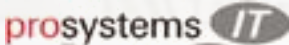


## &gt;&gt; Prosystems IT GmbH

Ganzheitliche **Qualität** im **IT-Service-Management** mit **ISO 20000**

 The logo for Prosystems IT features the company name in a sans-serif font. 'prosystems' is in lowercase, and 'IT' is in uppercase and bold. To the right of the text are four overlapping circles of varying shades of gray, arranged in a slightly curved line.

Ein Unternehmen der Wincor Nixdorf Gruppe

**Kundenprofil**

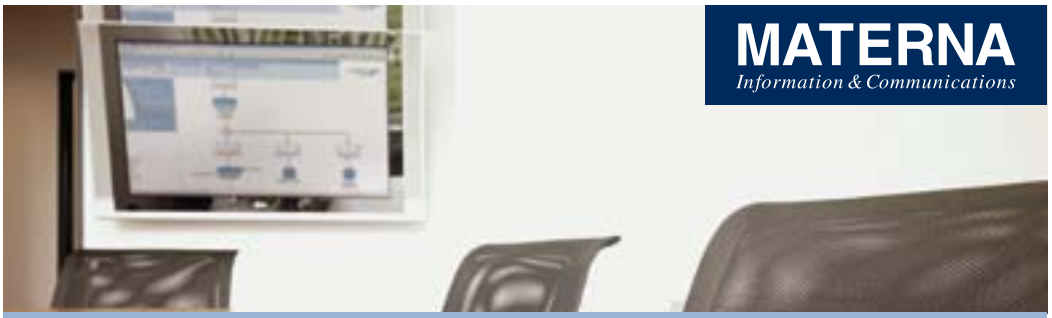
Prosystems IT ist ein in Bonn ansässiger IT-Dienstleister mit Sparkassen-Spezial-Know-how und gehört zur Wincor Nixdorf Gruppe. Das Unternehmen kann bereits auf jahrelange Erfahrung und Spezialwissen aufbauen. Denn die Prosystems IT ist aus den IT-Bereichen der Gesellschafter Stadtsparkasse Köln, Kreissparkasse 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 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, richtete das Unternehmen die IT-Service-Management-Prozesse konsequent an den Best Practices der IT Infrastructure Library (ITIL®) aus. Eine ITIL-konforme Prozessarchitektur bildet dabei die Grundlage für eine optimierte Mandantenorientierung. Als unterstützendes Tool wird „assyst“ von Axios Systems eingesetzt.

Ende 2005 untersuchte die Prosystems IT gemeinsam mit MATERNA die ersten Prozesse und identifizierte das Optimierungspotenzial. Hierzu wurden die MATERNA-Beratungsmethodik „Service Excellence“ und die offiziellen OGC Assessments angewendet. Zunächst konzentrierte sich das Projektteam auf die Bewertung bereits implementierter Prozesse. In der Folgezeit bestimmte und dokumentierte die Prosystems IT aber auch bei neu zu implementierenden Prozessen vorab konsequent den Status quo sowie den gewünschten Zielzustand.



Im Rahmen der Jahresplanung für 2008 entschied sich die Pro-systems IT für eine ganzheitliche Standortbestimmung nach den offiziellen Vorgaben der ISO 20000. Eine solche Zertifizierung setzt einen ganzheitlichen Ansatz im IT-Service-Management zwingend voraus, das heißt, alle in der Norm beschriebenen Prozesse müssen implementiert sein. Dies ist eine wichtige Voraussetzung, um alle Synergiepotenziale zielgerichtet nutzen zu können.

## Realisierung

Auslöser für das weitere Vorgehen war die hohe methodische und inhaltliche Qualität der bis einschließlich Mai 2007 durchgeführten Standortbestimmungen. Ein wichtiger Aspekt war der Fokus auf die ISO-20000-Konformität. Daher wendeten die MATERNA-Berater hierzu das offizielle Assessment BIP0015 an und ergänzten es um weitere spezifische Komponenten der MATERNA-Beratungsmethodik „Service Excellence“.

Zweieinhalb Monate später legten die MATERNA-Berater die Ergebnisse der Standortbestimmung vor: Sie zeigten eine aussichtsreiche Ausgangsposition in Bezug auf die ISO-20000-Zertifizierung. Alle Themenfelder der ISO 20000

wurden intensiv beleuchtet, deren Status individuell bewertet und vordringlich umzusetzende Maßnahmen detailliert dokumentiert. Mittels des ganzheitlichen Ansatzes der ISO 20000 wurden erstmals alle vorhandenen Synergiepotenziale offengelegt und die nächsten Schritte identifiziert. Wechselwirkungen zwischen allen Prozessen konnten so von Anfang an berücksichtigt und gezielt im Sinne einer optimalen Prozessgestaltung genutzt werden.

Unmittelbar im Anschluss an die Ergebnispräsentation fiel der Startschuss, alle notwendigen Maßnahmen zur Erlangung der Zertifizierungsreife umgehend einzuleiten, die MATERNA im weiteren Verlauf intensiv begleitete. Einige Maßnahmen waren ursprünglich erst für 2008 geplant, aber die Zertifizierung nach ISO 20000 sollte noch im Jahr 2007 angestrebt werden.

Nachdem die vordringlichen Maßnahmenempfehlungen umgesetzt und alle erforderlichen Dokumente aufbereitet waren, führte der TÜV SÜD die beiden offiziellen Audit-Stufen 1 und 2 im Oktober und November 2007 durch. Am Ende der Wegstrecke erteilte der TÜV SÜD das begehrte Zertifikat am 21.12.2007. Damit war die Pro-systems IT zum damaligen Zeitpunkt der erste IT-Dienstleister

im deutschen Banken- und Sparkassenumfeld, der dieses Zertifikat sein Eigen nennen konnte.

## Vorteile

- ITIL-konforme Prozessarchitektur
- Umfassendes Prozessportal mit wöchentlich aktualisierten Prozesskennzahlen
- Einfacher Zugang zu modellierten Prozessen und weiteren Details
- Erschließung von Synergiepotenzialen durch Umsetzung eines ganzheitlichen IT-Service-Management-Ansatzes
- Kontinuierliche Verbesserung durch einen prozessübergreifend realisierten Plan-Do-Check-Act-Kreislauf (Deming Cycle)
- Offizielle Sicherstellung der Reife der Prozessorganisation durch jährliche Überwachungs- und Wiederholungsaudits
- ISO-20000-Zertifikat als Alleinstellungsmerkmal im Marktauftritt