



PMO FÜR EINEN FÜHRENDEN IT-DIENSTLEISTER FINANZSEKTOR

PMO FÜR EINEN FÜHRENDEN IT-DIENSTLEISTER MIT KUNDEN AUS DEM BEREICH BANKEN UND VERSICHERUNG: UNTERSTÜTZUNG FÜR DAS END-OF-LIFE HANDLING VON IT-KOMPONENTEN

Ein IT-Service-Provider für Banken und Versicherungen musste das Lifecycle-Management für bereitgestellte IT-Komponenten konsolidieren, um die Risiken eines ungenügenden End-of-Life-Handlings abzuwenden. Bei der Aufgabe, strukturierte Arbeitsabläufe sowie ein effektives Projektcontrolling einzuführen, war die unternehmensintern eingesetzte EOL-Taskforce auf Consulting im Bereich Projekt Management Office (PMO) angewiesen.

LÖSUNGSANSATZ

Kontinuierliche Aktualisierung der Übersicht über IT-Ressourcen und ihre Lebenszyklen. Konsolidierung der Bestandsverwaltung durch fachbereichsübergreifenden Informationsaustausch. Einführung eines strukturierten Umgangs mit End-of-Life-Szenarien. Operative Unterstützung bei der Ablösung von Komponenten mit EOL-Status.

NUTZEN / ERGEBNISSE

Vorbeugung geschäftsschädigender SLA-Verletzungen durch Verfügbarkeitseinschränkungen und End-of-Support-Fälle. Minimierung des Risikos von Vertragskündigungen oder hohen Leistungskürzungen.

PMO FÜR EINEN FÜHRENDEN IT-DIENSTLEISTER MIT KUNDEN AUS DEM BEREICH BANKEN UND VERSICHERUNG: UNTERSTÜTZUNG FÜR DAS END-OF-LIFE HANDLING VON IT-KOMPONENTEN

Um das Service Level Management zu optimieren und Risiken zu minimieren, hat ein führender IT-Dienstleister, dessen Kunden aus dem Finanzsektor stammen, eine hausinterne End-of-Life (EOL) Taskforce eingerichtet. Die Arbeitsgruppe hatte die Aufgabe,

- den Lebenszyklus bereitgestellter IT-Komponenten zu beobachten
- Systeme, die innerhalb eines definierten Zeitfensters den End-of-Life-Zustand erreichen, zu identifizieren und
- ihren Status im Rahmen von festgelegten Szenarios zu konsolidieren.

Vom Einsatz und der Effizienz der Taskforce hängt der Geschäftserfolg des IT-Dienstleisters wesentlich ab. Denn der Betrieb von IT-Komponenten mit abgelaufener Lebenszeit birgt die Gefahr, dass Verfügbarkeitseinschränkungen oder ein End of Support zu Störungen im Alltagsbetrieb betroffener Kunden führen. Dadurch wird das Service Level Agreement verletzt und dem IT-Dienstleister drohen im schlimmsten Fall hohe Leistungskürzungen oder gar Vertragskündigungen.

DER AUFTRAGGEBER: IT-PROVIDER MIT SENSIBLER ZIELGRUPPE

Für seine sensible Zielgruppe im Bankensektor stellt der IT-Provider eine Vielzahl unterschiedlicher Lösungen zur Verfügung. Dabei gehören Cloud Services ebenso zum Portfolio wie umfassende Rechenzentrumsleistungen und maßgeschneiderte Anwendungen, die in Zusammenarbeit mit externen Partnern entstehen. Versicherungen, Banken und Finanzdienstleister nutzen das Angebot, um erfolgreich zu arbeiten und ihre Kosten zu optimieren.

Die Bereitstellung von Software-Komponenten unterschiedlicher Granularität, der Betrieb von Cloud-Lösungen sowie administrative Dienstleistungen genügen höchsten Qualitätskriterien und erfolgen unter der strengen Einhaltung gesetzlich festgelegter Sicherheitsstandards. Vor diesem Hintergrund hat der Rückhalt eines zuverlässigen End-of-Life-Workflows als Bestandteil des Risikomanagements einen bedeutenden Stellenwert.

DIE ANFORDERUNG: SICHERHEIT IM UMGANG MIT DEN LEBENSZYKLEN VON IT-KOMPONENTEN

Die EOL Taskforce konzentriert sich auf die Aufgabe, standardisierte und transparente Abläufe für den Umgang mit den Lebenszyklen von IT-Komponenten zu etablieren. Dabei gilt es, die Risiken des End-of-Life-Zustands dadurch abzuwenden, dass alle bedrohten Systeme bis zu einem festgelegten Zeitpunkt

1. entweder abgelöst sind oder
2. sich in einer Serviceverlängerung befinden oder
3. durch die Risikoübernahme des Kunden ihr Gefahrenpotenzial für den IT-Provider verloren haben.

Ebenfalls sollten die Gründe für eine vorhandene End-of-Support Situation analysiert werden, um die hohe Zahl an Projekten im Bereich Housekeeping zu reduzieren, da diese im Alltag des IT-Service-Providers wertvolle Ressourcen bindet. Der Abbau der im EOL-Zustand befindlichen IT-Komponenten gehörte hingegen nicht zum Aufgabenbereich der Taskforce sondern wurde an einen externen Dienstleister übertragen.

DIE PMO-AUFGABEN VON EVOSULT: ÜBERSICHT SCHAFFEN UND TRANSPARENTE STRUKTUREN ETABLIEREN

Im Jahr 2018 erhielt EVOSULT den Auftrag, die Taskforce des IT-Dienstleisters im Projektmanagement Office zu unterstützen. Das Projekt startete im März 2018 mit einem umfassenden Aufgabenkomplex und wird bis heute in Teilprojekten mit einer Laufzeit von einem halben bis zu einem Jahr fortgeführt. Dabei ist EVOSULT einerseits im Projektmanagement eingebunden und unterstützt andererseits das Tracking und Monitoring von Komponenten der IT-Infrastruktur, die mit den Dienstleistungen für große Kunden keine Berührungspunkte haben.

Das Tracking umfasst die Zustandsprüfung digitaler Ressourcen sowie eine Überwachung der Lebenszyklen und eine Markierung des Komponentenstatus für ein transparentes Asset Management.

Ausgangspunkt der Aufgaben im PMO ist die interne Abstimmung mit den Fachbereichen sowie im Besonderen mit dem IT Servicemanagement, da diese den Überblick über die vorhandenen Komponenten geben können. Die koordinativen Tätigkeiten dienen dem Ziel, die IT-Bestandsverwaltung kontinuierlich aktuell zu halten und ein strukturiertes Lifecycle Management zu ermöglichen. Das PMO erstellt darüber hinaus einen monatlichen Statusbericht, der dem Portfoliomanagement als Grundlage für die Budgetgenehmigung dient. In den Workflow ist schließlich das Governance Board eingebunden, das die notwendigen Change Requests vom Portfoliomanagement vorgelegt bekommt.

DIE HERAUSFORDERUNGEN: FLEXIBEL REAGIEREN UND ZIELE KONSEQUENT VERFOLGEN

Neben dem von EVOSULT bereitgestellten PMO gehören ein weiterer Projektleiter und zwei Teilprojektleiter zur Taskforce, die im Projektverlauf einige Hürden zu nehmen hatte. Das Team hatte zunächst mit einem inkonsistenten, in der Vergangenheit unvollständig geführten Assetmanagement zu kämpfen. Um IT-Komponenten genau zu analysieren und in tagesaktuellen Übersichten aufzulisten, galt es zunächst, die Datenbestände zu konsolidieren. Die Aufgabe gestaltete sich als Herausforderung, weil für die Klärung offener Fragen und das Nachhalten von Lebenszyklen eine zeit- und arbeitsintensive Einführung von Kommunikation und Organisation erforderlich war.

Unklare Zuständigkeiten innerhalb und zwischen den Fachabteilungen, aber auch verspätetes Feedback und schwer interpretierbare Rückmeldungen, die zusätzlich verifiziert werden mussten, haben den Arbeitsfortschritt wiederholt gehemmt. Dies war dann der Fall, wenn ein Fachbereich nicht über ausreichend Kompetenzen oder Ressourcen verfügte, um ein Projekt zur Ablösung einer auslaufenden Komponente aufzusetzen.

DIE DURCHFÜHRUNG: KLASSISCHES PROJEKTMANAGEMENT SITUATIONSBEZOGEN ANGEWENDET

Die Arbeitsorganisation in der Taskforce folgt klassischen Projektmanagementmethoden, wobei die individuelle Vorgehensweise des Projektleiters im Detail Akzente setzt. Als Basis des zyklischen Projektablaufs dient das Wasserfallmodell. Der Projektplan und die Übersicht über Meilensteine werden mit den gängigen Tools MS Project und Excel geführt. Eine agile Arbeitsweise hat sich noch nicht durchgesetzt, ist aber in Überlegung.

Der kontinuierliche Informationsaustausch ist durch einen regelmäßigen Jour fixe mit dem gesamten Team abgesichert. Dank einer guten technischen Ausstattung unterstützen Videokonferenzen sowie Calls und Präsentationen über Skype die Zusammenarbeit. Obwohl eine Kollaborationsplattform wie MS Teams noch nicht eingeführt ist, konnten die Mitarbeiter effizient kommunizieren und ihre Aufgaben während der Corona-Pandemie problemlos aus dem Homeoffice wahrnehmen.

DER PROJEKTERFOLG: HOHE AKZEPTANZ UND NACHHALTIGE WIRKUNG

EVOSULT konnte gemeinsam mit den internen Kollegen des Kunden effiziente Arbeitsabläufe in der Taskforce etablieren. Transparente Kommunikation und ein konsequent problemlösungsorientierter Ansatz haben zu einem hohen Ansehen im Unternehmen, auch auf der Ebene von Bereichs- und Geschäftsleitung geführt. Dadurch ist eine hohe Akzeptanz für notwendige Veränderungen entstanden. Ein strukturiertes Lifecycle-Management konnte sich nachhaltig durchsetzen und der Gefahr geschäftsschädigender SLA-Verletzungen entgegenwirken.



ÜBER EVOSULT

Die EVOSULT ist spezialisiert auf Einführungs- und Rolloutprojekte in mittelständischen Unternehmen bis hin zu landesübergreifenden Konzernen. Wir setzen sowohl auf klassische als auch auf agile Ansätze im Projektmanagement. Insbesondere halten wir den Faktor Mensch im Zentrum der Umsetzung. Die Erfahrung von EVOSULT in der Unternehmensberatung zeigt, dass die Transformation in Unternehmen umso besser gelingt, je umfassender alle Beteiligten in die Veränderungen einbezogen werden.

Ansprechpartner:
Kai Kobbelt
+49 89 3090557-35
beratung@evosult.de