Kunde:

hannover rück

Kategorie: IT-Leitstand, KRITIS.

Neueinrichtung des Servicedesks

Hannover Rück - ServiceDesk ergonomisch und technisch neu gestaltet

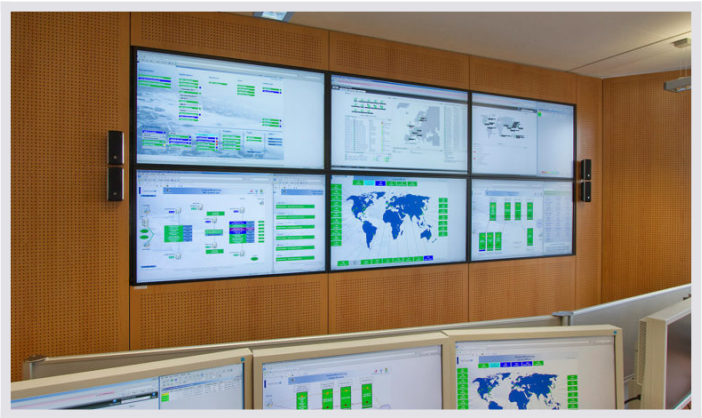
Zur Unterstützung des überarbeiteten Incident Management Prozesses der Hannover Rück wurde der ServiceDesk ergonomisch und technisch neu gestaltet.

Die Hannover Rück ist mit einem Prämienvolumen von rund 8 Milliarden EUR eine der führenden Rückversicherungsgruppen der Welt. Sie betreibt alle Sparten der Schaden- und Personen-Rückversicherung und unterhält Rückversicherungsbeziehungen mit über 5.000 Versicherungsgesellschaften in rund 150 Ländern.

Ihre weltweite Infrastruktur besteht aus über 100 Tochter- und Beteiligungsgesellschaften, Niederlassungen und Repräsentanzen in rund 20 Ländern mit circa 1.800 Mitarbeitern. Zur Aufrechterhaltung der weltweit verteilten IT-Landschaft und der damit verbundenen schnellen Störungsbehebung wurde der Incident Management Prozesses überarbeitet und ein zentraler ServiceDesk in Hannover geschaffen.

© 2019 JST Jungmann Systemtechnik. Alle Rechte vorbehalten. https://www.jungmann.de/

Eine zentrale Betriebsübersicht über die gesamte produktive Anwendungslandschaft sowie die IT-Infrastruktur und die zeitnahe, zielgerichtete Information über Betriebszustände waren die wichtigsten Ziele des Projektes.



Die neue Großbildwand informiert alle First-Level Mitarbeiter über die wichtigsten Systemzustände. Zudem sorgt die schallabsorbierende Akustik-Verkleidung der Großbild-Displays für einen angenehm niedrigen Schallpegel, denn im First-Level erfolgt die Entstörung sehr häufig auch auf dem telefonischen Wege.
Personality-Cases mit integrierter Rollcontainer-Garage für den Schichtbetrieb.

JST übernahm die Planung und die damit verbundene Arbeitsplatzanordnung des gesamten ServiceDesks. Ziel war es, die ständig wachsenden Herausforderungen anzunehmen und die dafür nötigen Kommunikationswege zu verbessern. Dafür wurden vorhandene Leichtbauwände entfernt und die Teams optimal im Raum positioniert. Für das Team „First-Level“ war es notwendig, neue STRATOS-CommandDesk-Möbel zu installieren, die in Bezug auf das Design an die vorhandenen Büromöbel angepasst wurden.

© 2019 JST Jungmann Systemtechnik. Alle Rechte vorbehalten. https://www.jungmann.de/

Flexibler PC-Halter und Rollcontainer.
myGUI-Bedienoberfläche für die MultiConsoling®-Anlage.

Die Großbildwand wird mit dem Produkt MultiConsoling® angesteuert. Somit können beliebige Rechner, die in einem entfernten Rechnerraum installiert sind, netzwerklos und in Realtime auf der Großbildwand an gewünschter Stelle platziert und bei Bedarf als BigPicture auf 4 Großbild-Displays gleichzeitig angezeigt werden. Somit sind alle ServiceDesk-Mitarbeiter stets über die wichtigsten Events informiert.

https://www.jungmann.de/

© 2019 JST Jungmann Systemtechnik. Alle Rechte vorbehalten. https://www.jungmann.de/

Ultraflaches LED-Design-Display im angrenzenden Meetingraum. Über MultiConsoling® können beliebige Rechner aufgeschaltet werden. **Baubesprechung vor Ort.** Schablonen in Original-STRATOS CommandDesk-Größe bestimmen die genaue Position der noch zu installierenden Säulen, welche die Kabel von der Decke bis zum Boden in den STRATOS CommandDesk führen.

„Die Zusammenarbeit mit der Firma JST war von der Planung bis zur termingerechten Realisierung immer reibungslos. Die große Erfahrung und Expertise hat uns bereits in der Ausschreibungsphase überzeugt. Durch die Raumgestaltung und die technische Realisierung mit hoher Funktionalität wurde der Aufbau eines integrierten Service Desks erfolgreich unterstützt und genießt eine sehr hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern.“

Stefan Dumke

Head of Core Operation & Planning

https://www.jungmann.de/

© 2019 JST Jungmann Systemtechnik. Alle Rechte vorbehalten. https://www.jungmann.de/

...

Sven Klensmann

Abteilung: IT Operations

UNVERBINDLICHES ANGEBOT ANFORDERN

Im Projekt genutzte Komponenten:

Display-Wall-Monitorwand mit speziellen S-PVA-Panels für den zuverlässigen 24/7 Betrieb. Als Option mit proaktiver Alarmfunktion

MultiConsoling® - **Anlage** Komplette Kontrollraumsteuerung für Arbeitsplatz, Monitorwand und weitere Systeme

myGUI® Bedienoberfläche - im intuitiven 3D-Design Ihres Kontrollraums für maximalen Bedienkomfort

https://www.jungmann.de/

© 2019 JST Jungmann Systemtechnik. Alle Rechte vorbehalten. https://www.jungmann.de/

Stratos X11® Kontrollraum-Pult optional mit Höhenverstellung und proaktivem AlarmLight

Planungsauftrag des Kontrollraums

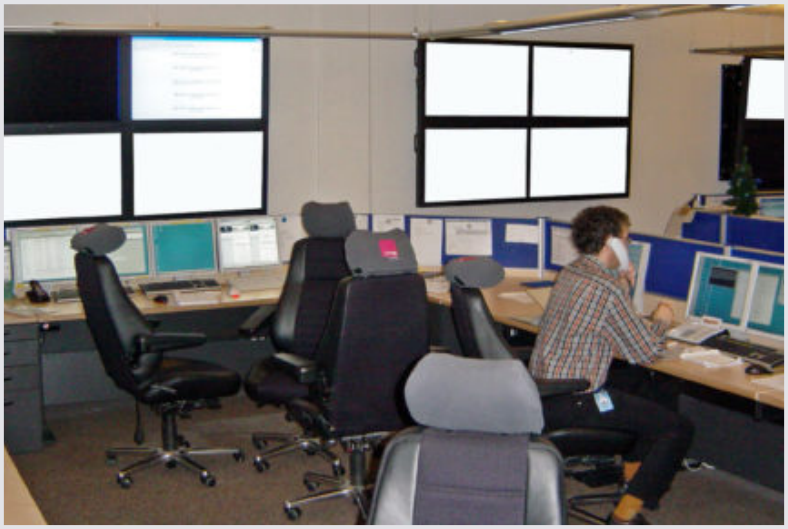
Umfeldmöblierung

Weitere Projekte mit einer ähnlichen Aufgabenstellung

Versatel, Essen

Mehr erfahren

© 2019 JST Jungmann Systemtechnik. Alle Rechte vorbehalten. https://www.jungmann.de/



T-Systems International, Hamburg

Mehr erfahren

© 2019 JST Jungmann Systemtechnik. Alle Rechte vorbehalten. https://www.jungmann.de/