

# Reduzierung von Incidents und Steigerung der IT-Effizienz

Mit der proaktiven Automatisierung von Dell konnte Zurich North America Probleme effektiv minimieren, Ausfallzeiten reduzieren und die IT-Effizienz verbessern.



## Geschäftsanforderungen

Zurich North America (ZNA) wünschte eine Modernisierung seiner IT-Supportprozesse, um von einem reaktiven Problemmanagement zu einer proaktiven Lösung zu wechseln. Das Unternehmen benötigte skalierbare, effiziente Tools, um Incidents zu reduzieren, Ausfallzeiten für Remote-NutzerInnen zu verhindern und Teamressourcen für höherwertige Projekte freizugeben.

## Geschäftsergebnisse



**Reduzierung von Hardware-Incidents** um 23 %



**Verbessertes proaktives Monitoring und verbesserte Einblicke** für 13.000 Endpunkte



**Freigabe von IT-Ressourcen** für strategische, wirkungsvolle Initiativen



**Verbesserte Systemzuverlässigkeit** durch Automatisierung und automatische Fehlerkorrektur

## Lösungen im Überblick

- [ProSupport Flex for PCs](#)
- [SupportAssist](#)  
*In den Dell Supportangeboten enthaltene Technologie*
- [TechDirect](#)

## Transformation des IT-Betriebs für ZNA

Zurich North America, Teil des weltweit führenden Versicherungsunternehmens, das eine Vielzahl von Branchen bedient, sah sich mit wachsenden betrieblichen Herausforderungen konfrontiert. Die Aufrechterhaltung des IT-Betriebs für verschiedene Profile über 13.000 Endpunkte in den USA und Kanada stellte das Unternehmen vor Herausforderungen mit hohen Incident-Raten und zeitaufwändigen manuellen Prozessen. Mit Prioritäten, die auf Effizienz, Innovation und verbesserte Endnutzerzufriedenheit ausgerichtet sind, erkannte ZNA die Notwendigkeit, von reaktivem zu proaktivem Support zu wechseln.

## Schaffung einer Grundlage für proaktiven Support mit Dell

ZNA wechselte von ausgelagertem auf internen IT-Support und entschied sich für ProSupport Flex, ein umfassendes Supportangebot, das auf Unternehmen mit internen IT-Teams und einer großen Geräteflotte ausgerichtet ist. Während ProSupport Flex die richtige Lösung für ZNA war, vertrauen viele Kunden mit ähnlichen Anforderungen auf ProSupport Plus, das vergleichbare proaktive und automatisierte Supportfunktionen bietet. Das Unternehmen nutzte das TechDirect-Supportportal, hatte jedoch die im Supportplan enthaltene SupportAssist-Technologie von Dell noch nicht vollständig ausgeschöpft. Die Ziele waren klar: Reduzierung von Incidents, Modernisierung der IT-Prozesse und Aufbau eines Systems, das auf Automatisierung und proaktivem Monitoring basiert, wobei die Technologie von Dell zur Überwachung, Fehlerbehebung und Verbesserung der Betriebsergebnisse eingesetzt werden sollte.

## Nutzung von Automatisierung für wirkungsvolle Ergebnisse

Der Einsatz von SupportAssist bewirkte einen Wandel. Vikas Naru, Assistant Vice President of End-User Computing bei ZNA, sagt: „Mit der Verwendung von SupportAssist konnten wir eine sofortige Reduzierung der Hardware-Incidents um fast 23 % verzeichnen.“ Mit monatlichen automatisierten Scans und Telemetrie Einblicken konnte ZNA Probleme identifizieren und beheben, noch bevor diese zu Unterbrechungen bei NutzerInnen führen konnten. Dadurch wurden manuelle Eingriffe und Ausfallzeiten in der gesamten Geräteflotte reduziert.

## Erweiterung von Funktionen mit vorausschauender und automatischer Fehlerkorrektur

Die Verwendung automatisierter Korrekturskripte verbesserte die IT-Umgebung von ZNA. Mithilfe der Skripte können Probleme wie Bluescreen-Fehler proaktiv verhindert und Unterbrechungen eliminiert werden. „Wir nutzen SupportAssist, um alle unsere Geräte kontinuierlich auf Bluescreen-Fehler zu überwachen. Dies ist ein perfektes Beispiel dafür, wie es die automatische Fehlerkorrektur unserer Geräte ermöglicht“, so Naru. Diese Funktionen haben nicht nur die Systemintegrität verbessert, sondern dem IT-Team auch Einblicke geliefert, um Workflows zu optimieren und Geräte auf dem neuesten Stand zu halten.

## Skalierbarkeit und betriebliche Transparenz

ZNA führt Tests in kontrollierten Umgebungen durch, bevor Updates flottenweit eingeführt werden. „Wir verwenden SupportAssist, um Ringstrategien zu entwickeln, Updates zu testen und sicherzustellen, dass Patches die richtigen Geräte zum richtigen Zeitpunkt vor der großflächigen Bereitstellung erreichen“, so Naru. Dieser sorgfältige Ansatz minimiert Sicherheitslücken und verbessert das Vertrauen der NutzerInnen.



“ Mit der Verwendung von SupportAssist konnten wir eine sofortige Reduzierung der Hardware-Incidents um fast 23 % verzeichnen. ”

**Vikas Naru**

Assistant Vice President, End-User Computing, Zurich North America



## Strategisches IT-Wachstum und Effizienzsteigerungen

Dank der Effizienzsteigerungen durch Dell Support Services konnte das IT-Team von ZNA nun Zeit einsparen, die zuvor für sich wiederholende Aufgaben aufgewendet wurde, und sich stattdessen auf strategische Ziele wie den VDI-Support und Sicherheitsverbesserungen konzentrieren. Die Reduzierung von Incidents um 23 % führte nicht zu einer Verkleinerung des Teams. Stattdessen haben wir uns darauf konzentriert, die Kompetenzen der MitarbeiterInnen zu verbessern, damit sie anspruchsvollere Aufgaben übernehmen können“, erklärte Naru. Dies steht im Einklang mit der größeren Vision von ZNA, Innovation und Mitarbeitendenentwicklung in seinen strategischen IT-Abläufen zu integrieren.

## Vorbereitung auf eine proaktive IT-Zukunft

Mit ProSupport Flex konnte ZNA sowohl SupportAssist als auch TechDirect nutzen und Problemen und Sicherheitslücken stets einen Schritt voraus bleiben. ZNA festigt seine Position als führendes Unternehmen bei IT-Innovationen und betrieblicher Effektivität. „Der Ansatz von Dell für proaktive Überwachung und Fehlerbehebung entwickelt sich weiter und die Integration von Telemetriedaten und benutzerdefinierten Workflows eröffnet neue Möglichkeiten“, erklärte Naru. Die Zusammenarbeit mit Dell ermöglicht es ZNA, sich auf seine größere Mission zu konzentrieren: Die Bereitstellung eines nahtlosen, sicheren und skalierbaren IT-Supports zur Förderung des geschäftlichen Erfolgs.

“

***Wir nutzen SupportAssist, um alle unsere Geräte kontinuierlich auf Bluescreen-Fehler zu überwachen.***

*Dies ist ein perfektes Beispiel dafür, wie es die automatische Fehlerkorrektur unserer Geräte ermöglicht*

”

**Vikas Naru**

Assistant Vice President, End-User Computing,  
Zurich North America

[Weitere Informationen](#) zur Dell ProSupport Suite für PCs.

Auf Social Media **folgen**



**DELL**Technologies

**Z** **ZURICH**

Copyright © 2025 Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle Rechte vorbehalten. Dell Technologies, Dell und andere Marken sind Marken von Dell Inc. oder deren Tochtergesellschaften. Alle anderen Marken können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein. Diese Fallstudie dient ausschließlich Informationszwecken. Dell ist der Ansicht, dass die Informationen in dieser Fallstudie zum Zeitpunkt der Veröffentlichung im August 2025 korrekt sind. Die Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Dell übernimmt für die Inhalte dieser Fallstudie keine Haftung, weder ausdrücklich noch stillschweigend.