

VOM TICKETSYSTEM ZUM STANDARD FÜR DIE ZUSAMMENARBEIT

Wie bei der Thurgauer Kantonalbank die 446 Plattform® eingesetzt wird, um IT-Prozesse zu gewährleisten.



Mit über 700 Mitarbeitenden und einer Bilanzsumme von mehr als 23 Milliarden Franken zählt die Thurgauer Kantonalbank (TKB) zu den grösseren Banken der Schweiz. Das börsennotierte Finanzinstitut ist Marktführer im Thurgau und offeriert umfassende Bankdienstleistungen für Private, Gewerbe, Firmen und die öffentliche Hand. Im Zentrum der Geschäftspolitik stehen Kundennähe, eine bedürfnisorientierte Produktpalette, kompetente Beratung und ein persönlicher Service.

Neben dem flächendeckenden Netz von 28 Geschäftsstellen im Kanton stehen den Kundinnen und Kunden für die Abwicklung von Bankgeschäften rund 80 Bancomaten, verschiedene elektronische Kanäle und das Beratungszentrum in Weinfelden zur Verfügung.

Für die internen IT-Dienstleistungen im Bereich Service Desk und Application Management setzt die Thurgauer Kantonalbank seit 2008 auf die Software von Isonet, um für die 700 Mitarbeitenden Aufträge und Probleme zu bearbeiten.

THURGAUER KANTONALBANK KOMPAKT

HAUPTSITZ	Schweiz, Weinfelden
MITARBEITER	> 700
BRANCHE	Banken
WIRTSCHAFTSRAUM	Thurgau
BILANZSUMME	23 Mrd. CHF



RUEDI SCHWARZENBACH
Expert Application Engineer
Thurgauer Kantonalbank

«Die 446 Plattform® ist ein äusserst stabiles und zuverlässiges System, das trotzdem flexibel ist.»





1

Start der Zusammenarbeit

Die Thurgauer Kantonalbank beschliesst, IT-Dienstleistungen inhouse zu betreiben. Dafür benötigt die Bank eine passende Softwarelösung, um IT-Tickets abzubilden und zu bearbeiten.

Für die Thurgauer Kantonalbank ist das Sicherstellen einer gut funktionierenden IT am Arbeitsplatz mit über 700 Mitarbeitenden in 28 Geschäftsstellen eine grosse Aufgabe. Um dies zu bewerkstelligen, bearbeitet der Service Desk seit 2008 die Fragen, Aufträge und Probleme mithilfe der Software von Isonet.

SERVICE DESK

Der Service Desk der Thurgauer Kantonalbank ist für die Mitarbeitenden die erste Anlaufstelle bei Fragen, Aufträgen und Problemen rund um die IT am Arbeitsplatz. Wenn beispielsweise für einen neuen Mitarbeiter die IT am Arbeitsplatz eingerichtet werden soll, der Drucker nicht funktioniert oder der Server nicht erreichbar ist, wenden sich die Mitarbeiter an den Service Desk.

Gleichzeitig muss der Bereich Application Management dafür sorgen, dass die bankenspezifische Software einwandfrei funktioniert und aktuell gehalten wird.

APPLICATION MANAGEMENT

Als Finanzinstitut benötigt die Thurgauer Kantonalbank spezialisierte Software, um die Kunden optimal zu betreuen und deren Finanzen zu verwalten. Das Application Management kümmert sich um den Support und die Weiterentwicklung dieser Software. Die Aufgaben erstrecken sich dabei von der Problembeseitigung bei Störungen bis hin zur Entwicklung neuer Funktionen.

Bei Isonet findet die Thurgauer Kantonalbank eine agile, zuverlässige und leistungsfähige Software, um Prozesse abzubilden und das IT Servicemanagement zu steuern.

2

Prozesse implementieren, Mitarbeiter schulen.

Isonet schult die Thurgauer Kantonalbank, wie sie in Zukunft eigenständig Prozesse digitalisieren und automatisieren kann.

Nach dem Start der Zusammenarbeit liegt der Fokus auf der Optimierung und Implementierung der notwendigen Prozesse, um einen funktionierenden Service Desk und ein optimales Application Management zu gewährleisten. Die Thurgauer Kantonalbank hat im Vorfeld bereits die Prozesse definiert, die nun gemeinsam mit Isonet als Workflows auf der 446 Plattform® (ehemals Ticket-Xpert) abgebildet werden.

Der Ansatz von Isonet: Nicht nur die Prozesse in die Software überführen, sondern die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Thurgauer Kantonalbank zugleich in der Arbeit mit dem Workflow-Designer und weiteren Modulen der Plattform schulen.



Die Thurgauer Kantonalbank hat Ihren Hauptsitz in Weinfelden, Schweiz

Als das System im August 2008 live geschaltet wird, sind die Mitarbeitenden, welche die 446 Plattform® betreuen, direkt in der Lage, Prozesse selbstständig zu digitalisieren.



3

Systemkopplung mit neuen Schnittstellen

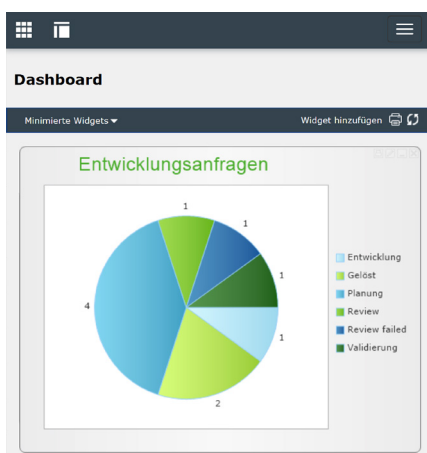
Die Prozesse werden über Systemgrenzen hinweg optimiert. Somit können die Effizienz gesteigert und Kosten gespart werden.

Weil manche IT-Probleme nur von einem externen Dienstleister der Thurgauer Kantonalbank behoben werden können, programmiert Isonet eine Schnittstelle, um die zwei unterschiedlichen Ticketsysteme miteinander zu verbinden.

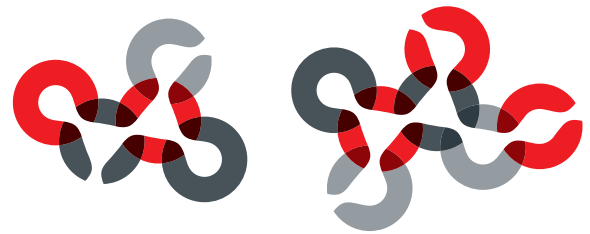
Der Vorteil: Die Thurgauer Kantonalbank kann IT-Tickets direkt an den externen Dienstleister weiterleiten und hat jederzeit einen Einblick in den Bearbeitungsstatus. Ohne diese Schnittstelle müsste ein Mitarbeiter des Service Desks die Daten des Tickets selber in das Ticketsystem des externen Dienstleisters eintippen, was einen erheblichen Mehraufwand bedeuten würde.

«DIE SOFTWARE VON ISONET IST EIN BESTANDTEIL DER TÄGLICHEN ARBEIT GEWORDEN – OHNE GEHT ES NICHT. DIE 446 PLATTFORM® NIMMT UNS ARBEIT AB.»

Auch die neuen Software-Releases von Isonet überzeugen. So sorgte das 2016 eingeführte Dashboard für signifikante Verbesserungen, indem es Überblick über Aufträge und weitere Einblicke in die Auftragsbearbeitung gewährt.



Beispiel Dashboard der 446 Plattform®



4

Etablierung eines Standards der Zusammenarbeit

Dank ständiger Optimierung der Software konnte Isonet den Mitarbeitern der Thurgauer Kantonalbank die Arbeit spürbar erleichtern.

Inzwischen (Stand 2019) arbeiten laut Ruedi Schwarzenbach, Expert Application Engineer bei der Thurgauer Kantonalbank, rund 70 Prozent aller Mitarbeiter mit der Software von Isonet. Der Grossteil von ihnen stellt Tickets ein, wenn es zum Beispiel Störungen bei der Banking-Software gibt, sich Dokumente nicht öffnen lassen oder die IT am Arbeitsplatz eingerichtet werden soll. Weiterhin sind Abläufe wie Virenschutz oder die Überwachung von Speicherplatz automatisiert. Rund 50 Personen kümmern sich bei der Thurgauer Kantonalbank um die Bearbeitung der Aufträge.

HINTERGRUND

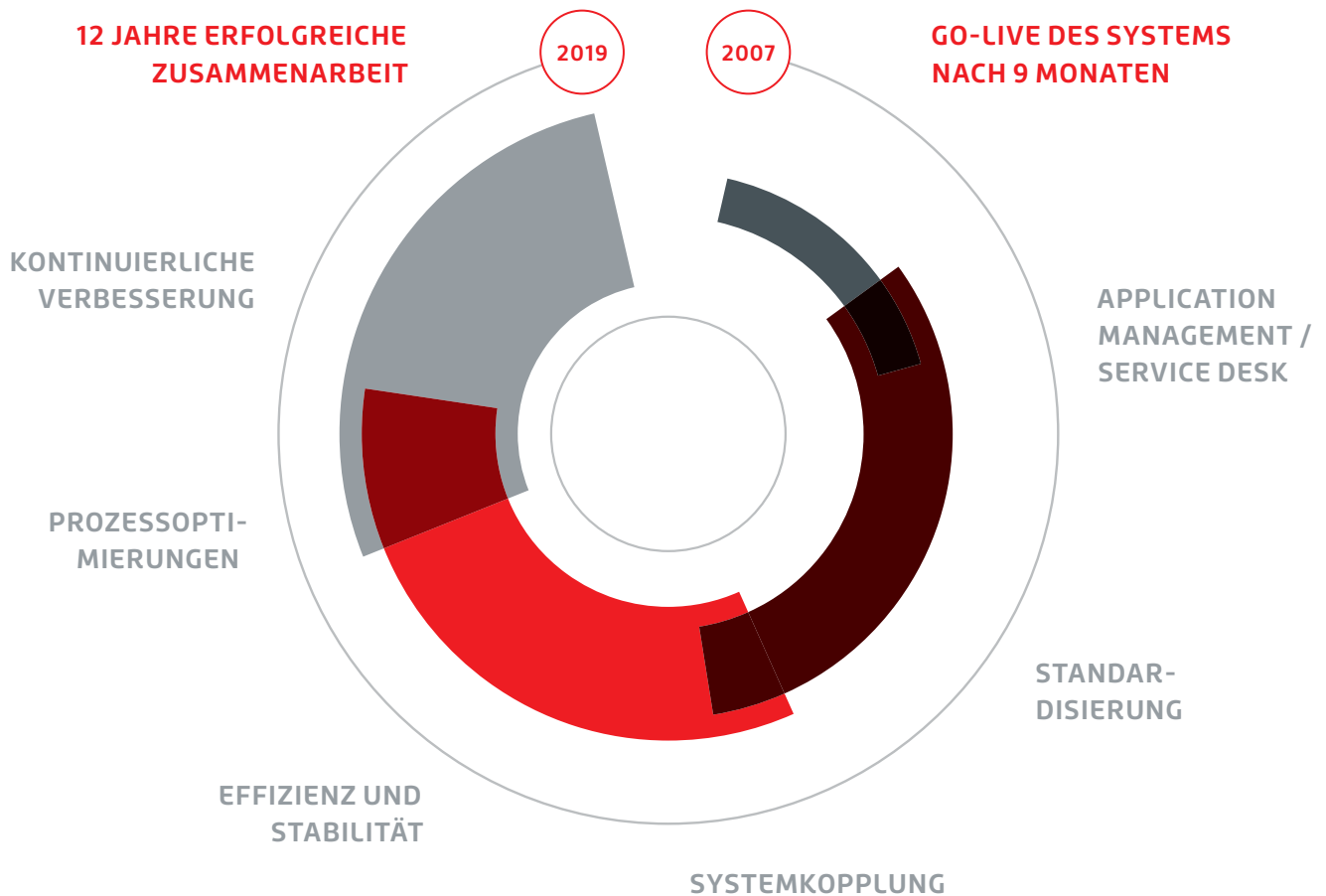
«Von 2013 bis Anfang 2019 wurden über 2.000 Anforderungen an unsere Banking-Software von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingestellt. Mit dieser Software arbeiten die Kundenberaterinnen und Kundenberater jeden Tag – entsprechend hoch sind die Anforderungen, Probleme müssen behoben und Funktionen laufend optimiert werden», so Ruedi Schwarzenbach, Expert Application Engineer bei der Thurgauer Kantonalbank.

Mit der Zeit hat sich die Software von Isonet zu einem wichtigen Arbeitsmittel entwickelt. Ruedi Schwarzenbach, Expert Application Engineer bei der Thurgauer Kantonalbank:

«ISONET IST EIN ZUVERLÄSSIGER, SCHWEIZER PARTNER. HABEN WIR FRAGEN, KÖNNEN WIR JEDERZEIT AUF ISONET ZÄHLEN.»

ÜBERBLICK

Einsatz der Isonet-Software



ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der **446 Methode®**, auf innovative Art Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich (Sitz) und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Ziel ist dabei immer die nachhaltige Optimierung von Prozessen und Abläufen, so dass Unternehmen jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Mit der IT-Lösung der Isonet, der **446 Plattform®**, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich.

Microsoft Partner | Gold Application Development
Gold Data Platform
Gold Intelligent Systems

