

Erfolgreiche Etablierung eines IT-Workplace Services

Erstes Pilotprojekt im Rahmen einer „Service Offensive“ schafft Transparenz über die benötigten und erbrachten Leistungen sowie die Grundlage für weitere IT-Services.

Ein wichtiges Ziel der gesamten Service Offensive war die Erhöhung der Transparenz zwischen den Anforderungen der Kunden und der tatsächlichen Leistungserbringung. Im Rahmen der Service Offensive des ausgelagerten IT-Bereiches einer großen deutschen Krankenkasse werden alle durch den IT-Dienstleister erbrachten Leistungen in Servicevereinbarungen beschrieben und mit den Kunden vereinbart.

ZIELE

Als Pilot-Service für die Service Offensive wurde der Service „IT-Workplace“ ausgewählt, um daran das angestrebte Vorgehen zur Etablierung und Betrieb der IT-Services zu erproben. Folgende Ziele wurden verfolgt:

- Erstellung einer formalen Vereinbarung über die Leistungen des IT-Workplace
- Sicherstellung, dass die Umsetzung des IT-Services in der Praxis Bestand hat
- Nachweis über die anforderungsgemäße Erbringung der Leistungen

Der IT-Dienstleister legte sein Augenmerk insbesondere auf die tatsächliche Erbringung der in der Servicevereinbarung beschriebenen Leistungen durch das Setzen folgender Schwerpunkte:

- Einbindung und stetige Abstimmung mit den Leistungsempfängern um die tatsächlich benötigten Leistungen benennen und beschreiben zu können
- Beteiligung aller relevanten Rollen, die an der Ausarbeitung beteiligt sind, um die Akzeptanz zu erhöhen und die tatsächliche Umsetzung der Vereinbarung zu garantieren
- Verwendung einer gemeinsamen Sprache und einheitlicher Begrifflichkeiten mit den Kunden, damit die Bedeutung der Spezifika in der Vereinbarung eindeutig ist

HERAUSFORDERUNG

Herausfordernd war die Schaffung eines einheitlichen Serviceverständnisses, sowohl seitens der Kunden des IT-Service als auch der internen Abteilungen. Dies beinhaltete ein einheitliches Rollenverständnis und die Ausführung der damit verbundenen Aufgaben. Aufgrund einer Umorganisation und des geschärften Rollenverständnisses wurden diese Rollen neu definiert und zugeteilt.

Die kundenspezifische Anpassung der benötigten Vorlagen, Rollenbeschreibungen, Methoden zur Umsetzung, Reportings etc. musste im Rahmen dieses Pilotprojekts erfolgen.

Eine weitere Herausforderung stellte die Anpassung der etablierten Prozesse - insbesondere des Incident- und Service-Request-Prozesses - dar, da das Bewusstsein für die neuen Arbeitsweisen erst geschärft werden musste.

UMSETZUNG

Zunächst wurde der gesamte Umfang des IT-Workplace über Personas und die dafür benötigten Funktionalitäten definiert. Ebenfalls erfolgte zu diesem Zeitpunkt die Abgrenzung zu den anderen IT-Services. Die Umsetzung des Service IT-Workplace wurde als Pilot für die weiteren IT-Services verstanden.



HiSolutions AG

Schloßstr. 1
12163 Berlin

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0
Fax +49 30 533 289-900



Die Erstellung der Servicevereinbarung erfolgte über drei sogenannte Ausbaustufen, die jeweils durch alle Beteiligten unterschrieben und in Kraft gesetzt wurden. Für jede Ausbaustufe wurden sechs Monate eingeplant.

In der ersten Ausbaustufe erfolgte die Beschreibung umfangreicher Standardpunkte, welche in den weiteren Ausbaustufen um Spezifika mit hohem Abstimmungsbedarf - unter Einbeziehung aller beteiligten Personen - erweitert wurden. So konnten auch Erfahrungen, die sich aus der Umsetzung und Durchführung der ersten Ausbaustufe ergeben hatten, in die Ausgestaltung der weiteren Stufen mit einfließen und eine iterative Verbesserung ermöglichen.

Konkrete Unterstützung wurde zudem bei der Operationalisierung der Serviceerbringung geleistet. Hier wurde der Fokus besonders auf die Prozesse Incident Management und Service Request Fulfillment sowie auf die Einbindung des Service Desk gelegt und das ITSM-Werkzeug an das neue Servicemodell angepasst. Somit wurde auch ein an die Servicevereinbarung angepasstes Reporting ermöglicht.

Des Weiteren wurde ein neues Benachrichtigungskonzept entwickelt, welches die Beteiligten darin unterstützt, ihre neue Rolle auszuüben. Dadurch können sie unmittelbar über Ereignisse informiert werden, die u. U. das Einleiten weiterer Maßnahmen erfordern. Die Umsetzung der gesamten Maßnahmen erforderte die Schaffung eines umfassenden Serviceverständnisses bei allen Beteiligten.

ERGEBNIS

Im Ergebnis wurden die Anforderungen seitens der Kunden klar definiert und seitens der IT des Dienstleisters erbracht und nachgewiesen. Die Vereinbarung wird gelebt und im Sinne des Continual Service Improvements stetig weiterentwickelt. Die Kundenzufriedenheit wurde erhöht und die Diskussion nun auf die wesentlichen Punkte kanalisiert.

Ein weiterer großer Erfolg ist, dass der Service IT-Workplace als Blaupause für weitere IT-Services diente, die mit den Kunden definiert und spezifiziert wurden, da auf die erarbeiteten Vorlagen und Rollen sowie die Kommunikationsregeln aufgebaut werden konnte. Die bestehenden Prozesse wurden angepasst und optimiert, um die neuen Anforderungen der Service Offensive erfüllen zu können.

ÜBER DEN IT-DIENSTLEISTER

Die beschriebene IT-Organisation stellt den IT-Betrieb für 17.000 Anwender sicher. Das Leistungsspektrum reicht vom kompletten Betrieb der technischen Systeme über Anwendungsbetreuung und Support bis hin zu Beratung und Entwicklung.

750 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind an mehreren Standorten beschäftigt und arbeiten geografisch übergreifend zusammen.

ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

Die HiSolutions AG ist einer der führenden deutschen Beratungsspezialisten für IT-Management und Information Security. Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen.

Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business-IT-Partnerschaften für den digitalen Wandel zu entwickeln.

Wir verbessern die Leistungs- und Zukunftsfähigkeit der IT-Organisationen in Unternehmen und Verwaltung. Dafür entwickeln wir mit der passenden Strategie ihre Organisation, Architektur

und Services für die gesamte Leistungskette der IT-Bereitstellung und -weiterentwicklung und optimieren die Nutzung und Beschaffung von Software-Lizenzen und IT-Diensten.

Als einer der führenden unabhängigen Beratungsspezialisten für das IT- und Service-Management prägen wir seit 1992 den Wandel und die Entwicklung vieler IT-Organisationen im deutschsprachigen Raum mit. Mit über 250 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unser spezifisches Wissen und unsere Umsetzungserfahrung in über 800 Projekten jährlich ein. HiSolutions wurde mehrfach für verschiedene Innovationen, für sein kontinuierliches Wachstum sowie im bundesweiten Beratervergleich als „Top Consultant“ ausgezeichnet.



Ihr Ansprechpartner



Martin Glaser
Service Design

glaser@hisolutions.com
Fon +49 30 533 289-0