

Management-Beratung für eine effiziente IT-Service-Management-Strategie



FIDUCIA
Ihr IT-Partner

Kundenprofil

Die Fiducia-Gruppe mit Hauptsitz in Karlsruhe ist einer der führenden IT-Dienstleister in Deutschland sowie IT-Competence Center und größter IT-Dienstleister in der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Das Kerngeschäft der Fiducia-Gruppe ist die Erbringung von IT-Leistungen für rund 700 Volksbanken und Raiffeisenbanken, für die Zentralinstitute und Unternehmen in der genossenschaftlichen FinanzGruppe sowie für Privatbanken. Insgesamt betreut die Fiducia 770 Banken. Auch öffentliche Verwaltungen und Industrieunternehmen zählen zu den Kunden der Fiducia-Gruppe. Die Kernkompetenzen der Fiducia liegen im Rechenzentrumsbetrieb auf höchstem Sicherheitsniveau unter Einsatz moderner Großrechner-Technologie, Open-System- und Unix-Technologie sowie in der Entwicklung und Implementierung integrierter IT-Lösungen. Über 40 Jahre IT-Erfahrung haben die Fiducia dabei zu einem führenden Spezialisten auf dem Gebiet der IT-Sicherheit gemacht. Mit dem Banksystem agree bietet die Fiducia ein hochmodernes, integriertes Kernbanksystem. Im Geschäftsjahr 2010 erwirtschaftete die Fiducia-Gruppe mit über 3.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 703 Millionen Euro.



Ausgangslage

Die Fiducia-Gruppe erbringt IT-Leistungen in der genossenschaftlichen FinanzGruppe. Diese Leistungen erfordern komplexe IT-Infrastrukturen und Services. Benötigt werden ein transparenter Überblick über die Zusammenhänge zwischen Services, Geschäftsprozessen und Applikationen sowie konsistente Datenbestände. Auch muss die Fiducia höchste Anforderungen an die Sicherheit und Qualität ihrer Leistungen erfüllen. Dazu gehören beispielsweise Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor Zugriffen auf vertrauliche Daten und eine Verfügbarkeit der Services von über 99 Prozent.

Um den hohen Kundenanforderungen langfristig gerecht zu werden, folgt die Fiducia einer umfassenden IT-Gesamtstrategie, zu deren Umsetzung verschiedene Programme etabliert wurden.

Im Rahmen des IT-Service-Management-Programms (ITSM) baute die Fiducia ihre IT-Service-Management-Lösung auf Basis eines strategischen Big Pictures weiter aus. Sie führte beispielsweise die Disziplinen CMDB, IT-Asset-Management und Change Management in einer integrierten Management-Systemumgebung zusammen. Darüber hinaus implementierte das Unternehmen ein Service Level Management für Bank- und Outsourcing-Kunden.

Ein Portal-basierter Reporting-Mechanismus für Service Level Agreements (SLA) und Operational Level Agreements (OLA) beliefert die Kunden regelmäßig mit Informationen über die Erfüllung ihrer SLAs.

Auch künftig will die Fiducia ihre ITSM-Landkarte um weitere Disziplinen erweitern: Die Planungen reichen von Lösungen für das Management des IT-Produktportfolios bis zur servicebezogenen Überwachung und Messung von OLAs und SLAs.

Realisierung

Seit mehreren Jahren berät und unterstützt MATERNA die IT-Service-Management-Strategie der Fiducia. Zunächst erarbeiteten beide Unternehmen gemeinsam ein Big Picture für das IT-Service-Management. Daraus wurde die Gesamtstrategie abgeleitet, validiert und beschlossen. Die darauf aufbauenden Projekte stimmten die Berater von MATERNA aufeinander ab und überprüften sie in Bezug auf die Strategie.

Als langjähriger Beratungspartner der Fiducia erbringt MATERNA Projektleitungsaufgaben und unterstützt auf strategischer und fachlicher Ebene. Diese Aufgaben reichen von der Definition und Einführung von Prozessabläufen bis hin zur Ausschreibung, Auswahl

und Bewertung von Produkten, die zur Implementierung unterstützender Systemfunktionalität herangezogen werden. Darüber hinaus verantworteten Experten von MATERNA das Coaching des ITSM Programm-Managers und übernahmen später diese Aufgabe vollständig.

Basis der Leistungen von MATERNA ist die im ITSM-Umfeld praxiserprobte Beratungsmethodik Service Excellence. Mit der Methodik lassen sich komplexe und thematisch eng verzahnte Anforderungen strukturiert und effizient darstellen.

Vorteile

- Durchgängige Beratung: von der ITSM-Gesamtstrategie bis zur fachlichen Unterstützung in der Strategieumsetzung
- Beherrschbarkeit der komplexen und fachlichen Abhängigkeiten durch strukturiertes und methodisches Vorgehen
- Aufbau von umfassendem Best-Practice-Know-how basierend auf zahlreichen, erfolgreich durchgeführten Projekten von MATERNA