

CASE STUDY



OPTIMIERTE IT-WERTSCHÖPFUNG

Concordia profitiert von ITIL®-konformen IT-Services

>> AUF EINEN BLICK

Organisation:

Cordial Versicherungsdienstleistungen GmbH – ein Unternehmen der Concordia Versicherungsgruppe

Branche:

Informationstechnologie

Verwaltete IT-Systeme:

2.500

Eingesetzte USU-Produkte:

Valuemation Asset/CMDB, Contract/License, Incident/Problem, Change Manager

Website:

www.concordia.de

Die Cordial Versicherungsdienstleistungen GmbH wurde 1994 als Tochterunternehmen der Concordia Versicherungsgruppe gegründet. Für diese erbringt Cordial sämtliche DV-Dienstleistungen. Für die Umsetzung eines transparenten und kosteneffizienten IT Managements nutzt Cordial seit 2007 zentrale Valuemation Module. Hierfür übernahm der USU-Partner MOD die Implementierung.

> HERAUSFORDERUNG

- Höhere Anforderungen an Qualität der Service-Prozesse bei zunehmender Komplexität des IT-Betriebs auf einer stabilen Kostenbasis
- Implementierung des ITIL®-Standards in die Service Support Prozesse des Konzerns
- Ablösung eines selbst entwickelten Systems durch Standardprodukte für IT Asset und IT Service Management
- Kostentransparenz und Revisionsicherheit

> PROJEKT-MEILENSTEINE

- Entwicklung eines Projektplanes auf Basis der Detailanforderungen Mitte 2006
- Umsetzung des Gesamtprozess-Modells ab Oktober 2006
- Ablösung des selbstentwickelten Altsystems für Asset- und Call-Management mit Datenübernahme, Test und Qualitätssicherung Ende 2006/Anfang 2007

- Produktivstart für neues IT Asset- und Service-Management Ende Januar 2007
- Sukzessive Anpassungen und Implementierung weiterer Themen geplant, z.B. Lizenzmanagement

> WARUM USU AUSGEWÄHLT WURDE

- Entscheidung für USU und Valuemation nach Marktevaluierung und erfolgreichem Proof of Concept
- Große Anzahl von Referenzen, Investitionssicherheit
- Modular aufgebautes, ITIL®-konformes, integriertes Technologie-Angebot für die relevanten IT Management-Themen
- Technische und fachliche Kompetenz sowie Flexibilität der Mitarbeiter und Partner

> NUTZEN

- Transparente Verwaltung und bedarfsgerechte Steuerung von 2.500 Systemen
- Unterstützung durch ein einheitliches, zukunftsfähiges Werkzeug-Set, das auch weitere Bereiche wie z.B. Lizenzmanagement abdecken kann, Revisionsicherheit
- Standardisierte, ITIL®-konforme Service- & Supportprozesse in der IT, dadurch qualitativ hohe Service-Erbringung trotz kontinuierlichem Wachstum
- Anregungen von und Austausch mit anderen USU-Kunden



Firmensitz der Concordia in Hannover

Gunnar Minkwitz, Abteilungsleiter Benutzerservice:

„Natürlich hat der Dokumentationsaufwand zugenommen. Allerdings sind wir heute innerhalb kürzester Zeit en detail auskunftsfähig.

Das hat beispielsweise die Vorbereitung auf ein Audit im Frühjahr 2008 deutlich vereinfacht.“

> **Service-Anforderungen steigen**

Hohe Qualität bei stetig steigenden Anforderungen im IT-Betrieb mit einem stabilen Budget zu liefern, erfordert effiziente Prozesse und die Unterstützung durch ein zentrales Werkzeug. Angesichts dieser Herausforderungen für den Full-Service Dienstleister Cordial sollte die Ausrichtung auf standardisierte Service-Delivery und -Supportprozesse und ein ITIL®-konformes Gesamtsystem nicht nur deutliche Effizienzverbesserungen, sondern mittelfristig auch positive Kosteneffekte bringen. Eine Wirtschaftlichkeitsberechnung wies nach, dass die Anschaffung einer Standardsoftware deutliche Kostenvorteile gegenüber weiteren Individualentwicklungen hatte. Nach einem umfangreichen Auswahlprozess und dem erfolgreichen Proof of Concept entschieden sich die Verantwortlichen für USU Valuation.

> **Organisation und Technik harmonisieren**

Bis September 2006 waren die Prozesse definiert und der Projektplan auf Basis der Detailanforderungen fixiert. Mit Hilfe der ITIL®-Spezialisten und zertifizierten Valuation Berater von MOD startete das eigentliche Projekt im Oktober. Angesichts des zur Verfügung stehenden knappen Zeitbudgets wurde die Migration mit der Datenbereinigung und -übernahme inklusive Tests und Qualitätsmanagement zu einer echten Herausforderung. Des Weiteren galt es, auch das Berechtigungskonzept umzusetzen. Intensive Schulungen für die Systemverantwortlichen fanden in dieser Projektphase statt – im Rückblick hätte ein Know how-Transfer durch die Schulungen zu einem etwas früheren Zeitpunkt das Projekt noch besser unterstützt.

Dennoch startete der Produktiv-Betrieb für IT Asset und Service Management Ende Januar 2007 ohne Probleme. In der Folgezeit wurde die Gesamtlösung sukzessive entsprechend der Betriebsanforderungen weiter optimiert, z.B. durch Modelltickets oder das Nutzen von Service Requests als kleine Workflows.

> **Transparente Service-Prozesse**

2.500 registrierte Incidents und Service Requests werden heute pro Monat vom technischen Anwenderservice bearbeitet. In der Regel stellen die Service-Mitarbeiter sofort Lösungen bereit, selbst Second-Level-Probleme können oft umgehend bearbeitet werden. Die Anforderungen werden dabei im Ticket als Anhang mitgeführt. Basis für das IT Service Management ist die präzise Kenntnis der aktuellen Asset-Daten aller 2.500 konzernweit verteilten IT-Systeme über wichtige Prozesse wie Installation, Verträge, Umzüge, Kostenstellenwechsel oder Konfigurationsänderungen. Diese Informationen unterstützen den technischen Einkauf und die Benutzerverwaltung. Damit lässt sich der komplette Lebenszyklus der Cordial-IT optimal darstellen. „So wird ein neuer Anwender beispielsweise im Active Directory angelegt“, erläutert Frau Hoffmann, verantwortlich für den technischen Anwenderservice. „Die Daten für die Telefonanlage, der Erhalt eines Datenpaketes, die Berechtigungen, das Homelaufwerk usw. – all das wird dokumentiert. Damit sind sämtliche Benutzer-Informationen nachvollziehbar und revisions sicher im System hinterlegt.“ Für 2009 soll neben einigen offenen Aspekten wie weiteren Eskalationsmöglichkeiten oder Plausibilitätsprüfungen das Thema Lizenzmanagement ebenso weiter vorangetrieben werden wie der Ausbau des Reportings.