

Union Investment setzt ISO/IEC 20000-1:2005-konformes IT-Service-Management-System ein



Union Investment

Branche:

Finanzen

Produkte:

Aktien-, Renten-, Geldmarkt- und Offene Immobilienfonds, Misch- und Dachfonds sowie Lösungen für private und institutionelle Anleger

Mitarbeiter:

2.450*

Assets under Management:

197 Mrd. Euro*

* Stand: 31.03.2013



Fazit

„Die Union IT-Services GmbH verfügt seit Dezember 2009 über ein gemäß der ISO 20000-1:2005 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem. Ich bedanke mich an dieser Stelle bei OMNINET für die konstruktive und nachweislich erfolgreiche Mitarbeit und Unterstützung in dem Projekt ITIL@UIT.“

Christian Leitner,
Geschäftsführung
Union IT-Services GmbH

Der Kunde

Die Union Investment Gruppe ist mit über 2.450 Mitarbeitern einer der größten deutschen Asset Manager für private und institutionelle Anleger und das Asset Management-Kompetenzzentrum im genossenschaftlichen Finanzverbund.

Die Union IT-Services GmbH ist der zentrale Dienstleister für alle Geschäftsbereiche von Union Investment. Sie bietet effiziente Unterstützung rund um die Themen Informationstechnologie, Projektmanagement, Organisations- und Prozessberatung.

Die Aufgabenstellung

Um all ihren internen Kunden IT-Services in mindestens vertraglich vereinbarter Servicequalität bereitstellen zu können, hat die Union IT-Services seit 2006 ein Qualitätsmanagementsystem implementiert. Es entspricht den Anforderungen der international gültigen und branchenunabhängigen Norm ISO/IEC 20000-1:2005 und wurde im Dezember 2009 von der Deutschen Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen zertifiziert. Neben der Entwicklung des Designs und der Implementierung der eigentlichen IT-Service-Management-Prozesse gemäß der IT Infrastructure Library (ITIL®) galt es insbesondere, zusammen mit OMNINET die Prozesse

- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management und
- Release Management

auf Basis des OMNITRACKER und unter Berücksichtigung der ISO/IEC 20000-1:2005-Zertifizierungskriterien zu automatisieren.

Die Ausgangssituation

Union IT-Services GmbH setzte OMNITRACKER bereits für die Prozesse Incident Management und Problem Management sowie die Basisfunktionen des Configuration Managements ein. Die Prozesse Availability Management, Capacity Management, Financial Management und IT Security sowie Service Continuity Management bildete die Union IT-Services GmbH ohne Toolunterstützung ab.

Das Ziel

Für eine erfolgreiche Zertifizierung sollten die bis dato noch nicht eingeführten Prozesse Change Management und Release Management sowie die Erweiterungen des Configuration Managements implementiert werden. Als Plattform wurde hierzu das bewährte Softwaretool OMNITRACKER ausgewählt, das bei der Union IT-Services GmbH als strategische Plattform gesetzt ist.

Der Projektverlauf

Die Umsetzung des Projekts verlief völlig reibungslos in den vorgegebenen Zeit- und Budgetgrenzen. Hierzu trug vor allem das eingespielte Team bei: Die fachliche und technische Projektleitung der Union IT-Services GmbH wurde von Mitarbeitern der OMNINET unterstützt.

Innerhalb kürzester Zeit konnten somit die Prozesse Configuration Management, Change und Release Management durch OMNINET implementiert werden. Nach Abschluss der zweimonatigen Implementierungsphase erfolgte Anfang Oktober zunächst die erste einmonatige Testphase, deren Ziel die Einführung und Abnahme der CMDB war. Die Prozesse Change Management und Release Management wurden anschließend in einer zweiten Testphase durch Mitarbeiter der Union IT-Services GmbH abgenommen.

Im direkten Anschluss an die Einführung der OMNITRACKER-basierenden Implementierung konnte die Zertifizierung aller zehn ITIL-Prozesse der Union IT-Services GmbH stattfinden.

Abnahme und Zertifizierung

Anfang Dezember nahm die Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen das System erfolgreich ab. Die Union IT-Services GmbH verfügt somit über ein ISO/IEC 20000-1:2005-zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem.



E-Mail: crm@omninet.de
Web: www.omninet.de