



Technogroup IT-Service GmbH

Telefon + 49-(0)-6146/83 88-0
Telefax + 49-(0)-6146/83 88-22
E-Mail: hotline@technogroup.com
www.technogroup.com

Technogroup IT-Service GmbH
Feldbergstraße 6 • 65239 Hochheim

10531208-1



ANWENDERSTORY VERSICHERUNGSSEKTOR





Auch Versicherungen müssen sich rückversichern – Wie und warum die DBV-Winterthur IT-Störungen vorbeugt.

Die Technogroup IT-Service GmbH aus Hochheim hat alles im Griff: 7/24/365

Je komplexer die IT-Infrastrukturen der Unternehmen werden, desto größer ist die Gefahr vor technischen Aussetzern oder Ausfällen. IT-Ausfallzeiten bedeuten Vertrauensverlust, verärgerte Kunden, bis hin zu finanziellen Einbußen. Um dies zu verhindern, muss das Ziel sein, dass mit einem regelmäßigen, vorbeugenden Service und qualifizierten Support diesem Ernstfall vorgesorgt wird.

Auf den DBV Großrechnern laufen alle relevanten Versicherungsdaten. Täglich greifen 2.000 Sachbearbeiter auf diesen Rechner zu. Bei einer Störung können die für den Betrieb notwendigen Prozesse nicht mehr durchgeführt werden und die Kundenbetreuung ist somit gefährdet.

„Wenn ich meinen Erfolg mit versichern könnte, dann mit Winterthur“. Mit diesem Slogan weiß das Versicherungsunternehmen DBV was zu tun ist, um Schäden vorzubeugen und rückversichert ihr Rechenzentrum mit einem IT-Wartungsvertrag eines erfahrenen Service-Anbieters.

Die Technogroup IT-Service GmbH aus Hochheim ist 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche und 365 Tage im Jahr für die Wartung des kompletten IBM Mainframe-Equipments des Versicherers verantwortlich.

„Es gibt nicht viele Wartungs-Anbieter, die eine derartige RZ-Infrastruktur handhaben können und unseren Anforderungen gerecht werden“, weiß Wolfgang Sattler, Leiter Rechenzentrum/EDV-Produktion der DBV-Winterthur-Versicherungen in Wiesbaden, aus Erfahrung.

Einer der Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist, dass die Chemie der miteinander vernetzten Partner stimmt und im Vorfeld der Zusammenarbeit Referenzen von vergleichbaren Unternehmen angesprochen und abgefragt werden können.



DBV-winterthur

„Aussagen, mit denen sich ein Dienstleister auf dem Papier gut darstellt, sind in der Praxis häufig wertlos. Wir haben deshalb Referenzlisten angefordert und gezielt Kunden angesprochen, die eine vergleichbare Konfiguration – so wie in der Wartung – und die Mitarbeiter im Vorfeld persönlich kennen gelernt haben“, erklärt W. Sattler.

Der Anfang der Zusammenarbeit war eine gemeinsame, komplette Bestandsaufnahme der IT-Landschaft mit einer entsprechenden Dokumentation, an der auch der Hardware-Lieferant IBM beteiligt war. Der Störfall sieht auch die Situation „IT-Komplettausfall“ vor, in dem sich die Reaktionszeit der Spezialisten des Services der Technogroup auf 15 Minuten verkürzt. Zu dieser Dienstleistung zählt selbstverständlich auch die Bereithaltung von Ersatzteilen.

Überwacht wird das komplette IBM-RZ-Equipment der DBV durch ein von der Technogroup selbst entwickeltes Remote-Control-System. Dieses Control-System meldet automatisch Fehler, die vom systemeigenen Diagnoseverfahren der Rechner ermittelt wurden, an den rund um die Uhr tätigen Bereitschaftsdienst der Technogroup. Der Kick an diesem System ist das Tool „ManualAnswer“, mit dem sich die Techniker weltweit manuell über das Internet in jeden in der Wartung befindlichen Rechner einwählen und so mit dem System kommunizieren können.

„Neben allem Know-how und Professionalität hat natürlich auch der Preis eine entscheidende Rolle gespielt. Durch den Einsatz der Technogroup sparen wir immerhin rund 60 Prozent an Wartungskosten ein. Und der vereinbarte Komplettpreis erspart uns eventuellen Ärger über unkalkulierbare Folgekosten, wie bei Abrechnungsmodellen auf der Basis von Material- und Technikeinsatz“, ist sich Wolfgang Sattler auch heute noch sicher, die richtige Entscheidung getroffen zu haben.

Über die DBV

Die DBV-Winterthur ist eine der führenden Versicherungsgruppen in Deutschland mit über 130-jähriger Erfahrung auf dem deutschen Markt. Sie beschäftigt 4.578 Mitarbeiter und zählt rund 3 Millionen Versicherte mit einem Beitragsvolumen von rund 3,4 Milliarden Euro. Der Hauptsitz der DBV-Winterthur ist Wiesbaden. In München besteht ein Direktionsbetrieb und außerdem gibt es noch Servicezentren in Berlin, Hamburg, Offenbach und Köln. Das Unternehmen bietet Versicherungsprodukte in den Sparten Lebens-, Kranken- und Schadensversicherung und darüber hinaus auch Finanzierungen sowie Geldanlagen an.



Wolfgang Sattler, Head of Division

