

Die Ausgangssituation

Bei der KORDOBA, einem führenden Anbieter von Standardsoftware Lösungen für Banken bestand die Anforderung, die IT-Support-Abteilung bei deren Restrukturierung zu unterstützen. Die Abteilung wird künftig neben dem Hauptsitz deutschlandweit alle Niederlassungen betreuen. Organisatorische Transparenz und klare Zuordnung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind Basis für eine effektive und effiziente Erbringung der die Geschäftsprozesse des Kunden unterstützenden IT Services.

Die Anforderungen / Aufgaben

Aufgabe war, ein System mit folgenden fachlichen Zielen zu entwickeln:

- Reorganisation der IT-Supportorganisation zur Gewährleistung der überregionalen Unterstützung der Endkunden
- transparente Darstellung des Leistungsumfangs, sowie der Service Qualität der IT-Supportorganisation

Unser Lösungsansatz

Der Lösungsansatz stützt sich auf den de facto Standard und „open source“ Framework IT Service Management nach ITIL:

- Definition der Disziplinen:
 - Service Level Management zur transparenten Darstellung des Leistungskatalogs verbunden mit den gebotenen Service Levels
 - Incident Management / Service Desk zur systematischen Bereitstellung eines Single Point of Contact und als Basis für die professionelle Betreuung der Endkunden
 - Change Management zur Bestimmung von Standardverfahren zur Durchführung von Änderungen an den Infrastruktursystemen, bei gleichzeitigem Sicherstellen der Verfügbarkeit der Anwendungssysteme
- Definition von kleinen Arbeitspaketen zur schnellen Erreichung von Erfolgen

Unsere Methode / Vorgehensweise

- Gemeinsame systemische Betrachtung der IST-Supportorganisation / -komponenten und Vereinbarung des Zielszenarios
- Definition eines Stufenplanes mit überschaubaren und priorisierten Phasen
- umgehende Einführung einer „Interim – Hotline“ zur Entlastung der Supportorganisation
- Erfolgsicherung des Projektes durch intensive Mitarbeit von Kundenressourcen mit rund 70% des Aufwandes

Das Ergebnis

Die Phase 1 wurde erfolgreich abgeschlossen. Die maßgeblichen Services sind definiert, die Service Qualität festgestellt und festgelegt. Bereits jetzt gibt es eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit. Aktuell werden Service Level Agreements vereinbart und es wird mit der Phase 2 „Definition der Prozesse des Incident Management“ fortgefahren.

Projektdaten

- **Die Lösung:**
 - Definition des Service-Katalogs
 - definierte Prozesse, Reorganisation des Service Desk
 - definierte Verfahren für Änderungen an der Systemlandschaft
- **Der Kunde:**
 - KORDOBA GmbH & Co. KG
www.kordoba.de
- **Das Know-how:**
 - IT Betriebsorganisation
 - Reorganisationsprojekte
 - IT Service Management
 - IT Infrastructure Library - ITIL
 - Coaching
- **Die Laufzeit:**
 - 3 x 3 Monate
- **Die Ressourcen:**
 - 1 Mitarbeiter (40%)
 - 5 Mitarbeiter (Kunde je 20%)
- **Ihr Vorteil:**
 - Darstellung der Leistungsfähigkeit der IT-Organisation
 - Optimierung des Supportumfangs
 - Minimierung von Ausfallrisiken nach Änderungen

Weitere Informationen:

syngenio AG
Telefon: 0800 / syngenio

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

