

Serviceware Interview mit der LBS West

Mit Serviceware Processes gibt die LBS ihren IT-Services ein Zuhause Nachgefragt bei Stephan Ricker, Leiter IT-Betrieb, LBS West

Im Zusammenspiel von Business und IT für klare Prozesse zu sorgen, ist keine leichte Aufgabe. Das gilt besonders, wenn sich IT-Verantwortliche den gewachsenen Strukturen einer geografisch verteilten Organisation gegenüber sehen. Die LBS West löste diese Herausforderung, indem sie mit Serviceware Processes ein zentrales System einführte, das die gesamte Interaktion zwischen operativen Fachbereichen und EDV steuert.

Wie ist Ihre IT-Serviceabteilung aufgestellt?

Die IT-Unterstützung für die Geschäftsaktivitäten der LBS West kommt aus der Unternehmenszentrale in Münster. In der Abteilung Informationstechnologie erbringen wir die gesamte Palette an Services – von der Beschaffung der Hard- und Software über den Support bis hin zur Entwicklung und Bereitstellung von Anwendungen. Der IT-Betrieb stellt mit 60 Mitarbeitern und fünf Teams die Anwendungen und Systeme für den LBS Innen- und Außendienst zur Verfügung. Das sind insgesamt mehr als 3.000 Arbeitsplätze.

Wieso haben Sie eine neue Lösung für das ITSM eingeführt?

Lange nutzten wir für unser ITSM eine selbstentwickelte Softwarelösung auf Basis von Microsoft Access mit Oracle als Datenbank. Mit dieser Lösung wickelten wir auch den IT-Beschaffungsprozess sowie die Planung und Verwaltung der IT-Budgets ab. Irgendwann besaßen die Entwickler aber nicht mehr genügend Kapazitäten zur ständigen Weiterentwicklung des Systems. Die Einführung von Office 2010 und weitere Anpassungen hätten uns schließlich zu einer Neuentwicklung der Lösung gezwungen. Wir wünschten uns daher eine Standard-Software, über die wir unser gesamtes ITSM steuern können. Mit der Lösung sollten auch alle am Asset Management beteiligten Daten konsolidiert und so der gesamte Prozess von der Planung über den Einkauf bis zum Betrieb durchgängig abgebildet werden.

Warum haben Sie sich für Serviceware Processes entschieden?

Wir entschieden uns für Serviceware Processes, weil es eine sehr flexible und trotzdem leistungsstarke Lösung ist. Prozesse und Strukturen wollten wir möglichst einfach halten, bei Bedarf die Software aber nach unseren Vorstellungen gestalten können. Bei anderen Anbietern waren viele von uns benötigte Anpassungen nicht möglich und die Open Source-Lösungen waren uns zu starr und unflexibel. In Serviceware Processes sind die meisten Standardprozesse bereits optimal abgebildet. Wir konnten mit der Lösung auch unseren von ITIL abweichenden Change-Prozess realisieren und sogar eine Eins-zu-eins-Abbildung unserer Budgetplanung und Bestellprozesse umsetzen, die von ITIL gar nicht vorgesehen ist.

Welche Verbesserung hat die Einführung der Lösung Ihnen gebracht?

Das Serviceteam bearbeitet Anfragen aller Anwender jetzt effizienter als vorher, kann automatisch Feedback geben und verfügt über eine zuverlässige Asset-Verwaltung. Serviceware Processes wurde um die erforderlichen Funktionen zur Abwicklung von Bestellprozessen für Hard- und Software, Wartungsgebühren und Dienstleistungen erweitert. Auch die Inventarisierung von Assets und Führung von Budgets inklusive der erforderlichen Budgetprognosen wurden implementiert. Alle Assets werden jetzt von der Budgetplanung bis zur Deinventarisierung in der neuen Lösung abgebildet. Nicht zu vergessen ist die Akzeptanz der User, die haben wir bei Serviceware Processes sehr schnell bekommen. Heute gibt es eine flexible persönliche Oberfläche, jeder Mitarbeiter stellt sich seine Oberfläche nach eigenen Wünschen zusammen.



Auf einen Blick

Themen

- Störungen
- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Knowledge Management
- Event Management

Der Kunde

LBS West

www.lbs.de/west

Branche

Finanzdienstleistungen

Das Projekt in Zahlen

- Rund 3.000 Anwender
- 60 Serviceagenten
- 4.000 Anfragen/Monat

