



DIE PROFESSIONELLE BERATUNG
VON REALTECH MIT PRAGMATISCHEN

LÖSUNGSANSÄTZEN SOWIE EINER SCHNELLEN
UMSETZUNG MIT DEM THEGUARD! SERVICE
MANAGEMENT CENTER VERSETZEN UNS HEUTE
IN DIE LAGE, ANFRAGEN NACH ITIL SCHNELLER
ZU BEARBEITEN. DIES HAT ZU EINER SPÜRBAR
HÖHEREN ZUFRIEDENHEIT UNSERER ANWEN-
DER GEFÜHRT.

Jean Pierre Müller,
Leiter IT-Infrastruktur Sparkasse Singen-Radolfzell

SUCCESS
STORY



REALTECH
EMPOWER YOUR ENTERPRISE

Die **Sparkasse Singen-Radolfzell** ist der größte Finanzdienstleister für die Region Hegau. Mit 24 Standorten und ca. 500 Mitarbeitern wies die Sparkasse Singen-Radolfzell am Ende des Geschäftsjahres 2006 eine Bilanzsumme von ca. EUR 2,3 Milliarden aus. Die besonderen Stärken liegen dabei im Kreditgeschäft für den Mittelstand.



WENN'S UM IT SERVICE MANAGEMENT GEHT ...

Die IT-Systeme der Sparkasse Singen-Radolfzell sind durch den Einsatz des theGuard! Service Management Center noch effektiver und schneller geworden. Als langjähriger zufriedener theGuard! NetworkManager Kunde lag es für die IT-Leitung der Sparkasse Singen-Radolfzell nahe, sich auch für die Service-Management-Lösung aus dem Hause REALTECH zu entscheiden. Diese Lösung ist nicht nur optimal in den theGuard! NetworkManager integriert, sondern erfüllt auch alle weiteren Anforderungen der Sparkasse Singen-Radolfzell.



ZENTRALES MANAGEMENT DER IT-LANDSCHAFT

Die Sparkasse Singen-Radolfzell stand im Jahr 2006 vor der Wahl, ihre IT-Infrastruktur im Zuge der Migration auf Windows 2003 Active Directory komplett in die Hände des zentralen Rechenzentrums der Sparkassen, der Sparkassen-Informatik, zu übergeben, oder aber weiterhin eine eigene Infrastruktur aufrecht zu erhalten.

Aus vielerlei Gründen entschied sich die Sparkasse für den Erhalt der eigenen Infrastruktur. Im Zusammenhang mit der Planung für den Umstieg der IT-Infrastruktur auf das Windows 2003 Active Directory mussten mehrere Anforderungen aus dem eigenen IT-Sicherheitsforum berücksichtigt werden.

Daraus resultierende Anforderungen an ein Incident-, Problem- und Change-Management sollten mit dem theGuard! Service Management Center von REALTECH realisiert werden.



SCHNELLE IMPLEMENTIERUNG

Aufgrund knapper Personalressourcen gab der Projektplan der Sparkasse Singen-Radolfzell ein sehr enges Zeitfenster für die Umstellung der IT-Systeme vor.

Durch die optimale Koordination zwischen den REALTECH Product Consultants und den Mitarbeitern der Sparkasse Singen-Radolfzell konnte das theGuard! Service Management Center parallel zur Umstellung der IT-Systeme implementiert werden. Die Implementierung erfolgte innerhalb eines Quartals mit einem Aufwand von nur 20 Manntagen. So wurde sichergestellt, dass unmittelbar im Anschluss an die Systemumstellung auch das theGuard! Service Management Center in vollem Umfang genutzt werden konnte.

Neue Prozesse wurden dabei von den Mitarbeitern der Sparkasse Singen-Radolfzell gemeinsam mit REALTECH in Workshops geplant, konfiguriert und implementiert.

Bei der Implementierung selbst überzeugten die Komponenten des theGuard! Service Management Center durch ihre Flexibilität, die Prozesse der Sparkasse Singen-Radolfzell so abzubilden, dass sowohl eine optimale Prozessqualität, als auch eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern der Sparkasse Singen-Radolfzell gewährleistet war.

SINGLE POINT OF CONTACT

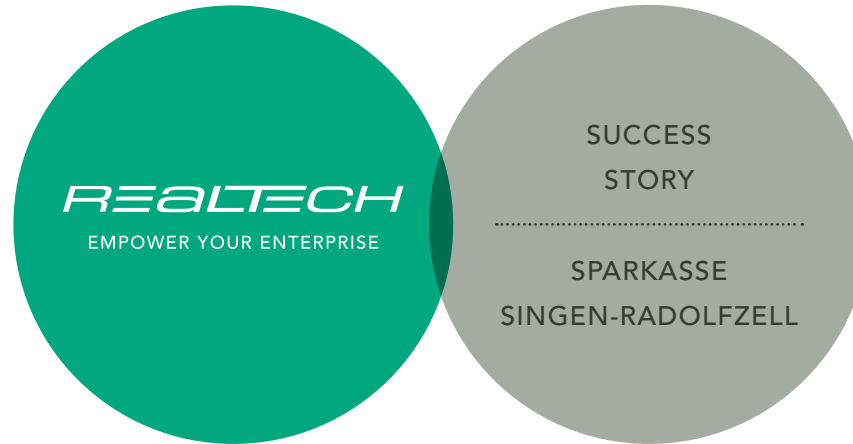
Heute ist das theGuard! ServiceManagementCenter der Single Point of Contact für alle Serviceanfragen bei der Sparkasse Singen-Radolfzell. Dessen zentrale Komponenten sind der theGuard! NetworkManager und das theGuard! ServiceDesk. Die Prozesse Incident-, Problem-, Change- und Configuration-Management werden komplett durch diese beiden theGuard!-Software-Produkte abgedeckt.

KUNDENNUTZEN

Die IT-Service-Prozesse der Sparkasse Singen-Radolfzell sind nun nach dem ITIL-Standard transparent und einheitlich realisiert. Die Ergebnisse und der Status einer Störungsmeldung sind jederzeit nachvollziehbar. Schnelle Reaktions- und Abwicklungszeiten sind jederzeit gegeben. Beide Aspekte führen zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

Der zentrale Überblick über die IT-Konfiguration der gesamten Sparkasse Singen-Radolfzell sowie die Integration in das Netzwerk-Management sparen wertvolle Zeit bei Planung und Konfiguration und entlasten die IT-Abteilung zudem spürbar.

Auch bei den Mitarbeitern der Sparkasse Singen-Radolfzell kommt das neue System sehr gut an. Die ITIL-Prozesse werden gelebt und können durch die Anbindung weiterer System-Management-Komponenten der theGuard!-Software-Produkte optimal umgesetzt werden.



ÜBER REALTECH

REALTECH ist ein weltweit tätiges Technologieunternehmen mit einzigartigem Know-how in IT und Enterprise Service Management sowie SAP-Lösungen. Insbesondere der deutsche Mittelstand schätzt die hochwertigen Softwareprodukte des Unternehmens und die vertrauensvolle Zusammenarbeit – von der Beratung über die Umsetzung bis hin zum effizienten Betrieb. Treiber der Digitalisierung wie Mobile, Cloud Computing, Big und Smart Data, Predictive Data Analytics und Industrie 4.0 fließen konsequent in Softwareentwicklung und Projekte ein.

Abbildungen: Sparkasse Singen-Radolfzell



REALTECH DEUTSCHLAND GMBH
INDUSTRIESTR. 39C · 69190 WALLDORF · GERMANY
TEL. +49.6227.837.0 · FAX +49.6227.837.837
INFO@REALTECH.DE · WWW.REALTECH.DE