

Globale Harmonisierung der IT Betriebsprozesse für eine große Deutsche Bank

Projektsteckbrief:

Auftraggeber: Deutsche Bank

Projekt: Implementierung von global standardisierten IT Service Management Prozessen
Beratung, Coaching und Support für das weltweit verantwortliche CSI-Team der Bank im Bereich Enterprise Services (CSI = Continual Service Improvement)

Projektart: IT Service Management Beratung

Zeitraum: Januar bis September 2010

Aufwand: 100 PT

Technik: IT Service Management (ITIL)
ISO 20000
Coaching

Die Herausforderung:

Nach der Reorganisation der IT von einer regionalen zu einer globalen Struktur ging es darum, die betrieblichen Prozesse neu zu ordnen, zu standardisieren und zu harmonisieren.

Im Rahmen einer strategischen Initiative wurde für die über 40 identifizierten Prozesse im Rechenzentrumsbetrieb ein Vorgehensmodell zur Prozessimplementierung entwickelt, das von der Projektinitialisierung über dessen Dokumentation im Tool ADOit, die Definition von KPIs und die Spezifizierung von Schnittstellen zu anderen Prozessen bis hin zum User Acceptance Test ein harmonisiertes Vorgehen sicherstellte und eine umfangreiche Governance erlaubte.

Der Erfolg:

Mit dem identifizierten – und über die Projektlaufzeit kontinuierlich verbesserten – Prozessimplementierungsansatz konnte die zeitgemäße Umsetzung der Prozess-Roadmap sichergestellt werden und von Anfang an eine hohe Reife der harmonisierten Prozesse sichergestellt werden.

Metafinanz unterstützte das Team operativ (durch die Begleitung und Unterstützung von Prozessownern), konzeptionell (durch Weiterentwicklung des Governance-Ansatzes, die Entwicklung von KPIs und die Einbettung strategischer Themen in das Projektmanagement) und durch Coaching (von Mitgliedern des Teams in Prozessimplementierungs- und Projektcontrollingfragen)

