



Maintenance- & Repair-Services bei der Landesbank Baden-Württemberg.

Ausgangssituation. Je mehr ein Unternehmen für seine Geschäftsabläufe auf eine funktionierende IT angewiesen ist, desto mehr Gewicht erhalten schnelle und verlässliche Services. Voraussetzung dafür ist ein intelligentes und praxistaugliches IT-Servicekonzept, das Schnittstellen reduziert, Reaktionszeiten verkürzt, bedarfsgerechte Servicelevel vorsieht und Helpdesk-Systeme koppelt. Sinnvoll ist ein solches Konzept jedoch nur, wenn auch die Umsetzung perfekt funktioniert. Für Bechtle eine lösbare Herausforderung, wie das Beispiel der Landesbank Baden-Württemberg (LBBW) zeigt.

Kostenreduzierung durch Konsolidierung. Die LBBW setzte bisher bei ihrer IT-Infrastruktur auf reaktiven Support. Durch die gewachsene, stark heterogene Serverlandschaft und ein entsprechend komplexes Netzwerk führte das zu einer Reihe unterschiedlicher externer IT-Partner. Für die LBBW eine unbefriedigende Situation: Synergieeffekte konnten nicht genutzt werden, die Koordinierung und Steuerung der diversen Hersteller und Dienstleister war aufwändig, zeit- und kostenintensiv. Vor allem aber erfüllte diese Vorgehensweise den Qualitätsanspruch Deutschlands größter Landesbank nicht mehr. Das Ziel der LBBW war es daher, die unterschiedlichen Dienstleister- und Herstellerverträge zu konsolidieren, Kostenvorteile über Economies of Scale zu nutzen und insbesondere eine Qualitätsverbesserung des gesamten Serversupports zu erreichen. Der Finanzdienstleister entschied sich daher, die Planung und Realisierung eines Serverwartungskonzepts für die insgesamt 2.200 Server an 160 Standorten in Deutschland an Bechtle zu vergeben.

KEY FACTS

- Konsolidierung des Supports für die heterogene Serverlandschaft aus rund 2.000 Geräten unterschiedlicher Typen und Hersteller an 160 Standorten
- Realisierung des Servicekonzepts von Bechtle mit festen Mitarbeitern vor Ort und einer Back-up-Lösung für den Bedarfsfall
- Messbare Verbesserung von Qualität und Stabilität durch bedarfsgerechte Servicelevel
- Verkürzung der Reaktionszeiten und Entlastung der Systemadministratoren
- Verringerung der Fehlerquote durch Prozessoptimierung und Reduzierung der Schnittstellen
- Kopplung der Helpdesk-Systeme und damit deutliche Steigerung der Effizienz

Reduzierung der Schnittstellen. In einem weiteren Schritt stand die Optimierung des Servicedesigns auf der Agenda. Wurden bisher die Services für Serverwartung noch durch einen deutschlandweiten Techniker-Pool und historisch etablierte Subunternehmer realisiert, waren die Vorgaben der LBBW nun klar auf Effizienzsteigerung ausgerichtet: Reduzierung der Schnittstellen, ein festes Vor-Ort-Team, Verschlinkung der Prozesse und maximale Flexibilität durch Ersatzteile vor Ort. Auch bei dieser Ausschreibung setzte sich Bechtle durch.

Neues Servicedesign. Gemeinsam mit den verantwortlichen Projektleitern der LBBW entwickelte das Bechtle-Team ein Managed-Service-Konzept, das durch sein modulares Prinzip für Kostenvorteile sorgt und zugleich die individuellen Vorgaben des Finanzdienstleisters berücksichtigt. In der Funktion eines Generalunternehmers erbringt Bechtle dabei sämtliche Leistungen vollverantwortlich. Das heißt zugleich, dass die Services aller Subunternehmer durch Bechtle eigene Dienstleister übernommen wurden. Zentraler Bestandteil der neuen Lösung ist die Umstellung der Servicedienstleistung auf ein festes Support-Team vor Ort, samt einer Back-up-Lösung mit spezialisierten Systemingenieuren, die im Bedarfsfall der LBBW zur Verfügung stehen. Darüber hinaus hat Bechtle die Helpdesk-Systeme gekoppelt, um die Bearbeitungszeiten zu minimieren und schnellere Reaktionszeiten zu gewährleisten.

Single Point of Contact. Der hohe Automatisierungsgrad macht die manuelle Eröffnung so genannter Calls überflüssig. Störungen werden stattdessen – inklusive aller relevanten Systeminformationen – durch das Callsystem des Kunden direkt an das Tickettool von Bechtle übermittelt. Über einen Single Point of Contact sind die Servicemitarbeiter von Bechtle rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar. Die vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) variieren je nach Servertyp. Über den Einsatz der Service-Techniker der PSB IT-Service – ein Tochterunternehmen der Bechtle AG – profitiert die LBBW von einem schnellen, professionellen und flächendeckenden Support an allen 160 Standorten. Zusätzlich übernimmt Bechtle auch die Lagerung der sich im Einsatz befindlichen Hauptkomponenten aller Servertypen – so genannte Poolware – für den täglichen Support des Onsite-Teams vor Ort sowie Ersatzteilbevorratung für die Serviceteams.

” Die menschliche Beziehung zwischen zwei Geschäftspartnern bietet meiner Meinung nach weit mehr Gewähr für eine erfolgreiche Geschäftsverbindung als jedes noch so umfangreiche Vertragswerk. Bei der LBBW profitieren beide Seiten von dem sehr angenehmen Miteinander. ”

Florian Gärtner,
Teamleitung Vertrieb, Bechtle IT-Systemhaus,
Neckarsulm

Leistungen.

■ Service-Desk

Die enge Verzahnung zwischen dem LBBW-Helpdesk und dem zentralen Remote Control Center (RCC) von Bechtle ermöglicht ein reibungsloses und schnelles Management der eingehenden Calls samt technischer Qualifizierung der Störung.

■ Expertenservices

Mit einem festen Team hoch qualifizierter Techniker kann Bechtle sehr individuell auf die kundenspezifischen Belange eingehen. Im Rechenzentrum des Kunden werden 90 Prozent aller eingehenden Calls abgewickelt.

■ Fieldservices

Mit einem bundesweiten Netz zertifizierter Servicetechniker sind die Hardwarespezialisten der Bechtle-Tochter PSB IT-Service immer dann vor Ort, wenn eine Störungsbehebung nicht über das Vor-Ort-Team im Rechenzentrum des Kunden erfolgen kann. Sie sind zugleich für die umfangreiche Ersatzteilbevorratung der unterschiedlichen Servertypen zuständig, was die schnelle Wiederherstellung der Gerätefunktionen zu definierten SLAs unterstützt.

■ Support Services

Die Hardware-Wartung zählt ebenfalls zu den Aufgaben des Bechtle-Teams vor Ort. Dabei schließt das vereinbarte Servicepaket unter anderem auch die Garantieerweiterung für alle eingesetzten Geräte ein.

Kundennutzen. Heute profitiert die LBBW von den standardisierten Prozessen im First und Second Level Support und von den Kostenvorteilen eines einheitlichen Dienstleisters für alle Standorte. So verbesserte sich für den Kunden unmittelbar nach der Übertragung des Projekts an Bechtle die Qualität des Serversupports messbar. Im ersten Halbjahr konnte die Einhaltung der SLAs von zuvor rund 90 Prozent auf 99 Prozent gesteigert werden. Die optimierten Prozesse mit ihrer deutlich verringerten Anzahl an Schnittstellen minimieren darüber hinaus das Fehlerrisiko signifikant.

Ein weiterer Vorteil des neuen Servicekonzepts: Die hoch qualifizierten Systemingenieure entlasten durch die direkte Zusammenarbeit vor Ort und die Bearbeitung der eingehenden Calls die Administratoren der LBBW, die sich damit wieder stärker strategisch-konzeptionellen Themen widmen können.

Die für einen Finanzdienstleister üblichen strengen Zutrittsrechte sind für die Bechtle-Mitarbeiter vor Ort dauerhaft geregelt, so dass sich der administrative Aufwand gegenüber der abgelösten Vorgehensweise mit einer Vielzahl an Technikern deutlich reduziert hat.

KUNDENPROFIL

LBBW

Landesbank Baden-Württemberg

Die Landesbank Baden-Württemberg (LBBW) ist Finanzpartner der mittelständischen Unternehmenskunden des LBBW-Konzerns sowie der Sparkassen. Mit einer Bilanzsumme von 428 Mrd. Euro (31.12.2006), 216 Filialen vorwiegend in Baden-Württemberg und weltweit 23 Stützpunkten sowie rund 12.250 Mitarbeitern ist die LBBW die größte Bank im Südwesten Deutschlands. In der Bundesrepublik zählt sie zu den fünf größten Kreditinstituten, weltweit zu den 50 größten Banken. Ihre Hauptsitze liegen in Stuttgart, Karlsruhe und Mannheim. Das Leistungsangebot der LBBW deckt im Geschäftsfeld Financial Markets eine breite Palette an Finanzdienstleistungen ab: von der Bilanz- und Portfolioberatung über die Entwicklung von Finanzmarktprodukten bis hin zu Trading und Sales am internationalen Kapitalmarkt, Treasury sowie Research. In direkter Verantwortung betreut die LBBW überregionale und internationale Unternehmenskunden, institutionelle Kunden sowie Einrichtungen der öffentlichen Hand. Weitere Informationen unter:

www.lbbw.de