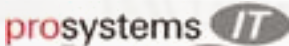


## Ganzheitliche **ITIL®-Implementierung** ist mehr als nur **Prozess-Qualität**



Ein Unternehmen der Wincor Nixdorf Gruppe

### Kundenprofil

Prosystems IT ist ein in Bonn ansässiger IT-Dienstleister mit Sparkassen-Spezial-Know-how und gehört zur Wincor Nixdorf Gruppe. Das Unternehmen kann bereits auf jahrelange Erfahrung und Spezialwissen aufbauen. Denn die Prosystems IT ist aus den IT-Bereichen der Gesellschafter Stadtsparkasse Köln, Kreissparkasse Köln und Sparkasse Bonn und deren Töchtern PROSERVICE GmbH und ITZ GmbH hervorgegangen. Daher ist sie mit den Sparkassen-eigenen Geschäftsprozessen und ihren spezifischen Anforderungen bestens vertraut. Rund 220 Mitarbeiter betreuen rund 400 Geschäftsstellen, über 1.750 Cash-Systeme und über 12.000 Arbeitsplätze bei ihren Kunden.

[www.prosystemsit.de](http://www.prosystemsit.de)

### Ausgangslage

Bedingt durch den Zusammenschluss der vier IT-Bereiche der Stadtsparkasse Köln, der Kreissparkasse Köln, der Sparkasse Bonn und deren IT-Töchtern galt es für die Prosystems IT, verschiedene Herangehensweisen und Strukturen im IT-Betrieb unter einen Hut zu bringen. Um diesen Spagat erfolgreich zu meistern, hat das Unternehmen die IT-Service-Management-Prozesse konsequent an den Best Practices der IT Infrastructure Library (ITIL) ausgerichtet. Eine ITIL-konforme Prozessarchitektur bildet dabei die Grundlage für eine optimierte Mandantenorientierung. Als unterstützendes Tool wird „assyst“ von Axios Systems eingesetzt.

Seit 2005 setzt die Prosystems IT nun konsequent auf die Best Practices der ITIL. Die Erfahrungen zeigen, dass ein ganzheitlicher Ansatz mit Schwerpunkt auf der Kommunikationsstrategie der Schlüssel zum Erfolg ist.

Die Prosystems IT startete zunächst mit der selbstständigen Einführung eines zentralen Service Desk und den drei Support-Prozessen Incident, Change und Configuration Management.

## Realisierung

Im Anschluss an die Einführungsphase hat die Prosystems IT in enger Kooperation mit MATERNA zunächst eine umfassende Stakeholder-Analyse eingeleitet. Ein solches Vorgehen bewertet bereits angewandte Verfahren und dokumentiert und strukturiert aktuelle Anforderungen zur weiteren Optimierung des Geschäftsbetriebes. Als Ergebnis legte MATERNA einen Maßnahmenkatalog vor, der auf zentralen Modulen der MATERNA-Beratungsmethodik für IT-Service-Management – „Service Excellence“ – basiert. Die Maßnahmen fokussierten drei zentrale Aspekte: Kommunikationsstrategie, Prozessmodellierung sowie Prozess- und Service-Qualitätsorientierung.

So ist im Rahmen der internen Kommunikationsstrategie unter anderem ein Prozessportal entstanden. Darin sind die einzelnen bereits implementierten Prozesse und Tools beschrieben. Das Portal informiert über die Ziele, Vorteile und Inhalte der bereits implementierten IT-Service-Management-Prozesse. Aktuelle Prozess-Kennzahlen (KPIs) sind zentral abgeleitet und stehen einfach erreichbar und wochenaktuell zur Einsichtnahme bereit. Zudem bietet das Portal eine interaktive Prozesslandkarte, die Detailinformationen zu allen Prozessen und Aktivitäten enthält.

Im Rahmen des Beratungsauftrags hat MATERNA unter anderem Tool-unabhängige Modellierungskonventionen entworfen. Das zentrale Konventionen-Handbuch dokumentiert, welche Informationen im Zuge der Prozessmodellierung in welcher Form abgebildet werden. In Zusammenarbeit mit den MATERNA-Beratern wurde – basierend auf diesen Konventionen – das favorisierte Prozessmodellierungswerkzeug für die Prosystems IT maßgeschneidert. Mit den Modellierungskonventionen und dem auf die Bedürfnisse der Prosystems IT angepassten Tool können problemlos neue Abläufe entworfen und schrittweise verfeinert werden; die Einheitlichkeit der Modellierung ist stets gewährleistet. Darüber hinaus haben die Projektpartner gemeinsam auf Basis der MATERNA-Beratungsmethodik „Service Excellence“ ein standardisiertes Verfahren zur kontinuierlichen Messung der Prozessqualität etabliert und dieses im Zuge der Implementierung der weiteren Fokus-Prozesse Problem Management und Service Level Management weiter ausgestaltet. Im Juni 2007 entschloss sich die Prosystems IT, die ganzheitliche Ausrichtung der ITSM-Organisation von unabhängiger Stelle gemäß ISO 20000 offiziell zertifizieren zu lassen. Nachdem alle hierzu erforderlichen Maßnahmen

umgesetzt waren und die Prozesse die erforderliche Reife auswiesen, begann der Zertifizierungsprozess. Kurz vor Weihnachten 2007 erhielt die Prosystems IT als eines von damals 13 deutschen Unternehmen und als erstes Unternehmen der deutschen Finanzdienstleistungsbranche das ISO/IEC-20000-Zertifikat.

## Vorteile

- ITIL-konforme Prozessarchitektur
- Nachhaltige soziale Implementierung der Prozesse durch gezieltes Stakeholder-Management
- Umfassendes Prozessportal mit wöchentlich aktualisierten Prozesskennzahlen
- Einfacher Zugang zu modellierten Prozessen und weiteren Details
- Einfacher Entwurf neuer bzw. geänderter Abläufe auf Basis der Modellierungskonventionen
- Erschließung von Synergiepotenzialen durch Umsetzung eines ganzheitlichen IT-Service-Management-Ansatzes
- Ganzheitliche ITIL-Implementierung als kritischer Erfolgsfaktor für die ISO-20000-Zertifizierung