

Fit für die Zukunft: IT Service Management NEU

Mit OMNITRACKER auf dem Weg zum Enterprise Service Management



HUK-COBURG a.G.

Branche:

Versicherungen,
Finanzdienstleistungen

Produkte:

Kraftfahrt-, Haftpflicht-,
Unfall-, Hausrat-, Wohngebäude
-, Kranken-, Lebens- und Rechts-
schutz-versicherungen, Vermitt-
lung von Bausparprodukten



Mitarbeiter:

> 10.000

Fazit

"Mit OMNITRACKER ITSM Center sind wir einen erheblichen Schritt auf unserem Weg von gewachsenen Strukturen zum integrierten Enterprise Service Management und damit zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit voran gekommen."

(Michael Niekut,
Leiter Service Operations
Center)

Aufgabenstellung

Mitte 2013 entschied sich die HUK-COBURG, die vorhandenen und vom Hersteller teilweise nicht mehr unterstützten Systeme, u.a. „HP Service Center“ und „HP Service Manager“ zu ersetzen. Die Prozesse Incident-, Knowledge-, Problem-, Change- und Configuration-Management sollten in einer zukunftssicheren, flexibel erweiterbaren und integrierten Lösung bereit gestellt werden. In einer mehrtägigen, begleiteten Teststellung wurde durch OMNITRACKER die exemplarische und effiziente Umsetzung wesentlicher Anforderungen nachgewiesen. Nach der Entscheidung für OMNITRACKER begann Anfang 2014 die Implementierung der gewünschten Lösung.

Lösung

Die benötigten Prozesse wurden mit dem ITILv3 Edition 2011-zertifizierten OMNITRACKER IT Service Management Center implementiert. Eine Besonderheit ist das symptom-basierte Incident Management, d.h. die komplette Eliminierung von Freitexttickets, und die Verzahnung der Prozesse, die der weit über dem Branchenschnitt liegenden Prozessreife der IT-Organisation der HUKCOBURG geschuldet ist. Das zu verwaltende Mengengerüst umfasst >100.000 Tickets und >6.000 Changes pro Jahr, >112.000 Configuration Items und >40 Schnittstellen. Zur Lastverteilung wurde deshalb eine Multi-Server-Architektur vorgesehen, die sich auch auf die verschiedenen Entwicklungs-, Test- und Schulungssysteme erstreckt. Da sowohl Anzahl als auch Komplexität der Schnittstellen erheblich sind, wurden zur effizienten Integration von OMNITRACKER in die HUK-COBURG-Systemwelt eine zusätzliche „Datendreh-scheibe“ auf SQL-Server-Basis sowie ein Webservice-basierter Schnittstellenproxy für die Echtzeitintegration und den Mailversand aufgebaut. Beide Lösungen erweitern die Leistungsfähigkeit von OMNITRACKER nochmals deutlich. Des Weiteren wurde eine einheitliche Anwendungs-Ergonomie, z.B. ein Fortschrittsbalken im Formular, über alle Prozesse hinweg geschaffen. Die Systemlandschaft wurde von Anfang an unter Berücksichtigung betrieblicher Aspekte, z.B. Fokus auf die Verfahren innerhalb Test-, Release- und Change-Management, implementiert. Die Unterstützung aller Prozessbeteiligten wurde durch konsequentes Projektmanagement mit der HUK-COBURG-eigenen PRINCE2-Methodik und durch die nachhaltige Vermittlung des notwendigen Wissens über die Servicebetriebsprozesse und deren Toolumsetzung erreicht. So konnte das gemeinsame Projektteam den Projektauftrag trotz unerwarteter neuer Herausforderungen im Projektverlauf innerhalb der geplanten Zeit und mit dem vorgesehenen Budget umsetzen –

die neue Lösung ist seit September 2015 erfolgreich im Live-Betrieb. „Bemerkenswert ist, dass unsere (internen) Kunden bereits am Tag nach dem Cut-Over den gewohnten Service im gewohnten Umfang in Anspruch nehmen konnten“, stellt Michael Niekut, Leiter Service Operations Center, zufrieden fest. Durch die optimierte Bedienbarkeit und die über dem Tool-Markt liegende Integration der Prozesse erwartet die HUK-COBURG bei konservativer Schätzung einen ROI in Bezug auf die einmaligen Projektkosten noch innerhalb der nächsten 3 Jahre. Zusätzlich ergeben sich jährlich steigende Einsparungen, denn vorhandene Bausteine können für weitere Prozesse wieder verwendet oder gemeinsam genutzt werden. „Die vom Hersteller garantierte Release-Kompatibilität vermeidet aufwändige Migrationen auf neue Versionen per Design - ganz im Gegensatz zu den Alttools“, ergänzt Michael Niekut. Die konsequente Umsetzung der Prozesse mit redundanzfreien, einheitlichen Daten und ohne diverse Medienbrüche, wie in den zerstreuten Altsystemen, reduziert beständig das Fehlerrisiko. Bereits heute können die ca. 700 Mitarbeiter(innen) des DV-Ressorts in der gleichen Zeit mehr Prozessdurchläufe in besserer Qualität bearbeiten als mit den Altsystemen. Belohnt wurden die Anstrengungen im Projekt mit dem Erhalt des Projekt-Awards „Bestes ITSM-Projekt 2015“ des itSMF. Die Auszeichnung erhält die Organisation, die das erfolgreichste und herausforderndste ITSM-Projekt im aktuellen Jahr abgeschlossen hat.

Ausblick

Nicht nur wegen der hohen Stabilität des Produktsystems, dass seit mehr als 18 Monaten ohne jegliche Probleme arbeitet, plant HUK-COBURG die kontinuierliche Serviceverbesserung im Unternehmen mit der OMNITRACKER Geschäftsprozessplattform. U.a. werden das Bestellwesen, ein Risikoinventar, ein Betriebskriterienkatalog und eine Analyse-Schnittstelle zu SAPFICO im OMNITRACKER implementiert. Prozessumsetzungen außerhalb des DV-Ressorts, z.B. bei der Anwendersoftware-Entwicklung, werden ebenfalls diskutiert. OMNITRACKER unterstützt die HUK-COBURG so auf dem Weg zu einem umfassenden **Enterprise Service Management**.

Email: sales@omninet.biz

Web: <http://www.omninet.biz>

