

# Finnova

Micro Focus unterstützt Innovation und eine erhöhte Transparenz durch einen sicheren Informationsfluss.



## Überblick

Finnova ist ein führender Anbieter von Bankensoftware im Finanzzentrum der Schweiz. Finnova verhilft Banken und Outsourcing-Anbietern dank effizienter, innovativer und gesetzeskonformer IT-Lösungen auch in Zeiten großer Herausforderung zum Wachstum im Bankensektor. Die firmeneigene Lösung Finnova Banking Software wird derzeit von rund 80 Universalbanken und 20 Privatbanken eingesetzt.

## Herausforderung

Der Margendruck auf Banken steigt stetig. Dies spiegelt sich einem verschärften Wettbewerb und strengeren Vorschriften wieder. Gleichzeitig eröffnen technologische Innovationen mehr Möglichkeiten, die Finnova zu seinem Vorteil nutzt, beispielsweise durch geringe Gesamtbetriebskosten und kurze Markteinführungszeiten.

Marc Remmlinger, Manager Customer Support, erklärt das Support-System der Lösung für Kunden von Finnova: „Wir haben

**„[Wir sind] mit Micro Focus SBM und SSM zufrieden. Die Lösung hat uns zu der von uns benötigten Transparenz verholfen – eine wahre Single Source of Truth.“**

### MARC REMMLINGER

Manager Customer Support  
Finnova

ein dreistufiges Support-System. Die erste Support-Stufe wird innerhalb der Bank des Kunden bereitgestellt, die zweite Support-Stufe durch ein Partnersystem und für die dritte Support-Stufe ist Finnova verantwortlich. Wir verwendeten ein selbst entwickeltes Ticket-System zur Verwaltung der Kommunikation zwischen allen Beteiligten. Da die IT-Infrastruktur jedoch immer komplexer wurde, konnte das Tool den neuen Funktions- und Integrationsanforderungen nicht mehr gerecht werden. Außerdem war es an der Zeit, ITIL-Standards für unser Support-Management festzulegen und mehr Transparenz sowie einfacheres Reporting für unsere Kunden zur Verfügung zu stellen. Durch eine Missstandsanalyse unseres derzeitigen Tools wurden unsere Vermutungen bestätigt und anhand einer eingehenden Marktbewertung wurde Micro Focus SBM als potenzielle Lösung identifiziert.“

## Lösung

Zur Bestimmung der besten Lösung veranstaltete Finnova einen Workshop, um drei verschiedene Tools mit unterschiedlichen Ansätzen genauer zu betrachten. Remmlinger bemerkte: „Micro Focus begeisterte uns, da die SBM-Lösung ermöglicht, einen unserer Workflows unterwegs und mit einer sehr intuitiven Benutzeroberfläche zu erstellen. Mit seiner professionellen Einstellung, den eindrucksvollen Referenzen und dem Kundenfokus überzeugte uns Micro Focus noch mehr. Außerdem gefiel uns, dass Support, Services und Software alle von einer Quelle kommen.“



## Auf einen Blick

### ■ Branche

Software und Technologie

### ■ Standort

Schweiz

### ■ Herausforderung

Support für einen wachsenden Kundenstamm innerhalb einer immer komplexer werdenden IT-Infrastruktur. Finnova wollte seinen Kunden einen standardbasierten und transparenten Support-Prozess bieten. Eine selbst entwickelte Ticket-Lösung musste ersetzt werden.

### ■ Lösung

Nutzung von Micro Focus SBM und SSM zur Optimierung des Support-Ticket-Prozesses sowie zur Schaffung eines Mehrwerts für Kunden von Finnova.

### ■ Ergebnisse

- + deutliche Reduzierung der Support-Ressourcen
- + bessere Transparenz durch dynamisches Reporting
- + ITIL-zertifizierte Support-Prozesse
- + Verbesserung der Benutzererfahrung
- + stabile Umgebung

**„Micro Focus bot großartigen Support während des Projekts an und das Ergebnis war eine reibungslose Implementierung. Der Wissenstransfer an unsere Support-Techniker war großartig. Sie konnten nun ziemlich komplexe Funktionen innerhalb des Tools erstellen und die Entwicklung vollständig in die Hand nehmen.“**

**MARC REMMLINGER**  
Manager Customer Support  
Finnova

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

Die Implementierung von Micro Focus SBM und SSM wurde phasenweise durchgeführt. Zuerst wurden sämtliche Projektmitarbeiter geschult, interne Anwendungen wurden zu SBM konvertiert, das Reporting wurde angepasst und jegliche Fragen wurden geklärt und Bedenken ausgeräumt. Daraufhin folgte eine Pilotphase, in der ein wichtiger Partner und ein Kunde auf SBM umgestellt wurden. 250 Benutzer wurden geschult und 5.000 Tickets wurden auf das neue System übertragen. Während dieser Phase konnten Fehler bei der Umsetzung korrigiert werden und die erste Erfahrung mit SBM konnte gesammelt werden. Nach ein paar Monaten wurde der Prozess auf fünf Partner und 100 Kunden ausgeweitet, wobei 31.000 verbleibende Tickets migriert und 900 Hauptbenutzer geschult wurden.

Zur Implementierung meinte Remmlinger: „Micro Focus bot großartigen Support während des Projekts an und das Ergebnis war eine reibungslose Implementierung. Der Wissenstransfer an unsere Support-Techniker war großartig. Sie konnten nun ziemlich komplexe Funktionen innerhalb des Tools erstellen und die Entwicklung vollständig in die Hand nehmen.“

Das Vorfallsmanagement mit SSM umfasst jetzt eine komplexe Priorisierung basierend auf der Berechnung fünf unterschiedlicher Aspekte, die die potenziellen Auswirkungen eines Vorfalles angeben. Unterschiedliche Support-Tickets können auch auf dasselbe grundlegende Problem verweisen. Sie werden zusammengefasst, damit mehrere Kunden über dasselbe Problem auf dem neuesten Stand gehalten werden können. Übermäßige Kommunikation per E-Mail stellte bisher ein

Problem dar, welches gelöst wird, indem Kunden die Möglichkeit erhalten, nur für sie relevante Benachrichtigungen zu abonnieren.

### Ergebnisse

Micro Focus SBM und SSM wurden ohne Ausfallzeiten oder Probleme implementiert. Remmlinger erkannte einige große Vorteile: „Die Implementierung war schnell und hat uns ermöglicht, neue Funktionen für unsere Benutzer bereitzustellen und unsere Mission, innovative IT-Lösungen bereitzustellen, gefördert.“

„Aufgrund der Intuitivität der Lösung ist der benötigte Support minimal. Bei unserer bisherigen Lösung benötigten wir für den Support 1,5 FTE. Wir schätzen, dass wir für den Support jetzt nur noch 0,25 FTE benötigen, was bedeutet, dass sich unsere Ressourcen auf neue Funktionen und Benutzeroberflächen anstelle von Support und Problemlösung konzentrieren können.“

„Die Reporting-Engine liefert unseren Stakeholdern automatisch schnelle und dynamische Reports. Wir haben beispielsweise ein KPI-Dashboard, von dem aus als Vorbereitung auf das monatliche KPI-Meeting automatisch ein Report per E-Mail versandt wird.“

Zusammenfassend sagt er: „Wir sehen mehr Möglichkeiten, SBM und unsere Prozesse zukünftig zu optimieren, indem wir externe Ticket-Tools verknüpfen. Jetzt sind wir jedoch vorerst mit Micro Focus SBM und SSM zufrieden. Die Lösung hat uns zu der von uns benötigten Transparenz verholfen – eine wahre Single Source of Truth.“



#### Micro Focus Deutschland

Fraunhoferstraße 7  
D-85737 Ismaning  
+49 89 42094 0

#### Micro Focus Schweiz

Flughafenstrasse 90  
CH-8058 Zürich-Flughafen  
+41 43 456 2300

#### Micro Focus Firmenhauptsitz

Vereinigtes Königreich  
+44 (0) 1635 565200

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