

DVB: Das User Help Desk ist rund um die Uhr besetzt

Die deutsche Verkehrsbank (DVB) zählt als Beraterbank und Finanzierungsinstitut zu den international führenden Adressen bei der Verkehrsfinanzierung. Bei rund 8 bis 15 Mitarbeitern pro Standort an jedem wichtigen Verkehrszentrum der Welt konnte ein Rund-um-die-Uhr Betrieb des User Help Desks intern nicht gewährleistet werden. Die Einschaltung eines Outsourcing-Partners sollte Kosten senken und gleichzeitig die Transparenz der Prozesse erhöhen. Der global agierende IT-Dienstleister Getronics hat das Projekt erfolgreich realisiert und ist heute für den weltweiten Support bei dem Geldinstitut zuständig.

1923 als Deutsche Verkehrs-Kredit-Bank AG gegründet, zählt die deutsche Verkehrsbank (DVB) mittlerweile als Beraterbank und Finanzierungsinstitut zu den international führenden Adressen bei der Verkehrsfinanzierung. Zu den Kerngeschäftsfeldern des Finanzinstitutes gehören in erster Linie die Flugzeug- und Schiffsfinanzierung, bei der die DVB bereits heute eine führende Rolle in Europa einnimmt. Aber auch die Finanzierung von Eisenbahnen und anderen Verkehrsmitteln einschließlich der entsprechenden Infrastrukturprojekte wie Flughäfen, Bahnanlagen und Einrichtungen des öffentlichen Personennahverkehrs sind Kernprodukte des Instituts.

Darüber hinaus finanziert die Bank auch Infrastrukturprojekte der öffentlichen Hand, die mit Luftfahrt, Schifffahrt oder dem Schienenverkehr zu tun haben. Im Vordergrund steht dabei die Strukturierung großvolumiger und komplexer Verkehrsprojekte sowie der Ausbau des Know-hows und der Beratungsleistungen. Konzernweit beschäftigt die DVB knapp 400 Mitarbeiter und unterhält unter anderem Standorte in Frankfurt am Main, Hamburg, London, New York, Rotterdam, Hongkong, Singapur, Tokio, Piräus, Bergen und Curacao.

„Das bedeutet, dass wir mit rund 8 bis 15 Mitarbeitern pro Standort an jedem wichtigen Verkehrszentrum der Welt vertreten sind“, so Lothar Kreil, Senior Vice President & Head of IT bei der DVB. Doch während diese Größe für die Abwicklung des Kerngeschäftes völlig ausreichend ist, bedeutet dies auch, dass – mit Ausnahme der größten Standorte Frankfurt, Rotterdam und London – nicht in jedem Büro ein eigener IT-Mitarbeiter präsent sein kann. Und auch der Rund-um-die-Uhr Betrieb des User Help Desks lässt sich mit dieser knappen Personaldecke nicht intern gewährleisten.

„Gerade dieser Service ist jedoch für unsere Mitarbeiter vor Ort enorm wichtig, da wir ja in verschiedenen Zeitzonen arbeiten und damit der deutsche Büroschluss nicht unbedingt mit dem in Tokio zusammenfällt“, erläutert Lothar Kreil. Und so entschloss sich der Finanzdienstleister bereits vor einigen Jahren, sowohl seinen User Help Desk als auch den Onsite-Support an einen externen Dienstleister auszulagern. Das Rennen machte zunächst die IBM Deutschland GmbH. Nach der Neuausschreibung des Projektes entschied man sich dann jedoch im vergangenen Jahr für Getronics als neuen Partner, wobei vor allem das gute Preis-Leistungs-Verhältnis eine entscheidende Rolle spielte.

Große Herausforderungen

Aber nicht nur der Preis, sondern auch die enge Zusammenarbeit von Getronics mit dem Hardware-Anbieter Dell war ein weiteres Entscheidungskriterium für den Wechsel. „In unserer IT-Landschaft kommen mittlerweile überwiegend Dell-Produkte zum Einsatz und als Dell Managed Service Partner hat Getronics das richtige Know-how, um auch hier bei Problemen schnell und kompetent eingreifen zu können“, so Lothar Kreil. Da die DVB bereits über vielfältige Erfahrungen in Sachen Outsourcing verfügte, waren im Vorfeld weder Beratungsleistungen noch Workshops notwendig. Lediglich in der Transitionsphase wurden gemeinsame Meetings durchgeführt. Die Projektanforderungen an den externen Dienstleister waren trotzdem sehr hoch. „Da der Vertrag mit IBM bereits wenige Wochen nach der Entscheidung für Getronics endete, stand das Projekt von Anfang an unter einem enormen Zeitdruck“, nennt Michael Bormet, Account Manager bei Getronics, eine der wesentlichen Herausforderungen. Aus diesem Grund habe Getronics auch bereits vor dem offiziellen Wechseltermin begonnen, sich phasenweise in die neue Kunden-Umgebung einzuarbeiten. „Diese Phase war auch die einzige, in der wir gemeinsam mit der DVB und IBM mehrere Workshops

durchgeführt haben, um einen möglichst reibungslosen und umfassenden Know-how-Transfer sicherstellen zu können“, erläutert Michael Bormet.

Service Level Agreements

Und so konnte der Übergang auch relativ reibungslos gestaltet werden und das User Help Desk ist mittlerweile rund um die Uhr mit englischsprachigen Experten von Getronics besetzt. Meldet sich ein Bankmitarbeiter mit einem Problem bei der Service-Hotline, wird zunächst ein Trouble Ticket eröffnet und das Anliegen aufgenommen. Der zuständige Mitarbeiter des Help Desks versucht dann, das Problem zunächst telefonisch zu lösen. Ist dies nicht möglich, besteht die Möglichkeit, per Fernzugriff direkt am Computer des Anwenders an der Störungsbeseitigung zu arbeiten. Und erst wenn die Probleme auch mit dieser Remote-Kontrolle nicht behoben werden können, wird ein so genannter On-Site-Support ausgelöst. „Konkret bedeutet das, dass einer unserer Techniker vor Ort zum Kunden fährt und den Fehler sucht“, erläutert Michael Bormet. Und kann auch der Techniker das Problem nicht sofort beheben, bleibt ihm eine weitere interne Eskalationsstufe. So kann er über das Help Desk Hilfe beim Hersteller anfordern oder andere geeignete Maßnahmen einleiten. Bis jetzt – so Account Manager Michael Bormet – sei dieser Fall aber noch nie eingetreten.

Um der DVB zusätzlich Sicherheiten zu bieten, wurden beim Abschluss des Outsourcing-Vertrages konkrete Service Level Agreements vereinbart, die beispielsweise die Erreichbarkeit des Help Desks, die Erstlösungsrate von Problemen oder die Lösungszeiten im On-Site-Bereich festlegen. Die Kontrolle erfolgt über einen Reportingprozess, über den regelmäßig die Erreichung der vereinbarten Zahlen nachgewiesen wird. Werden die in den Service Level Agreements festgelegten Ziele nicht erreicht, greift eine prozentuale Vergütungsreduktion.

Deutliche Kostensenkung

Nach mittlerweile einigen Monaten Laufzeit ist die Deutsche Verkehrsbank mit dem Wechsel von IBM zu Getronics vollauf zufrieden, denn: „Zum einen hat sich das Servicefenster verbreitert, so dass das User Help Desk unseren Mitarbeitern nun tatsächlich rund um die Uhr zur Verfügung steht und zum anderen verfügen wir dort nun auch über englische Muttersprachler, was für uns vor allem wegen unserer internationalen Aufstellung besonders wichtig war“, so Lothar Kreil. Darüber hinaus seien die laufenden Kosten um über 20 Prozent gesenkt worden. Und auf Grund der positiven Erfahrungen schließt Lothar Kreil nicht aus, dass man auch bei künftigen Projekten wieder auf Getronics zurückgreifen wird, beispielsweise bei der Prozess- und IT-Unterstützung der internationalen Front-Offices.

Eingesetzte Lösung: selektives Outsourcing des User Help Desks