

Basler Versicherung AG

Aeschengraben 21, Postfach
4052 Basel
T +41 58 285 85 85
www.baloise.ch



Referenzschreiben zu Handen Elatus GmbH, Basel

Die Baloise Group führt im Rahmen des Programms „Digital Workplace“ (DWP) eine vollintegrierte Systemlandschaft mit Microsoft 365 ein, mit dem Ziel, die Zusammenarbeit über Bereichsgrenzen hinweg weiter zu vereinfachen.

Die Implementierung in allen Ländereinheiten erfolgt in verschiedenen Etappen: Angefangen mit dem Rollout einheitlicher Notebooks für alle Mitarbeitenden, über die Migration des E-Mail Systems von Lotus Notes zu Outlook und Skype for Business und die Einführung der Office 365-Applikationen, bis zum Ausrollen von MS Teams und der Ablösung der bisherigen Telefonielösungen.

Für die Sicherstellung des Supports der insgesamt 8'000 Mitarbeitenden haben wir die Firma **Elatus GmbH** beauftragt. In der Zeit von Februar bis April 2021 hat Elatus folgende Aufgaben für die Baloise übernommen:

- Sicherstellen des 1st Level-Benutzersupports bei Anfragen zu den neu eingeführten Office 365-Applikationen

Elatus hat sich dabei als kompetenter Service-Partner erwiesen, und die Baloise sowohl bei dem organisatorischen Aufbau sowie bei der operativen Umsetzung und Betreuung des 1st Level-Benutzersupports umfassend unterstützt.

Durch den professionellen, technischen Benutzer-Support konnten Benutzeranfragen unmittelbar gelöst oder klassifiziert und weitergeleitet werden. Besonders hervorheben möchten wir die Kommunikationsfähigkeit der Elatus Mitarbeitenden in deutscher sowie französischer Sprache, die massgeblich zur Zufriedenheit der Mitarbeitenden der Baloise beigetragen hat. Im Falle einer Weiterleitung der Benutzeranfragen handelten die Elatus Mitarbeitenden stets professionell und zu unserer vollen Zufriedenheit. Darüber hinaus bemühten sie sich stetig auf dem aktuellsten Stand der technischen Gegebenheiten zu sein und standen im engen Austausch mit unseren IT Verantwortlichen.

Dank der Unterstützung konnten die Mitarbeitenden der Baloise, in einer Phase der Veränderung von einem professionellen, telefonischen Benutzer-Support profitieren. Darüber hinaus hat dies den internen Helpdesk spürbar entlastet.

Wir danken allen Mitarbeitenden von Elatus herzlich für ihren engagierten Einsatz und empfehlen die Firma sehr gerne als Unterstützungspartner weiter.

Mit freundlichen Grüsse

Pascal Christen
Projektleiter digital Workplace Schweiz