf sollte dazu die geeigneten Tools erhalten, mit denen die Einhaltung der Service Levels auch nachvollzogen werden sollen. Unbedingt wichtig war hierbei eine zeitorientierte Projektumsetzung, um den Help Desk in die neu geschaffene Tivoli-Umgebung der Stadtsparkasse zu integrieren und diese Integration möglichst zeitnah zu gestalten.

Die Technik im Hintergrund muss stimmen

Der Help Desk der Bankzentrale betreut alle Mitarbeiter des Unternehmens. Der Help Desk ist verantwortlich für das komplette technische Equipment, das sich im Besitz der Stadtsparkasse Düsseldorf befindet – egal ob Arbeitsplatz-PC oder Geldautomat. Die Ausstattung der Stadtsparkasse befindet sich technisch auf sehr hohem Niveau, um den Mitarbeitern und Kunden täglich einwandfreies Arbeiten zu garantieren. Alle 2 000 Mitarbeiter haben über eine zentrale Servicenummer Zugang zum Help Desk. Für die optimale Unterstützung der Mitarbeiter ist eine entsprechend schnelle Reaktionszeit unabdingbar. Das Tool, das schon vor Jahren für

Software	Tivoli Service Desk 6.0
Serviceangebot	Beratung, Planung und Einführung einer effizienteren Help Desk-Lösung durch IBM Help Desk Services



die Stadtparkasse Düsseldorf entwickelt wurde, war dazu nicht mehr in der Lage und musste ersetzt werden.

Ein topaktuelles Standard-Tool wird angepasst

Die Stadtparkasse Düsseldorf hatte ein von der IBM entwickeltes Help Desk Tool (EHD) im Einsatz. Die Ausrichtung des Unternehmens ändert sich jedoch und geht von früher dezentralen Hilfeleistungen hin zu mehr Kundenorientierung und zentralisierten Lösungen. Für diese Aufgabe war ein Tool notwendig, das in die neue strategische Tivoli-Systemumgebung der Stadtparkasse Düsseldorf integriert werden konnte, um so einfachere Systemzugriffe und damit eine schnellere Problemlösung zu erreichen. Die Entscheidung fiel zugunsten des Help Desk Tools „Tivoli Service Desk (TSD) 6.0“. Das Produkt sollte an die bestehenden Prozesse und Aufgaben der Stadtparkasse Düsseldorf angepasst, umgesetzt und in die Produktion überführt werden. Der Wunsch der Stadtparkasse war es, eine Standardlösung zu implementieren, diese jedoch mit allen erforderlichen Schnittstellen auszustatten und dann zentral zum Einsatz zu bringen.

Blitzschnell implementiert Global Services die Lösung

Vorab wurde ein umfangreicher Workshop zur Planung von Problem- und Asset Management durchgeführt. Der TSD 6.0 ist in der Zeit von Mitte April bis Mitte Juli 2000 bei der Stadtparkasse Düsseldorf geplant und umgesetzt worden. Die komplette Implementierung dauerte somit nicht länger als drei Monate. Die Lösung, die heute bei der Stadtparkasse Düsseldorf zum Einsatz kommt, besteht aus dem TSD 6.0 mit den Komponenten Tivoli Problem Management, Tivoli Asset Management sowie den zum Teil speziell angepassten Schnittstellen Java Client, E-Mail-Anbindung, Inventory-Verknüpfung, Tivoli Remote Control und dem Reporting Tool Tivoli Decision Support. In der Lösung ist eine integrierte Wissensdatenbank zur einfacheren Bearbeitung wiederkehrender Fragen und Probleme enthalten.

Seit 14. Juli 2000 ist die Stadtparkasse Düsseldorf mit der Lösung in Produktion. Pro Monat nehmen zurzeit 10 Mitarbeiter des First Levels etwa 9 500 Problemtickets auf und sind für deren Lösung verantwortlich. Die Effizienz konnte

mit der neuen Lösung enorm gesteigert werden.

Die Stadtparkasse Düsseldorf plant den Help Desk in den nächsten Monaten zu erweitern und weitere Second Level-Funktionen mit in die TSD-Lösung zu integrieren. Die Kundenzufriedenheit innerhalb der Stadtparkasse Düsseldorf ist in den ersten Monaten bereits deutlich gestiegen. Die Help Desk-Mitarbeiter der Stadtparkasse sind ebenfalls von der von IBM Global Services erarbeiteten Lösung begeistert. Ein weiteres Projekt, aufbauend auf der bereits bestehenden Lösung, ist in Planung.

„Das war ein sehr gutes Projekt. Wir sind sehr zufrieden mit der von der IBM erarbeiteten Lösung. Mit dieser Help Desk-Lösung sind wir in der Lage, unsere SLA-Vereinbarungen einzuhalten und zu überwachen. Mit der integrierten Wissensdatenbank können unsere Problemlösungen sofort dem gesamten First Level zur Verfügung gestellt werden. Damit steigern wir unsere Lösungsrate im First Level enorm.“

*Herr Pinto, Abteilungsleiter DV ORG.
Stadtparkasse Düsseldorf*

Kundenzufriedenheit wird messbar

Der Help Desk der Stadtparkasse Düsseldorf hat vereinbarte Service Levels, nach denen sich seine Qualität messen lässt. Die TSD 6.0-Lösung ermöglicht den Help Desk-Mitarbeitern, gemeldete Probleme in Form von Problemtickets anzulegen und den Status zu verfolgen. Durch den Einsatz dieses Tools ist die Problemlösungsquote im First Level erheblich gestiegen. So genannte Monitore versetzen die Mitarbeiter in die Lage, Service Level-Vereinbarungen zu kontrollieren und deren Einhaltung zu überwachen. Die integrierte, problem-basierende Wissensdatenbank beinhaltet zusammengefasste Lösungen für gängige Probleme, die den Mitarbeitern

des Help Desks die Arbeit erleichtern und wiederum die Antwortzeiten für die Mitarbeiter verkürzen.



© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com
ibm.com/services/de

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Java und alle Java-basierten Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Tivoli und NetView sind Marken von Tivoli Systems Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.