



Herausforderung

Als Full-Service-Anbieter in der Versicherungsbranche verfolgt BITMARCK eine Wachstumsstrategie mit dem Ziel, seinen Kunden verbesserte Produkte und Services anzubieten – und dabei die Kosten zu optimieren. Für die Bereitstellung von neuen und verbesserten Produkten und Services benötigt BITMARCK eine verlässliche und hochverfügbare IT-Infrastruktur mit einem erfahrenen Servicepartner für die Lösung von konkreten Herausforderungen sowie zukünftigen Möglichkeiten.

Umsetzung

Der IBM Support bietet eine verlässliche Verfügbarkeit der heterogenen IT-Infrastruktur von BITMARCK durch Basis Services für Hard- und Software, erweiterte Service Level Agreements sowie durch einen Multivendor Support für CISCO und SUN/Oracle. Der Umfang des IBM Supportvertrages reicht von Remote Support über IBM Supportcenter mit Onsite Services bis hin zum Hersteller-Support im Rahmen der Gold-Partnerschaft mit Cisco. Darüber hinaus wurde das erweiterte Supportkonzept *IBM Enterprise Availability Management* etabliert. Im Rahmen dieses Supportkonzeptes berät und unterstützt ein Client Availability Leader BITMARCK präventiv durch Business Analytics und Expertenwissen bei der Optimierung der IT-Verfügbarkeit. Der Client Availability Leader agiert zudem als zentraler Ansprechpartner rund um den Supportvertrag für Hard- und Software und kümmert sich neben dem Handling von kritischen Vorfällen um die reibungslose Zusammenarbeit aller involvierten Parteien.

Vorteile:

Hohe IT-Verfügbarkeit

durch hochqualifizierte Techniker und bewährte Methoden für IBM Hardware und Equipment anderer Hersteller.

Sichere Servicequalität

durch präventiven Service des Client Availability Leaders, der Probleme frühzeitig erkennen und damit lösen kann bevor Auswirkungen auf die komplexe Produktionsumgebung entstehen.

Optimierte Kosten

dank gesicherter Stabilität der Produktionsumgebung.

BITMARCK Holding Stabile und hochverfügbare Infrastruktur sichert Plattform für zukünftige Wachstumsstrategie

BITMARCK ist ein Full-Service-Anbieter für Krankenkassen. Das Portfolio umfasst Komplettlösungen aus Softwareprodukten, Rechenzentrumsleistungen sowie individueller Beratung und Service. Mit ca. 1.400 Mitarbeitern betreut die Unternehmensgruppe derzeit ca. 120 Krankenkassen mit insgesamt 26 Millionen Versicherten als Kunden.

Lösungskomponenten

IBM Technology Support Services:

- Hard- und Software Support
- Enterprise Availability Management
- Multivendor Support für Netzwerk