

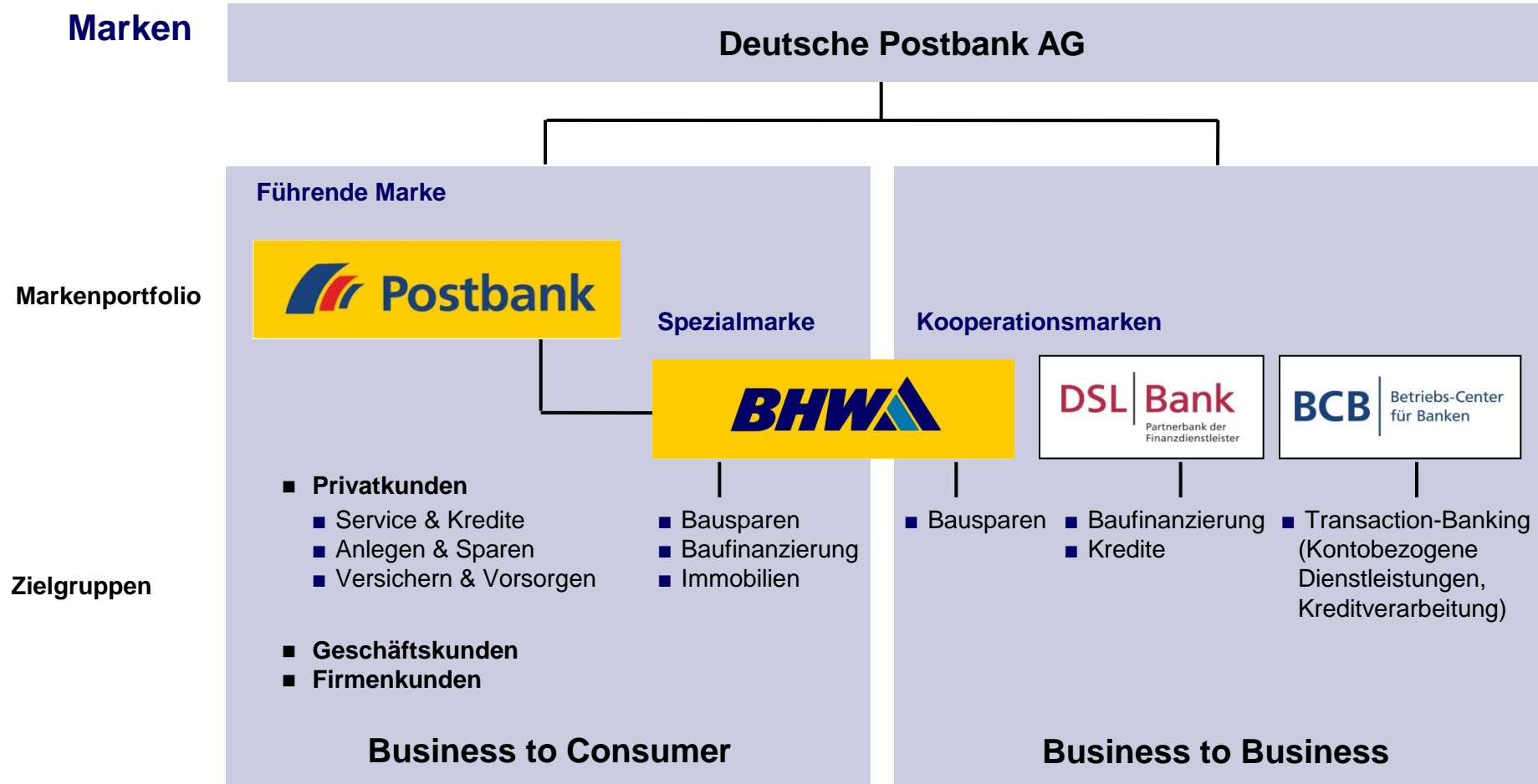


Postbank Systems AG

Professionelles Service Level Management in einem heterogenen Umfeld mit Workflow gesteuertem Reporting-, Freigabe- und Distributionsprozess mit dem Q-Board und Q-Board Workflow

Q to be® Userforum April 2008

- **Postbank und Postbank Systems**
- **Aufgaben und Ziel der Postbank Systems**
- **Service Level Management**
- **SLA-Reporting Freigabe und Distribution**



■ Unser Kunde Postbank ist eine der größten Privatkundenbanken Deutschlands

- 14,6 Millionen Kunden (Nr. 1 in Deutschland)
- rund 22.000 Beschäftigte plus 4.350 mobile Berater
- Marktführer in Kernprodukten des Privatkundengeschäfts
- Multikanalstruktur über alle Vertriebswege
- dichtestes Filialnetz einer Bank in Deutschland
- führend im Online- und Telefonbanking,
- meist genutztes Online-Angebot
- rund 35.000 Firmenkunden
- führende, voll integrierte Transaktionsbank in Deutschland



- Postbank und Postbank Systems

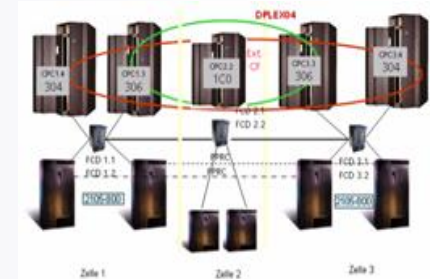
- **Aufgaben und Ziel der Postbank Systems**

- Service Level Management

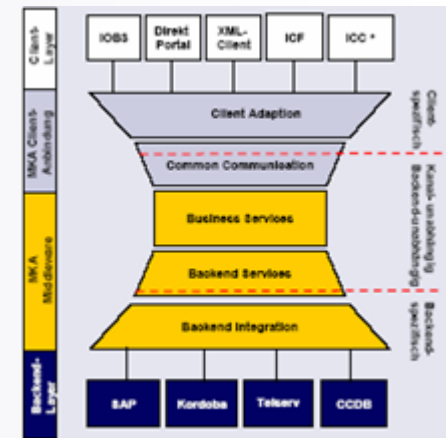
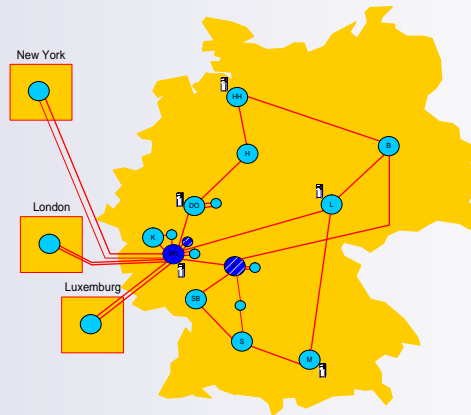
- SLA-Reporting Freigabe und Distribution

Unser Auftrag ist es, die IT der Postbank zu managen:

- Effiziente, kostengünstige IT-Lösungen für das Massengeschäft



- Intelligente Verknüpfung aller Kundenkontaktpunkte über eine Multikanalarchitektur



- Integration der Mandanten unserer Transaktionsbank

Deutsche Bank

Dresdner Bank

HypoVereinsbank

Member of
UniCredit Group

Entwicklung der Postbank Systems zu einer innovativen IT-Organisation mit professionellen Rahmenbedingungen



Definition von IT-spezifischen Geschäftsprozessen

Entwicklung einer kundenorientierten Qualitätsstrategie

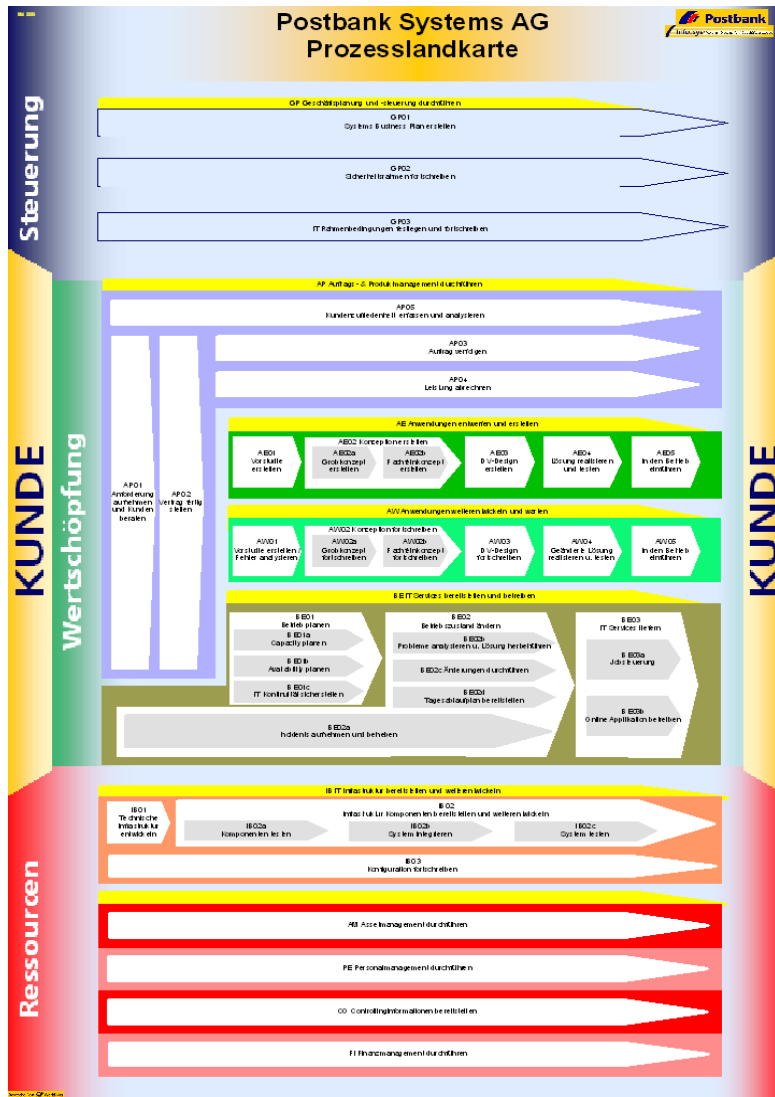
Planung, Entwicklung sowie Implementierung und den Betrieb von IT-Anwendungssystemen und IT-Infrastruktur

Mitwirkung bei der Entwicklung von Bankenstandard-Software durch Kooperationspartner

Beratung, Beschaffung und managen von IT-Systemen

Beauftragung und Steuerung von externen IT-Dienstleistern

Strategiegrundsätze im Prozessmanagement Postbank Systems



- Steuerungs-, Ressourcen- und Wertschöpfungsprozesse
- Vorgehensmodelle / PMV
- Prozessgruppenowner / Prozessowner
- Prozess- und Methodenberater in Organisation verankert
- Dokumentation über Prozesssteckbriefe und Prozessflussdiagramme
- Steuerung über Kennzahlen und Assessments
- Management Attention / Review
- praxis- / zeitnahe Umsetzung (iterative Vorgehensweise)

Auftragsmanagement- prozess

Definition von **Projektphasen als Produkte** zur Erreichung eines verbindlichen Vorgehensmodells und zur Orientierung an Ergebnistypen

Einführung eines **Auftragsmanagementtools** zur Abbildung und Verfolgung von Linienaufträgen

Aufbau eines toolunterstützten Prozesses zur Organisation der Anwendungsentwicklung nach Releases (**CCM**)

Verträge für Betriebsprodukte

Abschluss von Verträgen über Betriebsprodukte. Darin Definition von **SLA's mit Messkriterien** zur Schaffung von Transparenz über die Kosten hinaus
Steuerung anhand der Einhaltung / Nichteinhaltung vereinbarter Meßgrößen

Risikomanagement

OpRisk-Manager

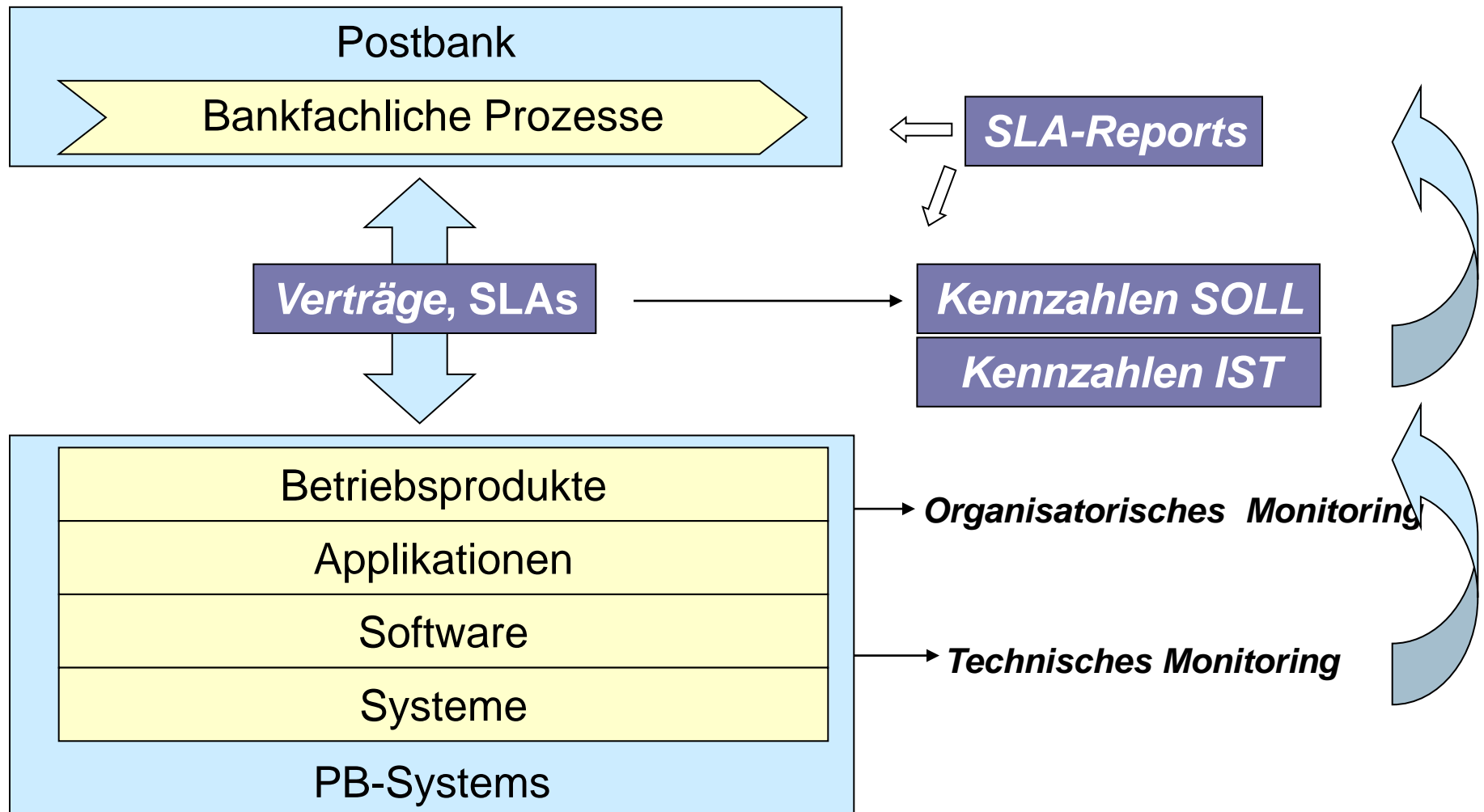
- Standardsoftware wird nur mit den Standardfunktionalitäten eingeführt.
- Standardsoftware muss im Leistungsumfang den benötigten Funktionalitäten entsprechen.
- Bei Einsatz von Standard-Software entfällt andere Software.
- Für Standardsoftware wird bei der Wirtschaftlichkeitsberechnung eine Nutzungsdauer von 10 Jahren angesetzt (Folgekosten: 170% von Anschaffungskosten).
- Mit Ende eines Projektes gehen Projekt-Mitarbeiter mit in die Wartung.
- Wartungsmitarbeiter gehen bei Ablösung des Produktes in Projekte.
- Software (auch Hardware) wird nicht gemietet, Ausnahme: Nutzungsdauer maximal 4,5 Jahre oder temporäre Kapazität.
- Externe in Linie werden abgebaut.
- Paradigmenwechsel: „Vorgabe Zeit“ → „Vorgabe Ressourcen“

- Postbank und Postbank Systems

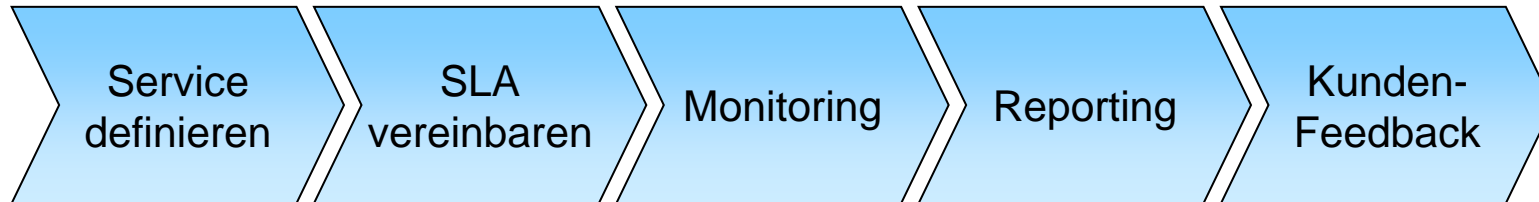
- Aufgaben und Ziel der Postbank Systems

- **Service Level Management**

- SLA-Reporting Freigabe und Distribution

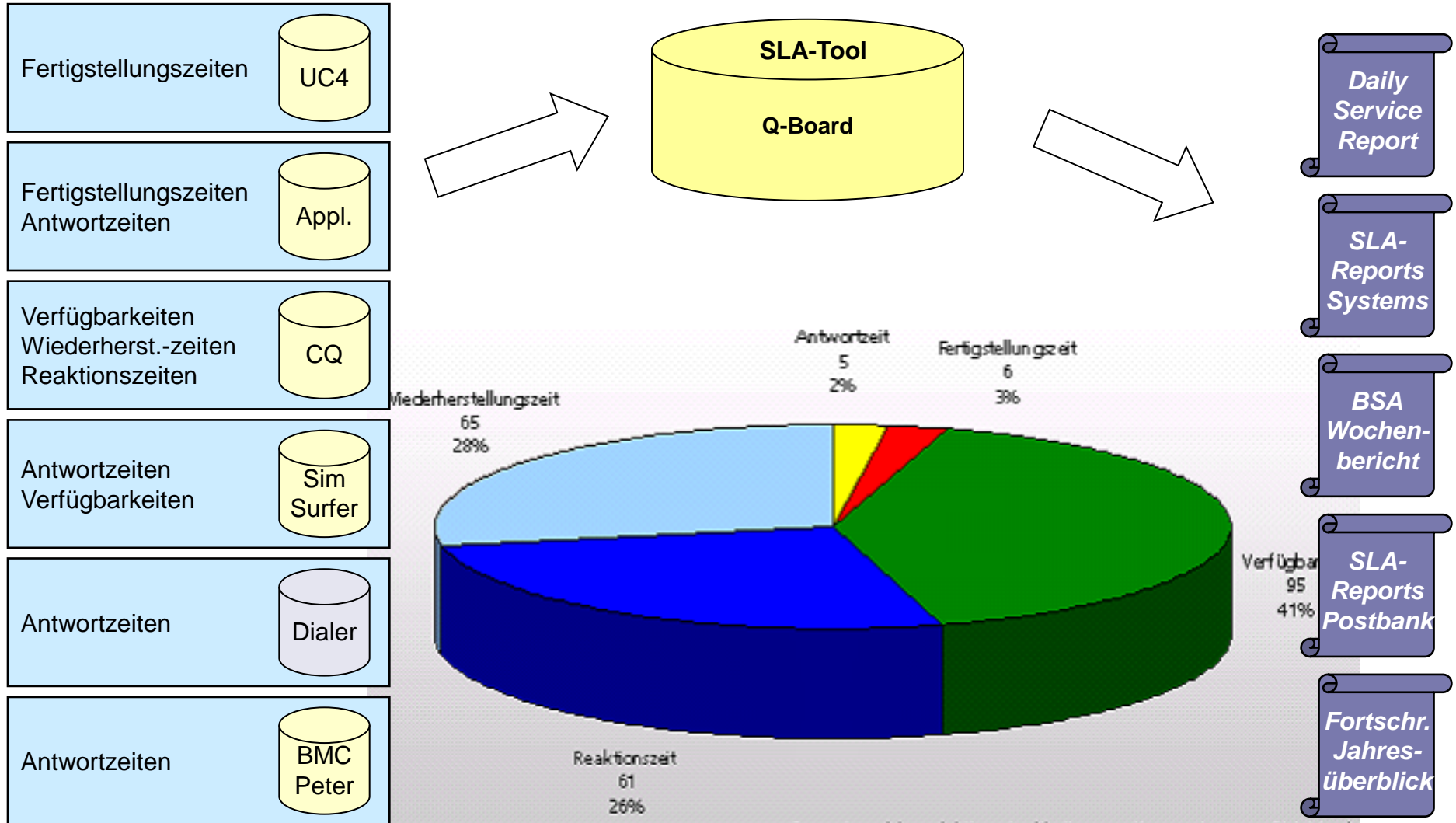


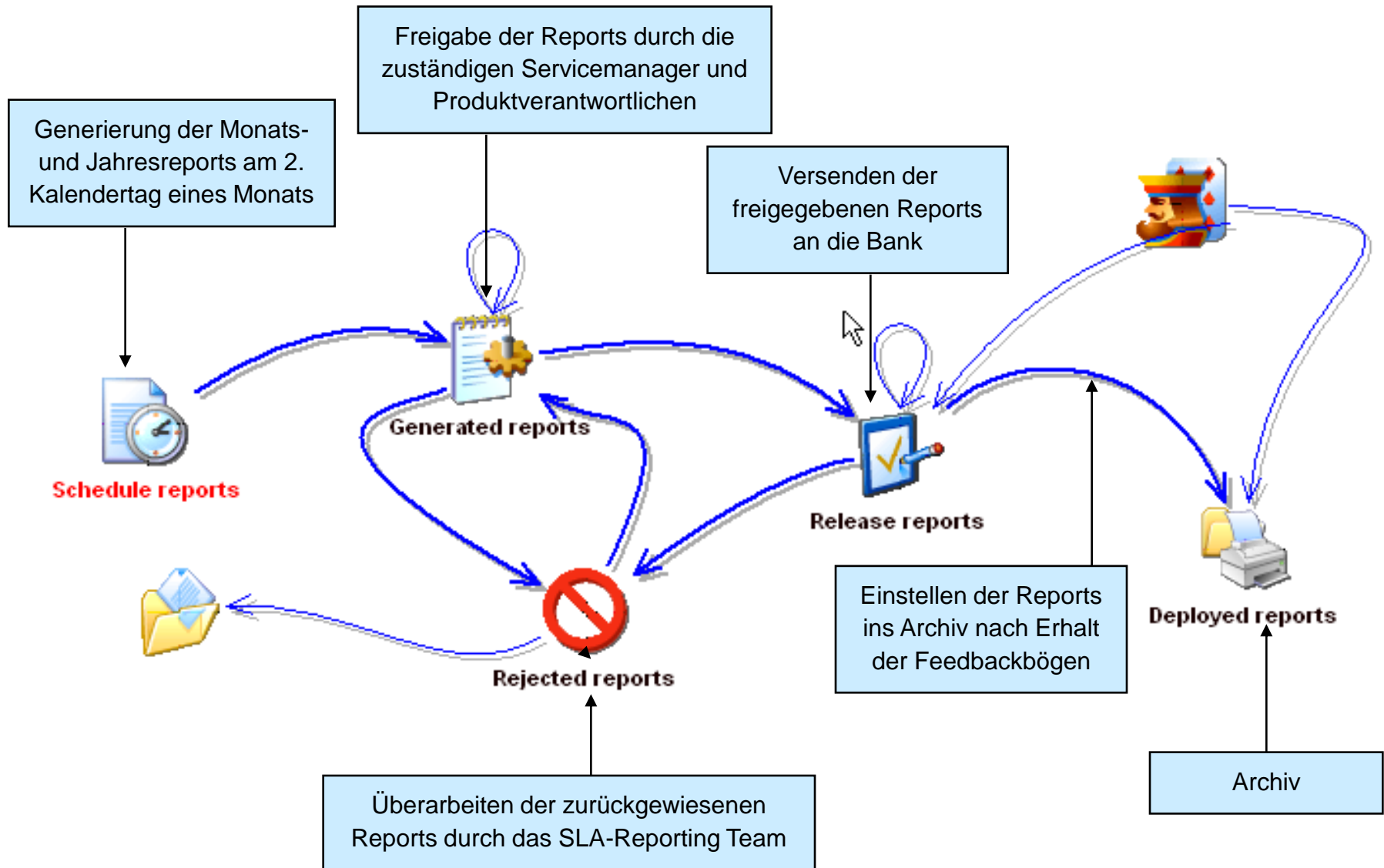
Funktionalität: Service Level Management



- **Service Level Management gemäß ITIL**
- **SLAs mit Kennzahlen für fast alle Betriebsprodukte**
- **5 Kennzahlentypen**
 - Verfügbarkeit
 - Antwortzeit
 - Fertigstellungszeit (Batchläufe)
 - Reaktionszeit auf Störungen
 - Wiederherstellungszeit bei Störungen
- **Reporting intern und extern per Mail und/oder Info.sys**
 - Daily Service Report
 - Wochenberichte
 - Monatsberichte
 - Jahresberichte

- Postbank und Postbank Systems
- Aufgaben und Ziel der Postbank Systems
- Service Level Management
- **SLA-Reporting Freigabe und Distribution**





■ **Fazit und Ausblick**

■ **Fragen**

Wolfgang Austermann
Postbank Systems AG
Baunscheidtstraße 8
53113 Bonn
0228 920 64 390
wolfgang.austermann@postbank.de