



Unser Kunde, eine ausgesprochen moderne Schweizer Bank mit Hauptsitz in Zürich, Niederlassungen in der italienischen Schweiz, sowie Tochtergesellschaften im Ausland, möchte durch die Einführung eines gesamtheitlichen Pendenzenmanagement in der IT Organisation informationstechnische Abläufe und Prozesse (Service Management, Projekt Management und Operation) transparent gestalten und als zukunftsorientiertes Führungsinstrument verwenden.

Vision „IT PENDENZEN MANAGEMENT“

Ziel des Projektes ist die Einführung eines gesamtheitlichen Pendenzenverwaltung für die Bank, welche klar strukturierte Abläufe vorgibt, Pendenzen eindeutig auswertbar liefert und als unterstützendes Führungsinstrument angewendet wird.

Ziele

- Nachvollziehbares Pendenzenmanagement auf internationaler Ebene
- Genutzt von allen Mitarbeitern
- Einfachstes Erfassen neuer Pendenzen
- ITIL konform
- 100% Nachvollziehbarkeit einzelner Transaktionen
- Eskalationsmanagement über Workflow
- Unterstützung der bestehenden Standard-Instrumente (Betriebssysteme, Server, Datenbanken, Entwicklungssprachen)
- Integration in Office (Outlook, Excel MS Project)
- Integration der Drittanbieter (Outgesourcete Dienstleistungen)
- Reporting

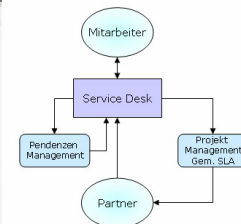
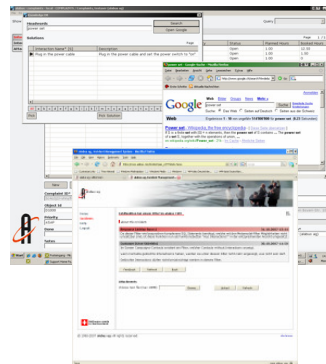
Vorgehen

Standardisiertes, SOMA basiertes Projektvorgehen mit klaren Phasen und Meilensteinen:

- Business Analyse Workshop
- Umsetzung Version 1.0 basierend auf **alabus aes** (individualisierte Standardlösung)
- Erster Release nach 2 Monaten operationell
- Phasenweises Einführung in den verschiedenen Niederlassungen
- Kontinuierliche Verbesserungen in Quartalschritten über Releases

Resultate

- Verwaltung aller technischen Pendenzen, welche in der Bank erfasst werden
- Einbezug der externen Lieferanten und Dienstleister – Durchgängigkeit der Schnittstellen
- Organisations- und Mandantenunterstützung
- Dem Datenschutz ist Rechnung getragen
- Mehrsprachenfähigkeit
- Statistiken und Reporting von der „Jahresarbeitszeit“ bis zum „Durchlaufzeit Report“
- Best Practice SLA nach ITIL
- Best Practice Vertrags Management



Nutzen

- 100%ig individualisierte Standardlösung, welche die Prozesse der Bank unterstützt und Verarbeitungsaufwand drastisch reduziert
- Nachvollziehbarkeit aller Pendenzen und somit eine saubere Kostenkontrolle
- Eingebettet in die bestehende IT Landschaft und somit Nutzung der Ressourcen und Infrastruktur
- Ein professionelles Instrument für moderne Unternehmen

Produkte der **alabus** realisieren individualisierte Standardlösungen im Prozess Management für zukunftsgestaltende Unternehmen aus der Schweiz mit internationaler Ausrichtung.