

## Case Study

# Erfolgreicher IT-Servicedesk und Self-Service bei Baloise



## Auf einen Blick

### Die Organisation

Baloise Versicherung AG  
www.baloise.com

### Branche

Finanzdienstleister

### Kennzahlen

> 100.000 Tickets p.a.  
> 8.000 Anwender:innen

### USU-Lösungen

USU IT Service Management,  
USU Knowledge Management, USU Chatbot,  
USU IT Self-Service

### Die Herausforderung

Baloise bietet Privat- und Unternehmenskunden Lösungen rund um Versicherung und Finanzen aus einer Hand an. Für das strategische und operative IT-Management nutzt das Unternehmen seit Jahren USU-Lösungen. Im Fokus der weiteren IT-Modernisierung stand insbesondere das Projekt „Future ServiceDesk“. Dazu sollte u. a. ein umfassendes, intuitiv bedienbares End-User-Portal etabliert werden: direkt zugreifbare Informationen, Self Services, Chatbot-Unterstützung und eine einfache Ticket-Erstellung für etwa 8.000 Mitarbeitende.

### Die Lösung

Baloise erweiterte das eingesetzte USU-Portfolio um die USU-Lösungen für Incident & Problem Management sowie Knowledge Management und Self Service inklusive Chatbot. Die entsprechenden Prozesse wurden im Projektverlauf neu definiert und auf einer einheitlichen technischen Basis zusammengeführt und die Quellsysteme durch eine Vielzahl neuer Schnittstellen angebunden. Für die Lösungsdatenbank erstellten Knowledge Manager etwa 1.200 Wissensdokumente. Implementiert wurde zudem ein neues Self-Service-Portal.

### Das Ergebnis

Mit dem neuen, integrierten Ticketing-System wurden seit der Einführung des neuen Systems bereits 40.000 Tickets registriert. Der zentrale IT-Servicedesk in Basel sowie die spezifischen Servicedesks in den Ländereinheiten (Deutschland, Belgien und Luxemburg) sind in das neue System integriert.



Quelle: ©Baloise

**„ Uns hat die Vielfalt der Module, ihre Integration in eine ITSM-Suite sowie das Engagement unserer Ansprechpersonen hinsichtlich der Ambitionen einer Unterstützung unseres Service Desks, überzeugt.**

Marc Andrey, Product Manager Service Support, Baloise Group

### **Future Servicedesk**

Bei Baloise dreht sich alles um die Zukunft – und das seit über 160 Jahren. Heute agiert der Finanzdienstleister europaweit und steht für moderne Finanzlösungen und innovative Services. Das Angebot eines ganzheitlichen Dienstleistungserlebnisses, wie es Baloise bietet, ist nur möglich, wenn die IT-Prozesse optimal aufgestellt sind.

Um den wachsenden Anforderungen an Transparenz, einheitlichen Standards, digitalisierten Prozessen und hoher Servicequalität gerecht zu werden, begannen die Verantwortlichen daher schon früh, die Bereiche in der Informationstechnologie konzernweit zu einer zentralen Service-Einheit umzugestalten. Ziel war es, die internen Serviceabläufe in Anlehnung an den De-facto-Standard ITIL® zu harmonisieren und optimal zu unterstützen. Mit Hilfe des Technologie- und Kompetenzpartners USU wurden wesentliche ITSM-Prozesse in der Folge auf Basis einer Configuration Management Database

implementiert, zum Beispiel Asset, Service Request und Change Management. Im Rahmen der Modernisierungsoffensive „Future ServiceDesk“ sollte 2022 auch das bestehende Ticketsystem abgelöst werden, welches die Anforderungen von Baloise nicht mehr erfüllen konnte. Neben einem integrierten Incident & Problem Management zur automatisierten Bearbeitung der Tickets mehrerer Service Desks, war die Einführung des USU Self Service Portals inklusive leistungsfähiger Chatbot-Technologie, Zugriff auf die USU-Wissensdatenbank sowie weiteren Analyse- und Reporting-Möglichkeiten ein wesentlicher Projektbestandteil.

### **Integrierte Lösung für komplexe IT- und Gesellschaftsstruktur**

Eine Herausforderung stellte der Datentransfer innerhalb der komplexen IT-Infrastruktur und die Kommunikation zu den externen Service-Providern der Baloise Gesellschaften dar. Entsprechend umfangreich war die Entwicklung der Schnittstellen, damit Personen-, Configurationsitem (CI)- und Ticket-Daten ausgetauscht werden konnten. Durch die integrierte Lösung konnten dann auf einer einheitlichen Datenbasis Incidents, Problems, Changes und Service Requests verarbeitet werden. Für die Aktualisierung des Lösungswissens sorgten zwei IT Support Knowledge Manager, welche ca. 1.200 Wissensdokumente in fünf Sprachen erstellten bzw. aus der veralteten Knowledge Datenbank übernahmen. Dies bildete auch die Grundlage für den Wissenszugriff über das neue Self Service-Portal, welches in einer komplexen Kundenumgebung individuelle Ansichten und Services bereitstellt.

## Positive Effekte

Ein höherer Automatisierungsgrad der Service Support-Prozesse sowie die Entlastung der konzernweiten Service Desks waren zentrale Ziele des „Future HelpDesk“ Projektes von Baloise, die durch die integrierte Ticketing-Lösung und das neue Self Service-Portal realisiert werden konnten. Innerhalb von drei Monaten nach dem Go Live konnten bereits über 43.000 Tickets verarbeitet werden, davon 31.000 Incidents und 4.500 Service Requests. Die externen Provider werden über Konnektoren mit dem Baloise ITSM-System verbunden. Etwa 8.000 Anwenderinnen und Anwender profitieren zudem vom intuitiven neuen USU Self Service-Portal. Bedarfsgerecht sehen User über das Selfservice Portal relevante Website-Links, Selfservices (z. B. PW-Reset Service), IT-Nachrichten zu aktuellen Massenstörungen, Mastertickets und geplante Changes. Für erweiterte Anfragen steht ein Chatbot zur Verfügung, der auf die Inhalte der Wis-

sensdatenbank zugreift. Wenn der Chatbot nicht weiterhelfen kann, wird automatisch ein Ticket erstellt. Generell lassen sich Calls, Incidents und Service Requests transparent einsehen und mit Kommentaren anreichern. Die Analyse des Nutzerverhaltens zeigt bereits nach wenigen Wochen positive Effekte und eine hohe Akzeptanz von Anwenderseite. Neben der Umsetzung bzw. Ergänzung weiterer Themen wie z. B. Analytics steht auch die sukzessive Verbesserung der Service Support Abläufe auf der Agenda der nächsten Monate – zum Beispiel das KI-basierte Ticketrouting.

Auch wurde den Bedürfnissen von agil operierenden DevOps Teams Rechnung getragen und eine Schnittstelle zu einem agilen Tool entwickelt, damit diese Teams zugewiesene Incidents nach agilen Methoden in ihr tägliches Geschäft einplanen und bearbeiten können.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



**Smart businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**