



Raiffeisen Informatik wird SaaS Anbieter für IT Service Management mit SolveDirect



„Raiffeisen Informatik nutzt seit vielen Jahren die zentral gehosteten Service Management Lösungen SD.bridge, ServiceDesk SD² und SD.cube von der BRAIN FORCE Division SolveDirect. Die Vorteile der Software as a Service (SaaS) IT Service Management Lösungen überzeugten so stark, dass Raiffeisen Informatik – als zweitgrößter IT Service Provider Österreichs – nun den nächsten Schritt gesetzt hat und Implementierungspartner von SolveDirect geworden ist, um ihren internationalen Kunden die webbasierten „best-practise“ Lösungen für effizientes ITSM anbieten zu können,“ skizziert Sebastian Fladischer, Produktverantwortlicher Service Desk, die erfolgreiche Zusammenarbeit.

Es begann bei Raiffeisen Informatik mit einer notwendigen Anbindung an die Serviceprozesse externer Kunden, welche mit der automatisierten Systemverbindung **SD.bridge** realisiert wurde. Durch den **automatisierten elektronischen Datenaustausch** von Störungsmeldungen konnten Prozesse vereinfacht und die Effizienz gesteigert werden.

Später fiel die Entscheidung auch SolveDirect **ServiceDesk SD²** für das Incident Management zu verwenden, da es die Anforderungen besser erfüllte als die bestehende Eigenentwicklung auf Lotus Notes Basis: „ServiceDesk SD² ist **ITIL konform**, rasch zu implementieren, bietet eine **höhere Transparenz** im Serviceprozess inklusive **SLA Monitoring** (intern & extern) sowie **umfassende Reportingmöglichkeiten** und spart durch SaaS Kosten“, verdeutlicht Fladischer. Nach erfolgreichem Einsatz von ServiceDesk SD² wurde die Raiffeisen Informatik zunächst zum Resale, dann auch zum **Implementierungspartner** der SolveDirect für ServiceDesk SD². Das erste erfolgreiche Projekt war die Bestellung von ServiceDesk SD² einer Raiffeisen Tochter in Rumänien (IIRUC Services), um die Serviceprozesse zu optimieren und den Kundensupport zu verbessern.

Ende 2007 entschied sich die Raiffeisen Informatik schließlich für den Einsatz der Enterprise Solution **SD.cube**, um das Service Management künftig unternehmensweit auf **einer einzigen, umfassenden Plattform mit Einbindung aller externen und internen Parteien** am Serviceprozess durchzuführen. Die Besonderheit dieser SD.cube Lösung für Raiffeisen Informatik ist, dass sie als SaaS-Lösung auch inhouse, d.h. in der Infrastruktur der Raiffeisen Informatik, installiert wurde und damit als eigenständige Lösung betrieben wird.

Schneller Erfolg mit SD.cube: Raiffeisenlandesbank Steiermark

Kürzlich hat die Raiffeisen Informatik den ersten großen Resale Erfolg mit der Bestellung des SD.cube des Endkunden Raiffeisenlandesbank Steiermark erzielt. Die Lösung wird von der Raiffeisen Informatik selbständig implementiert und im eigenen Rechenzentrum betrieben. „Mit der SolveDirect Plattform hat sich die Raiffeisen Informatik vom SaaS Nutzer zum SaaS Betreiber entwickelt und kann nun die Vorteile nicht nur selbst nutzen sondern auch Endkunden anbieten“, berichtet Fladischer von dem weiteren Weg der Raiffeisen Informatik.

