

Die Ausgangssituation

Nach dem Zusammenschluss zweier Banken befand sich die IT Service Abteilung in der Situation, sich mit neuen Techniken und zusätzlichen Mitarbeitern neu ausrichten zu müssen.

Die Auslieferung der IT-Services erfolgte unregelmäßig und unsystematisch. Es gab keine Service Level Agreements (SLAs). Die Fachabteilungen waren mit der Leistung der IT durchweg unzufrieden.

Die Anforderungen / Aufgaben

Aufgabe war, IT Serviceprozesse zu definieren und einzuführen, mit denen folgende Ziele erreicht werden sollten:

- nachhaltige Verbesserung der IT-Services
- rasche Erhöhung der Zufriedenheit der Fachabteilungen

Unser Lösungsansatz

Um schnell messbare Ergebnisse aufweisen zu können, und damit die Akzeptanz der ITIL Methodik zu festigen, wurde folgende Vorgehensweise gewählt:

- Etablierung des Incident Management Prozesses mit hoher Priorität
- Etablierung des Service Desks als Single Point of Contact für alle Serviceanfragen
- Festlegung eines Kataloges für häufige Service Anforderungen
- Einführung eines Problem Managements als Voraussetzung für eine pro-aktive Arbeitsweise
- Anpassung des vorhandenen Disaster Recovery Prozesses (Continuity Management)

Unsere Methode / Vorgehensweise

In Ermangelung konkreter Anforderungen der Fachabteilungen an die IT wurden nach Analyse der Geschäftsprozesse von Seiten der IT die IT-Services und SLAs definiert.

- Definition der Anforderungen an die IT und Abstimmung mit den Fachabteilungen
- Konzeption der Service Verantwortungen und Abläufe in der vorhandenen Aufbauorganisation
- Design der Service Prozesse
- Implementierung der Service Prozesse
- Monitoring und Reporting

Das Ergebnis

Reduzierung der Bearbeitungszeiten von Störungen und Service Anforderungen nach bereits 3 Monaten um 50%. Dadurch Erhöhung der Systemverfügbarkeit und Verbesserung der Zufriedenheit der Fachabteilungen. Etablierung der übrigen Prozesse nach 12 Monaten.

Projektdaten

- **Die Lösung:**
 - Design
 - Implementierung
- **Der Kunde:**
 - Santander Direkt Bank AG
- **Das Know-how:**
 - IT Service Management
 - Branchenkenntnisse Banken
 - Coaching
 - Mitarbeitermotivation
- **Die Laufzeit:**
 - 12 Monate
- **Die Ressourcen:**
 - 1 Mitarbeiter
- **Ihr Vorteil:**
 - schnelle nachweisbare Erfolge
 - hohe Akzeptanz
 - keine zusätzlichen Kosten durch den Einsatz von Tools

Weitere Informationen:

syngenio AG
Telefon: 0800 / syngenio

info@syngenio.de
<http://www.syngenio.de>

