



## Projekt „Service orientierte IT Organisation“ für die CH Niederlassung eines internationalen Automobilkonzerns

### Ausgangslage

Die vergangenen Jahre waren geprägt von der Ablösung mehrerer Legacy Systeme, der Konsolidierung von markenspezifischen Anwendungen sowie der Erneuerung der dezentralen Infrastruktur.

Nach Abschluss dieser intensiven Projektarbeiten, richtete das IT-Management den Fokus auf die Optimierung der IT Organisation.

Die wichtigsten Gründe für das Reorganisationsprojekt waren:

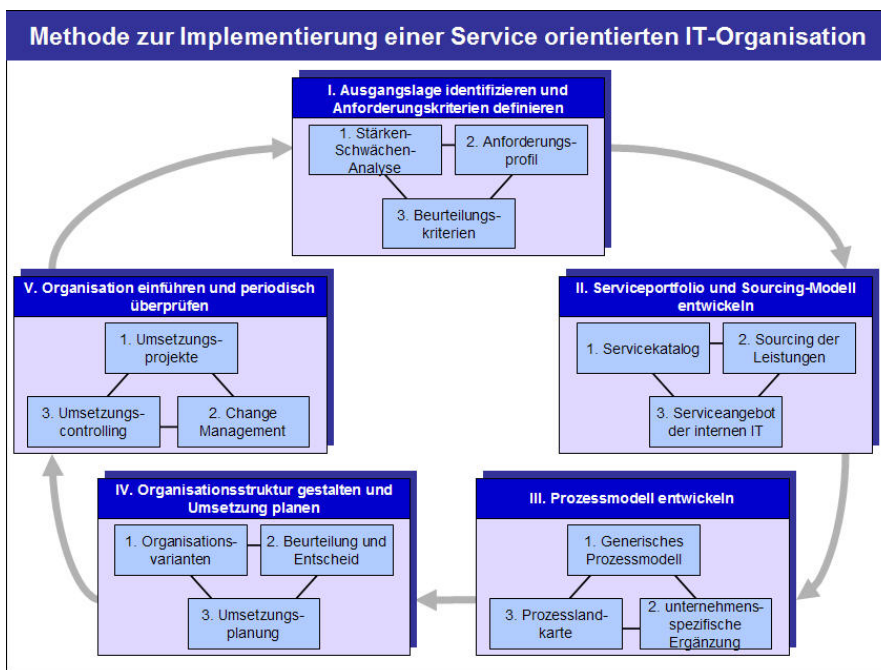
- Steigerung der Zufriedenheit der Benutzer mit den Services der IT
- Kostendruck bei der Leistungserbringung
- Veränderte Aufgaben nach Ablösung von Legacy Systemen
- Optimierung der Schnittstellen zwischen den Teams

### Zielsetzungen des Projekts

Zu Beginn des Projektes wurden folgende Zielsetzungen formuliert:

- Design und Umsetzung einer Service orientierten Organisation für die Informatik
- Optimale Abstimmung der IT-Services auf die bestehenden und künftigen Anforderungen der Geschäftsprozesse
- Überprüfen des Outsourcing Potentials von IT-Services
- Entwicklung eines optimierten Prozessmodells sowie Einführung der Prozesse und einer entsprechenden Organisationsstruktur

### Vorgehen



Von Beginn weg war klar, dass mit der Reorganisation ein Prozessmodell eingeführt werden soll, das auf ITIL basiert. Um die verfügbaren finanziellen und personellen Ressourcen optimal einzusetzen, wurde ein sehr pragmatisches Vorgehen gewählt:

Das Projekt wurde in 5 Module gegliedert. Die Ergebnisse der Designphase (Modul I - IV) erarbeitete das Führungsteam jeweils in einem Workshop.

In der Umsetzungsphase wurden zuerst die Service Support Prozesse realisiert. Bei der Erarbeitung der Workflows und Prozesshilfsmittel (Checklisten) wurde auf eine aktive Beteiligung der Mitarbeiter grossen Wert gelegt.

## Ergebnisse:

- Stärken-Schwächenanalyse als Basis für die Formulierung der Anforderungen an die künftigen Services
- Service Katalog mit einer detaillierter Beschreibung der Services
- Prozesslandkarte und Beschreibung der Prozesse
- Prozesshandbuch mit Workflows auf Aktivitäten Ebene, Checklisten und Rollenbeschreibungen
- Angepasste Organisationsstruktur
- Für die Realisierung priorisierte Prozessgruppen
- Eingeführte Prozesse
- Eingeführte Tools zur Unterstützung der Service Support Prozesse

## Nutzen

*Höhere Effizienz*

*Agile Organisation*

*Verbesserung der Servicequalität*

*Anpassung der Skill-Sets*

*Zufriedenere Kunden*

Für den Kunden ergibt sich aus diesem Projekt folgender Nutzen:

- Durch die Optimierung und Standardisierung der IT-Services und die auf die Service Erbringung fokussierte Prozesse konnte die Organisation um 10 Stellenprozente redimensioniert werden.
- Dank der Service orientierten Organisation können wichtige Kundenanforderungen rascher realisiert werden.
- Regelmässige Überwachung von Service Levels zeigen, dass dank der Standardisierung der Prozesse und der Services, Fehler bzw. Systemausfälle deutlich reduziert werden konnten.
- Durch gezielte Ausbildung wurden Mitarbeiter in ihre neuen Rollen und Aufgaben eingeführt. Dies wirkt sich sowohl auf die die Motivation der Mitarbeiter als auch auf die Qualität der Services positiv aus.
- Positiver Feedback der Benutzer auf die verbesserten Prozesse im Help-Desk und im Relationship Management zeigen, dass sich die Investition in die Prozessverbesserung und die Ausbildung der Mitarbeiter gelohnt hat.

## Unser Beitrag

- Methodik und Projektvorgehen
- Moderation der Workshops
- Prozess- und Organisations-Know-how
- Begleitung der Umsetzung

## Erfahrungen

- Das strikte Beachten von ITIL Best-Practices hat den Aufwand für den Prozess-Design massiv reduziert. Anpassungen beziehungsweise Erweiterungen am Prozessmodell müssen aber dort, wo es erforderlich ist, vorgenommen werden, wenn dies die zu erbringenden Services erfordern.
- Ein Walk-through Test der Prozesse mit praxisnahen Geschäftsfällen hat gezeigt, dass die Prozesse funktionieren. Diese Gewissheit hat die Akzeptanz im Leitungsteam wesentlich verbessert.

## Kontaktperson

Für Fragen steht Ihnen gerne zur Verfügung:

### F. Hug

Managing Partner

Tel.: +41 56 210 34 56

E-Mail: [hug@alevo.ch](mailto:hug@alevo.ch)