

Ein zuverlässiger Eigenbau

08.02.2023, Unternehmens-Blog



Als 2002 der Support Desk an den Start ging, lag ein halbes Jahr Vorbereitung unter Hochdruck hinter dem Team. Einer von ihnen war Wolfgang John, der heute Teamleiter des Support Center ist. Bald geht er in Ruhestand und Raphael Ostermann-Goletz übernimmt die Leitung.
Noch zu Zeiten des SAP-AOK-Master, kurz SAM, ging der Support 2003 mit mehr als 20 Mitarbeitenden als „Entwicklung Querschnitt“ an den Start, um die drei Entwicklungsabteilungen zu unterstützen und den Support für SAM zu leisten. Die Namen variierten im Laufe der Jahre, die Aufgabe blieb: die Kolleg:innen und Kunden bei Problemen unterstützen. Nach 20 Jahren ist nun das Support Center Teil des Teams Entwicklungs- und Kundenservices, das Hubert Stanscheck leitet.

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142



Die drei P

Mit dem Übergang von SAM zu oscare® wurden die Aufgaben des SUD-Teams klar in drei Anforderungen definiert: Es geht um Prozessdefinition, um Personal und Organisation sowie um ein Problem Management System – drei „P“ wenn man so will. Bei der Systemauswahl ging es 2002 darum, entweder ein fertiges Helpdesk-System zu kaufen oder ein noch passgenaueres Tool selbst zu bauen. Damals fiel die Entscheidung für eine Eigenentwicklung auf der SAP-QM-Plattform, unterstützt durch externe Partner. Das Online-Ticketsystem entstand, alte Ticketsysteme wurden abgelöst und ins neue System integriert mit dem Ziel, perspektivisch den gesamten Support in einem zentralen System zu haben. Direkt zum Start wurde der Support für die eigene Entwicklung und die Meldungen der Qualitätssicherung integriert, um im Betrieb die ersten Verbesserungen zu implementieren.

Seit 35 Jahre im Dienst

Wolfgang John: „Wir haben uns in den 20 Jahren natürlich immer passend zu der Entwicklung im Unternehmen und zu den Kunden, die hinzukamen, weiterentwickelt. Mittlerweile sind wir fest etabliert und zwei Jahrzehnte ist tatsächlich eine lange Lebensdauer für ein Helpdesk-System. Ich bin stolz darauf, dass wir eine immer stabile Plattform zur Verfügung stellen konnten, die rundum die Uhr bereitsteht.“ John geht 2023 in den Ruhestand. Er ist ein Mann der ersten Stunde: 1989 kam er nach dem Studium und einer Zusatzausbildung als Organisationsprogrammierer für die Softwareentwicklung zum AOK-Bundesverband. Aufgaben in der Organisation und Beratung kamen hinzu, die Umstellung auf das Jahr 2000 und den Euro hat er mitgemacht und die HR-Einführung. Als dann der Entschluss zur eigenen SAP-Lösung im AOK-System gefallen war, war er ebenfalls von Anfang an dabei.

Wechsel stehen an

Mit dem Ruhestand von Wolfgang John übernimmt Raphael Ostermann-Goletz die Leitung. Und auch was die Helpdesk-Software betrifft, steht das SUD-Team vor der Frage: Soll die passgenaue Eigenlösung fortbestehen oder ist ein Standard-Ticketsystem die bessere Lösung? Derzeit wird geprüft, was die beste Möglichkeit ist, um weiterhin den bestmöglichen Support zu leisten.

Autor/in: Christine Harf, Abteilung Marketing/Kommunikation