Seit 15 Jahren die Feuerwehr

07.02.2023, Unternehmens-Blog

Zum 15-jährigen Bestehen erhielt der Geschäftsbereich Services Videobotschaften von Kundinnen und Kunden sowie Kooperationspartnern. Eine schöne Wertschätzung für das, was hier über die Jahre geleistet wurde. Und um den Zeitraum seit dem Start klarer zu umreißen: 2007 kam das erste iPhone

raus. Das ist gefühlt ewig her.

Der GB-Services startete 2007 im Zuge einer großen internen Umorganisation als neuer Geschäftsbereich mit zwei Abteilungen: Technische Services und Incident- und Problemmanagement, später umbenannt in Kundenservice. Insgesamt 75 Mitarbeiter:innen waren zum Start des neuen Geschäftsbereiches angetreten. Heute arbeiten 153 Menschen in vier Abteilungen: 55 im Team Entwicklungs- und Kundenservices, 59 im Team Technische Services, 19 im Team Cloud Services und 16 im Team Tool Management. Hinzu kamen später Cloud Services, Tool Management und Test- und QS-Services. Das Servicemanagement wuchs weiter mit den gewachsenen Kundenanforderungen. Nach dem Geschäftsbereich Entwicklung ist der GB Services der zweitgrößte in der AOK Systems.

Die schnelle Eingreiftruppe

Werner Meier führt den Geschäftsbereich von Beginn an und ist selbst seit 20 Jahren an Bord des oscare®-Tankers. Gestartet ist er bei der AOK Bayern, war aber bereits bei der SAM-Implementierung in gestaltender Rolle im Einsatz. Er betont: „Wir haben uns einen Ruf erarbeitet, auf den wir stolz sind. Alle akzeptieren, wenn wir sagen, es brennt. Dann wird bereitwillig unterstützt.“ Werner Meier holt in solchen Situationen direkt Expertinnen und Experten ins Team, die das benötigte Know-how zur Lösung bereithalten und helfen: „Wir brauchen hier Macher:innen, und die haben wir in der AOK Systems.“

Probleme geräuschlos lösen

Der Geschäftsbereich hat mit drei weiteren Abteilungen eine große thematische Spannweite. 2021 entstand der Bedarf, eigene Cloud Services nutzbar zu machen. Die Herausforderung dabei: Die Entwicklungsprozesse sind mit in die Cloud gewandert und das Ausliefern der Software via Cloud über Container nahm rasant Fahrt auf. Aktuell beschäftigt sich das Tool Management damit, die stark gewachsene Zahl der Tools in der Nutzung für die Mitarbeiter:innen eindeutiger zu machen. Was früher sehr dezentral geregelt war, ist nun in einer Abteilung konzentriert mit dem Ziel, mehr Transparenz und eine Konsolidierung bei der Toolnutzung zu schaffen.

Eine völlig neue Testlandschaft

Im Kunden- und Entwicklungsservice entsteht derzeit eine völlig neue synthetische Testlandschaft, die ihresgleichen sucht: eine in sich konsistente und synthetische, damit DSGVO-konforme Testdatenlandschaft, mit der Kunden das erforderliche Testen neuer Funktionen durchführen können. Für alle Abteilungen des GB Services passt das maritime Motto des Infotags der AOK Systems sehr gut: „Sicherer Kurs“ mit einem Kunden- und technischem Service, der nicht nur umfassend, sondern auch sehr innovativ ist. Dies bestätigen auch die vielen dankbaren Kundenstimmen, die das Team zum Jubiläum per Videobotschaft erreichten.

Autor/in: Daniel Poeschkens, Abteilungsleiter Marketing/Kommunikation