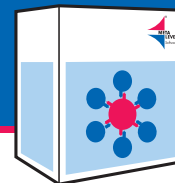


# META-DOK

Das webbasierte Dokumenten- und Wissensmanagementsystem



## Helpdesk Casemanagement für die UniCredit Luxembourg S.A.



Die UniCredit Luxembourg S.A., ehemals HVB Luxembourg S.A., mit Sitz in Luxembourg wurde 1971 gegründet und gehört als 100%ige Tochtergesellschaft zur HypoVereinsbank AG München.

Die Bank beschäftigte im Jahr 2008 in Luxembourg 326 Mitarbeiter. Die UniCredit Luxembourg S.A. bietet folgende Dienstleistungen an:

- Vermögensberatung und -verwaltung
- Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren
- Vermietung von Schließfächern
- Übernahmezusagen für Wertpapieremissionen
- Agency-Funktion
- Treuhändertätigkeit



### Ausgangssituation

Der Helpdesk der UniCredit Luxembourg S.A. unterstützt die eigenen Mitarbeiter bei Problemen mit ihren IT-Systemen, d.h. den Arbeitsplätzen und der dazugehörigen Software.

Bei jeder Anfrage an den Helpdesk wird in einer dafür eigens erstellten Anwendung ein Case erstellt und die Anfrage dokumentiert. Sobald die Anfrage erfolgreich abgeschlossen ist, werden die Inhalte des Cases inklusive aller Lösungsschritte und Informationen in einem eigenen (HTML-)Dokument festgehalten. Diese Dokumente müssen für zukünftige Recherchen aufbewahrt und archiviert werden.

### Anforderungsprofil

- Automatische Ablage der Dokumentation
- Schnittstelle zur Helpdesk-Anwendung
- Einfache und schnelle Recherche nach bzw. in abgeschlossenen Cases mittels Schlagwort- und Volltextsuche in den Dokumentenanhängen
- Filtern von Dokumenten nach verschiedenen Klassifikationen
- Anzeige der Meta-Daten
- Erfassung von Kommentaren zu den einzelnen Cases
- Vergabe von Berechtigungen für einzelne Kategorien

>>

## Erreichte Ziele

Mit der Einführung von META-DOK im Jahr 2004 steht nun eine Plattform bereit, die es erlaubt, über eine offene XML-Schnittstelle automatisch Dokumente von der Helpdesk-Anwendung in das META-DOK-Archiv zu übertragen. Nach Abschluss des Cases wird automatisch die Dokumentationsdatei erstellt und zusammen mit zusätzlichen Metadaten an die META-DOK-Schnittstelle übergeben. Der Importprozess übernimmt das Dokument automatisch in die Rubriken, die in den Metadaten definiert wurden. Für die Recherche stehen jetzt die Mittel von META-DOK wie Volltextsuche, Schlagwortsuche, manuelle Navigation etc. zur Verfügung.

*„Durch die Kopplung von Helpdesk und META-DOK ist ein rundes System entstanden, das neben der Benutzerbetreuung auch die Dokumentation der bearbeiteten Fälle mit Recherchemöglichkeit bereitstellt.“*



*Mario Stenger,  
Abteilung Organisation*

### **META-LEVEL Software AG**

Saarbrücker Straße 51  
66130 Saarbrücken  
Tel. +49 (0) 681 / 9 96 87 - 0  
Fax +49 (0) 681 / 9 96 87 - 99  
E-Mail: [info@meta-level.de](mailto:info@meta-level.de)

[www.meta-level.de](http://www.meta-level.de)