

# Systemhaus Ratiodata stattet Außendienst der Debeka aus

**Flexibel, kundenfreundlich und stets ein voller Terminkalender.** Wer im Außendienst arbeitet, der ist besonders von den Herausforderungen der neuen Arbeitswelt betroffen. Zeit und somit auch Aufmerksamkeit sind knappe Güter. Die Anforderungen der Kunden erfordern schnelle Lösungen. All dies unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort.



Am Standort Mülheim-Kärlich befindet sich das Service- und Installationscenter der Ratiodata

Ähnlich geht es auch den Außendienstmitarbeitern der Debeka-Gruppe. Unabdingbar in der Grundausstattung sind daher leistungsfähige Laptops und handliche Drucker, die schnell und unkompliziert die Arbeit unterstützen. Als nun der Vertrag mit dem bisherigen Serviceprovider auslief und ein großflächiger Austausch der Geräte bevorstand, beleuchtete die Debeka die eigenen spezifischen Anforderungen. In einer Ausschreibung kristallisierten sich von den fünf teilnehmenden Unternehmen schnell zwei Favoriten heraus. Den Zuschlag erhielt schließlich die Ratiodata GmbH, unter anderem aufgrund ihrer tiefen, spezifischen Branchenkenntnisse.

## Mehr Transparenz und Kostenkontrolle

Für Axel Schwab, Abteilungsleiter der IT bei der Debeka, waren mehrere Faktoren für die Entscheidung verantwortlich: „Das Gesamtpaket bei der Ratiodata hat uns komplett überzeugt. Besonders relevant waren für uns die klaren Prozesse und Dokumentationen sowie die sehr hohen Sicherheitsstandards.“ Darüber hinaus stellte die Ratiodata bereits zum Start der Ausschreibung ein vollständiges Projektteam zusammen. Auf diese Weise lernte die Debeka schon im Anfangsstadium die potenziellen Ansprechpartner wie Rollout-

Manager und Service-Manager kennen. Dass die Entscheidung für das Systemhaus zudem eine lohnenswerte war, belegt Andreas Laux, Gruppenleiter Endgeräte-management: „Die Ratiodata ermöglicht uns eine volle Transparenz und Kostenkontrolle, sodass wir in der Lage sind, uns voll auf unser Kerngeschäft zu konzentrieren.“

## 10.800 neue Laptops im Einsatz

Die Debeka gehört mit ihrem vielfältigen Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangebot zu den Top Ten der Versicherungs- und Bausparbranche. Sie wurde im Jahre 1905 gegründet und hat sich vom reinen Krankenversicherer für Beamte zu einer Versicherungsgruppe entwickelt, die Versicherungsschutz für alle privaten Haushalte und kleine Gewerbeunternehmen bietet. Die Unternehmensgruppe verfügt über 26 Landesgeschäftsstellen, die wiederum für 284 Geschäftsstellen im gesamten Bundesgebiet verantwortlich sind. Im Rahmen des Rollouts der neuen Hardware durch die Ratiodata wurden die Außendienstmitarbeiter der Debeka mit 10.800 Laptops und der gleichen Anzahl an dazugehörigen Taschen sowie Druckern ausgestattet. „In nur drei Monaten wurden alle Geräteeinheiten bundesweit an die Anwender ausgegeben. Dies war nur durch die enormen Kapazitäten der Ratiodata und den Einsatz unserer IT-Betreuer in den Landesgeschäftsstellen möglich,“ ergänzt Marcel Wirth, stellvertretender Gruppenleiter Endgeräte-management bei der Debeka.

**„Die Ratiodata ermöglicht uns eine volle Transparenz und Kostenkontrolle, sodass wir in der Lage sind, uns voll auf unser Kerngeschäft zu konzentrieren.“**

*Andreas Laux, Gruppenleiter Endgeräte-management bei der Debeka*



10.800 neue Laptops sind bei der Debeka im Einsatz



Ratiodata ermöglicht der Debeka volle Transparenz und Kostenkontrolle

Bildquelle (3): Gregor Schläger

## Über die Ratiodata GmbH

Die Ratiodata GmbH zählt gemeinsam mit der banqtec AG mit insgesamt mehr als 1.100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einem Umsatz von über 250 Mio. Euro zu den größten Systemhäusern in Deutschland. Als 100 Prozent-Tochter der Fiducia & GAD IT AG ist das im Jahr 1972 gegründete Unternehmen der Systemhauspartner in der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Darüber hinaus ist es spezialisiert auf Finanzdienstleistungsunternehmen, regulierte und IT-intensive Branchen und zudem herstellerunabhängiger Marktführer im Segment Banken-SB. Zum Leistungsspektrum gehören Produkte, Lösungen und Services in den Bereichen IT-Infrastruktur, stationäre und mobile Arbeitsplatzausstattung, Unternehmens- & mobile Netzwerktechnik, Kommunikations- & Konferenzsysteme, Bankentechnik sowie Scan- & Dokumentenservices. Als ebenfalls 100 prozentige Tochter der Fiducia & GAD IT AG agiert die Ratiodata Luxemburg S.à r.l.

Der Vertrag läuft bis zum Jahr 2021. Neben der Auslieferung der Geräte sind unter anderem auch die Abholung von defekten Geräten und der Austausch von einzelnen Komponenten in den Leistungen enthalten. Überzeugt habe dabei insbesondere der hohe Automatisierungsgrad über die Schnittstellen der Ratiodata, wie Andreas Laux erklärt: „Unsere Mitarbeiter können über ein Debeka-internes Self-Service-Portal direkt bei der Ratiodata Bestellungen und Reklamationen anstoßen. Dadurch wird dann vollautomatisch ein Serviceprozess in Gang gesetzt. Dies ist für alle eine große Arbeitserleichterung.“ Durch diese vollständig automatisierte Abwicklung verfügt die Debeka über absolute Transparenz aller erbrachten Leistungen.

Eine weitere Verbesserung gegenüber dem vorherigen Anbieter ergibt sich durch die geografische Nähe der Ratiodata. Neben dem Hauptsitz des Unternehmens in Frankfurt am Main und den Verwaltungssitzen in Münster und Karlsruhe, verfügt das Systemhaus über elf weitere Standorte in Deutschland. Einer davon liegt in Mülheim-Kärlich, gerade einmal rund zehn Kilometer entfernt von der Hauptverwaltung der Debeka in Koblenz. „Auch wenn viele Projekte und Fragen schnell per Telefon oder online geklärt werden können, ist es dennoch beruhigend, dass die Mitarbeiter der Ratiodata jederzeit auch persönlich greifbar sind – schnell und unkompliziert. Genau das, was wir benötigen“ betont Laux.

**RATIODATA**

Ratiodata GmbH  
Hahnstraße 48  
60528 Frankfurt am Main  
Telefon: +49 69 38076-0  
info@ratiodata.de  
www.ratiodata.de