

Die Ausgangssituation

Der Kunde ist marktführend auf dem Gebiet der Finanzdienstleistungen. Über eine Webapplikation haben die Kunden des Finanzdienstleisters Zugriff auf ihre Verträge in den Bereichen Risikomanagement, Lebensversicherung und Vermögensverwaltung. Es können Banking und Brokerage Funktionalitäten wie Umsatzanzeige, Überweisung, Dauerauftrag, Depotübersicht, Wertpapierorder und Kursinformationen genutzt werden.

Die Anforderungen / Aufgaben

Häufige wechselnde fachliche Anforderungen erfordern regelmäßige Betreuung, Weiterentwicklung und Anpassung der bislang eingesetzten Webapplikation. Der Kunde migriert die bestehende Webapplikation auf ein neues Produkt.

Unser Lösungsansatz

- **Betreuung** der „Altanwendung“ mit klar definierten Service Levels. Es wurde ein umfassender Betreuungsvertrag geschlossen, der bei Service Anforderungen eine sofortige Reaktion und kompetenten Support durch syngenio sichergestellt. Die Kundenmitarbeiter konnten somit in der neuen Umgebung eingesetzt werden.
- **Technische und fachliche Erweiterungen** werden über standardisierte Prozesse auf Abruf umgesetzt und eingeführt.
- **Systemkonsolidierung** durch Migration von Brokat Twister auf IBM WebSphere. So wurden die getätigten Investitionen geschützt und die Zukunftsfähigkeit der betreuten Applikationen sichergestellt.

Unsere Methode / Vorgehensweise

- Übernahme der technischen Verantwortung - die fachliche Verantwortung bleibt beim Kunden
- Bereitstellung eines web-basierten Incident Management Tools
- Erstanalyse und Dispatchen von Incidents
- Problemanalyse und -behebung für Komponenten der Webapplikation, Systemkomponenten und Konfigurationen
- Regelmäßige Abstimmung und Qualitätssicherungs-Reviews zu den Prozessen, Kommunikationswegen, Fehlerbesprechungen und Verbesserungsvorschlägen

Das Ergebnis

syngenio betreut die „Altanwendung“ und berät die Projektleiter auf Kundenseite auch in der technischen Umsetzung von fachlichen Fragen, um die Leistungs- und Zukunftsfähigkeit der eingesetzten Lösungen zu verbessern.

Projektdaten

- **Die Lösung:**
 - ganzheitliche Betreuung durch Application Management
- **Der Kunde:**
 - Finanzdienstleister
- **Das Know-How:**
 - Java/JEE
 - Application Management
 - IBM WebSphere
- **Die Laufzeit:**
 - 24 Monate
- **Die Ressourcen:**
 - ca. 3 Mitarbeiter
- **Ihr Vorteil:**
 - Anwendungsentwicklung, Changes und 3rd Level Support aus einer Hand
 - kalkulierbare Kosten für den Kunden
 - Minimierung von Ausfallrisiken
 - Investitionsschutz

Weitere Informationen:

syngenio AG
Telefon: 0800 / syngenio

info@syngenio.de
<http://www.syngenio.de>

