

CPI Management an mehreren Standorten der Allianz Deutschland IT

Projektsteckbrief:

Auftraggeber:	Allianz Deutschland – D-IT-BVG1-I4
Projekt:	CPI Management / IT Service Management Allianz Deutschland CPI verantwortet für alle Systeme der Allianz Deutschland IT und AMOS ABBS das Change-, Problem- und Incident-Management.
Projektart:	IT Service Management Beratung
Zeitraum:	seit Januar 2010
Aufwand:	Fortlaufend
Technik:	IT Service Management / ITIL / Prozessberatung

Die Herausforderung:

Die Allianz Deutschland hat in Ihrer IT ein bereits etabliertes CPI Management aufgebaut, welches für alle Systeme der Allianz Deutschland IT das Change-, Problem- und Incident-Management mittels drei Teams, welche auf zwei Standorte verteilt sind, übernimmt. Die Herausforderung besteht darin, die sich ständig verändernden Rahmenbedingungen innerhalb der Allianz zu erkennen und den Kunden bei der Umsetzung zu unterstützen, sowie den reibungslosen Ablauf des Betriebs zu gewährleisten.

Der Erfolg:

Die anfängliche Arbeit bei der Unterstützung des operativen Geschäfts im CPI Management konnte inzwischen ausgeweitet werden. Der Kunde wird dabei unterstützt die wechselnden Rahmenbedingungen effizient und zielführend in die bestehenden Prozesse einzubinden, und das operative Geschäft entsprechend anzupassen. Unsere Mitarbeiter übernehmen die Verantwortung für einzelne Themen und treiben diese selbständig voran, so dass der Kunde auf das erarbeitete Wissen aufbauen und dieses nutzen kann.

Ebenfalls wird der Kunde in allen Belangen zu ITIL beraten und unterstützt, was ihn dazu befähigt, sich entsprechend innerhalb des Allianz aufzustellen und zu positionieren, so dass auch weiterhin nach der Abspaltung von AMOS ABBS das CPI Management bei der Allianz Deutschland verbleibt. Auch konnte die steigende Anzahl von Changes und Incidents bei gleichbleibender Personalstärke aufgefangen werden, in dem Richtlinien und Prozesse angepasst wurden.

