

SEQIS Kunden im Rampenlicht: ÖAMTC



Cordula Rab, MA ist im SEQIS Sales tätig.

Für unsere Kunden ist sie als Ansprechperson für jegliche Anliegen

betreffend unserer Services zuständig. Ihr Job beinhaltet die Betreuung unserer Kunden vor, während und nach der Unterstützung durch SEQIS.

Das genaue Definieren der Kundenbedürfnisse und diese durch eine passende SEQIS Leistung abzudecken gehört dabei zu ihren Kernaufgaben.



EIN GUTES GEFÜHL SEIT

© ÖAMTC

SEQIS freut sich, an dieser Stelle den ÖAMTC vorstellen zu dürfen:

Der ÖAMTC kann auf ein langjähriges Bestehen und viel Erfahrung zurückblicken.

„Als Gelbe Engel ist es unser Anspruch, die Mobilitätsbedürfnisse unserer Mitglieder im Alltag und in Notsituationen in den Mittelpunkt unseres Handelns zu stellen.“

Der ÖAMTC ist der größte Mobilitätsclub Österreichs und arbeitet aktiv in einem weltweiten Netz von Mobilitätsclubs mit. Er ist ein wirtschaftlich und parteipolitisch unabhängiger Verein.

Als Ansprechpartner und Förderer der Interessen seiner Mitglieder in

Fragen rund um die Mobilität steht die Dienstleistung für die Mitglieder im Mittelpunkt.

Unter dieser Prämisse leisten die Gelben Engel ihren tagtäglich sinnvollen Einsatz für Menschen und Mobilität. Der ÖAMTC ist föderal strukturiert, d.h. in jedem Bundesland kümmert sich ein eigener Verein um die Anliegen der Mitglieder. Wien, Niederösterreich und das Burgenland bilden einen gemeinsamen Verein.

Pannenhilfe, Fahrtechnikzentren, Rechtshilfe, Interessenvertretung und Konsumentenschutz sowie Flugrettung sind jene Bereiche, mit denen man den ÖAMTC und die Gelben Engel meistens verbindet. Das ist allerdings längst nicht alles, was den Club ausmacht.

Rund 3.500 Mitarbeiter wirken dafür in über 30 verschiedenen Berufsbildern zusammen. Dazu gehören Verkaufsberater, Projektmitarbeiter, Call Center Mitarbeiter, genauso wie Marketing Fachleute, IT Spezialisten, interne Trainer, Reiseberater, Fuhrparkmanager, KFZ-Techniker uvm.

Ing. Stefan Derkits, MSc, Application Manager bei ÖAMTC, im Gespräch mit Cordula Rab:

RAB: Sehr geehrter Herr Derkits, in den letzten Jahren gab es in den Bereichen Testunterstützung und Lasttestdurchführungen immer wieder Themen, die Sie gemeinsam mit SEQIS erfolgreich umgesetzt haben.

Aktuell unterstützt SEQIS Sie in den Bereichen Lasttestdurchführung und Testautomation.

Welche Erwartungen setzen Sie in die Zusammenarbeit mit SEQIS und in welcher Weise werden Ihre Erwartungen erfüllt?

DERKITS: SEQIS ist für mich ein Unternehmen, welches den ÖAMTC in allen Belangen bezüglich Testautomation unterstützt.

Da der ÖAMTC in diesem Bereich Wissen aufbauen musste, war es besonders wichtig eine kompetente, intensive und auch zeitnahe Betreuung seitens SEQIS zu erhalten. Die Testumsetzungen unseres Softwareproduktes sollte recht schnell erfolgen, was wiederum ein hohes Maß an Prozessverständnis seitens SEQIS erfordert. In dem wir SEQIS auswählten, hofften wir, dass diese Anforderungen erfüllt werden.

Von den Lasttests erhofften wir uns ein besseres Verständnis bezüglich der benötigten Ressourcen der eingesetzten Software. Daraus lassen sich mit Hilfe von weiteren Analysewerkzeugen gute Schlüsse auf das Sizing der benötigten Hardware zu.

RAB: Ihre Services werden international genutzt und die Qualität Ihrer Produkte ist Ihnen ein besonderes Anliegen. Was möchten Sie als besondere Herausforderung im Detail herausstreichen?

DERKITS: Um unsere Services möglichst reibungslos durchführen

zu können ist eine möglichst gute Infrastruktur und Software absolut notwendig. Es halten 60 Mitarbeiter die Infrastruktur des ÖAMTC am Leben und bemühen sich, eine möglichst hohe Verfügbarkeit aller Softwareprodukte zu erreichen.

Damit es zu möglichst wenig Standzeiten auf den jeweiligen Stützpunkten kommt ist es erforderlich, dass unsere Softwareprodukte eine hohe Qualität erreichen. Durch die Testautomation ist es unser Bestreben, die Qualität so zu erhöhen, dass für jeden Mitarbeiter am Stützpunkt ein reibungsloses Arbeiten möglich ist. In weitere Folge erhöht dies natürlich die Kundenzufriedenheit.

RAB: Worauf legen Sie bei der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern besonders viel Wert?

DERKITS: Wichtig ist vor allem, dass ein externer Dienstleister auf alle Fragen eine Antwort parat hat. Sprich: Kompetenz. Je besser das Verständnis der eingesetzten Software und der zugrunde liegenden Prozesse ist, umso besser lassen sich automatisierte Tasks abbilden. Diese Auffassungsgabe ist ebenfalls sehr wertvoll.

RAB: Gibt es einen Aspekt in der langjährigen Zusammenarbeit mit SEQIS, der Sie besonders beeindruckt hat, bzw. etwas, das Sie als wesentlichen Nutzen für Ihr Unternehmen im Rahmen der Zusammenarbeit empfinden?

DERKITS: Die Firma SEQIS hat den ÖAMTC sehr weitreichend bei Testautomation von verschiedensten Produkten unterstützt. Dabei wurde Know-how aufgebaut und es wurden Fehler aufgedeckt, die mit manuellen Testverfahren in Testumgebungen



Foto: Ing. Stefan Derkits, MSc, Application Manager bei ÖAMTC

niemals erkannt würden. Allein um solche durchaus schwerwiegenden Fehler zu beseitigen bevor sie im Echtbetrieb auftreten bzw. sicher zu sein, dass ein neues Softwarerelease gut funktioniert, scheint mir der Nutzen mehr als gegeben zu sein.

Durch die Automation ist der ÖAMTC mittlerweile in der Position sehr viele Ressourcen, die für das Testing benötigt werden, zu sparen.

RAB: Zum Schluss bitten wir Sie um ein Zitat, das die Zusammenarbeit mit SEQIS charakterisiert.

DERKITS: „Klemens*, ich hätte da noch eine Frage.“

RAB: Herzlichen Dank für das Interview! Wir freuen uns auf unsere weitere erfolgreiche Zusammenarbeit.

* Anm.: Klemens Loschy, Principal Consultant & Teamlead bei SEQIS