

# Neues, interdisziplinäres Team für 24/7 Support-System

Effiziente Servicestruktur  
ermöglicht schnelles,  
professionelles und zielgerichtetes  
Incident Handling

Der Aufbau eines  
interdisziplinären Teams  
zur Service-Abwicklung  
ermöglicht eine effiziente  
Zusammenarbeit zwischen  
den Service Levels sowie  
durchgängige Stabilität  
und 24/7 Serviceleistung.

## ROI



100% aller Vorfälle wurden  
innerhalb des im SLA definierten  
Zeitraums gelöst.



Das Team konnte im Durchschnitt  
etwa 1000 Change Requests pro  
Monat unterstützen und analysieren.



98% der Änderungen wurden  
erfolgreich implementiert. Rollback  
bei den übrigen 2% ohne Wirkung  
auf den Kunden.



## Die Herausforderung

# Stabiles Support-System rund um die Uhr



- Aufbau eines verlässlichen Support-Systems für ein Ökosystem aus über 200 Applikationen, die Synergien und Schnittstellen zueinander aufweisen
- Breites, technologieübergreifendes Fachwissen gepaart mit starkem Servicegedanken
- Durchgängige Stabilität und Serviceleistung (24/7)
- Die große Menge an Applikationen bringt viele Vorfälle und Change Requests mit sich, die einen individuellen Service erfordern

## Unsere Lösung

# Applikationen-Übernahme & Service-Entwicklung



- Service-Übernahme von über 200 Applikationen auf Kundenseite (von Mainframe über Kubernetes bis hin zu Tomcat, Apache, Oracle, Weblogic u.v.m.) durch die Einführung eines ausgeklügelten Service-Systems
- Aufbau eines jungen Teams interdisziplinärer Fachkräfte unter Führung von Experten zur Service-Abwicklung
- Einsatz eines aktiven L2 Serviceteams von 07.00 Uhr bis 21.00 Uhr mit entwickeltem Schichtsystem
- Das Team verfügte nach kurzer Zeit über alle nötigen Fähigkeiten, um einerseits eine Automatisierung der Prozesseinführung und andererseits den Aufbau eines guten Wissenstransfers zu ermöglichen

## Nutzen auf Kundenseite

# Verbesserte Effizienz für Kosten und Personal



- Kostenreduktion durch den Aufbau einer Servicestruktur, die schnelles, professionelles und zielgerichtetes Incident Handling ermöglicht
- Entlastung von Produkt-Teams auf Seiten des Kunden, da viele Vorfälle geklärt werden können, bevor eine Kontaktaufnahme erfolgen muss
- Im derzeit laufenden Projekt wird der Service auf einen größeren Zeitraum ausgeweitet (Teil des Transitionsprozesses)

## Warum GFT



GFT hat in kürzester Zeit eine Struktur aufgebaut, die ein Team befähigt, einen schnellen und effektiven Service für eine große Menge unterschiedlicher Applikationen zu leisten.



Effektive Zusammenarbeit zwischen den Service Levels, da sowohl Level 2 als auch Level 3 Support von GFT zur Verfügung gestellt wurde.



Das Team legt großen Wert auf die Qualität des Service:

Getreu unserer Firmenmaxime:

**„BIG ENOUGH TO DELIVER,  
SMALL ENOUGH TO CARE.“**

## Über GFT



GFT treibt die digitale Transformation weltweit führender Unternehmen aus der Finanz- und Versicherungsbranche sowie der Industrie voran. Als IT-Dienstleister und Softwareentwickler bietet GFT fundierte Beratung und Entwicklung rund um zukunftsweisende Technologien – von Cloud Engineering über Künstliche Intelligenz und Mainframe Modernisierung bis zum Internet of Things für Industrie 4.0.

Mit umfassender Technologiekompetenz, tiefen Marktkenntnissen und starken Partnerschaften setzt GFT skalierbare IT-Lösungen um und steigert so die Produktivität. Kunden erhalten schneller und mit geringerem Risiko Zugang zu neuen IT-Anwendungen sowie innovativen Geschäftsmodellen.

Gegründet 1987 und in mehr als 15 Ländern kundennah präsent, beschäftigt GFT 8.000 Mitarbeiter. Diese finden bei GFT Karriereöglichkeiten rund um Softwareentwicklung und Innovation. Die GFT Technologies SE Aktie ist an der Frankfurter Börse im Prime Standard gelistet (Ticker: GFT-XE).

## Ihre Ansprechpartner



**Daniel Gottschalck**  
Principal Digital  
Services  
M. +49 173 8326157  
E. Daniel.Gottschalck@gft.com