

PROJEKTBE SCHREIBUNG

infopulse



Gemanagter Anwendungssupport für einen Finanzdienstleister

Infopulse verbessert die Bereitstellung neuer Features
und die Zusammenarbeit zwischen L1-, L2- und L3-Support

Kunde: Finanzdienstleister & Softwareunternehmen

Branche: Finanzdienstleistungen

Standort: Nordeuropa

Größe: 350+ Mitarbeiter

HINTERGRUNDINFORMATIONEN

Als schnell wachsendes internationales Unternehmen mit über 10.000 Kunden weltweit bietet das Unternehmen Dienstleistungen und Lösungen für das Kreditrisikomanagement und die Entscheidungsanalyse an.

HERAUSFORDERUNG

- Der Kunde musste die Arbeitsbelastung der L3-Support- und Entwicklungsteams reduzieren, damit sie sich auf wichtigere Aufgaben der Produkt- und Geschäftsentwicklung konzentrieren können.
- Es war auch von strategischer Bedeutung, die Zusammenarbeit zwischen den aktuellen L1- und L3-Supportteams zu stärken, um das Management des Produktsupports zu optimieren.
- Der Kundensupport musste für mehr Kundenzufriedenheit verstärkt werden.
- Es sollte ein schnelles, flexibles und skalierbares Supportteam bereitgestellt werden, um den wachsenden Anforderungen der Produktentwicklung gerecht zu werden.

LÖSUNG

Infopulse ermöglichte die folgenden L2-Support- und Wartungsdienste:

- Monitoring / Alarmbearbeitung
- Vorfälle / Fehlerbehebung
- Implementierung von Standardänderungen (keine Codierung)
- RFC-Analyse und -Einschätzung
- RFI-Bearbeitung
- Berichtsdienste.

Wir haben auch L2-Zusatzdienste bereitgestellt:

- Release-Bereitstellung (Produktion und Testing)
- Smoke-Tests nach Bereitstellung

- Update der Umgebungs-/Instanzendokumentation
- Unterstützung der Prozessverbesserung
- Unterstützung der Anwendungs-, Infrastruktur- und DB-Ebenen.

TECHNOLOGIEN:

Microsoft Windows Server

MS SQL Server

Microsoft Azure

Azure DevOps

Microsoft Teams

PowerShell

RabbitMQ

TeamCity

oXygen XML Editor

SoapUI

VMware

MEHRWERT

Durch die implementierten Dienstleistungen kam unser Kunde in den Genuss der folgenden Vorteile:

- Schnellere Entwicklung und verbesserte Bereitstellung neuer Features
- Verbesserte Qualität und Wert des Supports für die Endanwender
- Starke Zusammenarbeit zwischen dem L1-, L2- und L3-Support
- Verbesserte Kundenzufriedenheit durch proaktiven Ansatz im Support
- Bessere Skalierbarkeit durch ein flexibles und anpassungsfähiges Supportteam
- Verbesserte und gestraffte Supportprozesse nach ITIL
- Kontinuierliche Verbesserung des Supports



ÜBER INFOPULSE

Infopulse, Teil des führenden nordischen digitalen Dienstleistungs- unternehmens TietoEVERY, ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Software-F&E, Anwendungsmanagement, Cloud- und IT-Betrieb sowie Cybersicherheit für KMUs und Fortune 100 Unternehmen auf der ganzen Welt. Das 1991 gegründete Unternehmen verfügt über ein Team von über 2.000 Fachleuten und ist weltweit in 7 Ländern vertreten.

Infopulse ist ein von der IAOP® anerkanntes Global Outsourcing 100® - Unternehmen und genießt das Vertrauen vieler etablierter Marken wie BICS, Bosch, Credit Agricole, FNT, ING Bank, Gorenje, METRO Cash & Carry, Microsoft, OTP Bank, Raiffeisen Bank Aval, UkrSibbank BNP Paribas Group, VEON, Vodafone, Zeppelin Group und vieler anderer.

Für weitere Informationen, besuchen Sie bitte

 www.infopulse.com

KONTAKTIEREN SIE UNS:



DE: +49 (3222) 109-52-35

UK: +44 (8455) 280-080

FR: +33 (172) 77-04-80

BG: +359 (876) 92-30-90

US: +1 (888) 339-75-56

UA: +38 (044) 585-25-00

PL: +48 (663) 248-737



info@infopulse.com

FOLGEN SIE UNS:

