

ISO 20000 Erhebung

1 Organisation

VP Bank AG
Aeulestr.6
9490 Vaduz

www.vpbank.com

2 Kontaktperson

Sandra Thurnheer
Tel. +423 235 63 54

sandra.thurnheer@vpbank.com

3 Gründe der Zertifizierung

Im Rahmen der Roadmap 2010 der VP Bank stellen sich alle Bereiche der Bank einer Zertifizierung. In der IT sind es die Zertifikate ISO 9001/9004 und ISO 20'000.

4 Umfang (Scope) der Zertifizierung (gem. Zertifikat)

ISO 9001 und ISO 20'000 für den gesamten Bereich IT des Stammhauses Vaduz.

5 Erläuterung des Umfangs

Die IT der VP Bank umfasst rund 70 Mitarbeitende, welche ca. 185 Services für 700 Bank Mitarbeiter in 5 Standorten weltweit erbringen.

6 Datum der Erst-Zertifizierung (inkl. BS 15000)

8. Mai 2007

7 Datum der letzten Rezertifizierung

20. Mai 2008

8 Implementierungszeitraum und Meilensteine

Zeitraum 2004- Mai 2007

Meilensteine

2004 Im Laufe des Jahres 2004 wurde der Entscheid gefällt ITIL in die IT einzuführen.

Kernpersonen machten die Ausbildung zum IT Service Manager nach ITIL bzw. ISO 20'000

Erste Grundsatzentscheidungen werden gefällt (Strategie-Ebene)

Juni 2005 Ausbildung ITIL Foundation für alle Führungskräfte der IT

Juli – September 2005 Evaluation eines Service Management Tool

Ablösung des Ticketing Systems und Einführung des IT Service Management Tool "Marval"

November 2006	Entscheid ISO 20'000 und ISO 9001 Zertifizierung 1. Q 06
Dezember 2006	Workshop mit Auditor
Mai 2007	Voraudit
	Zertifizierungsaudit

9 Aufwand

8 Personenmonate à 2 – 3 Personen.

Der geschätzte interne Aufwand für die jährlichen Audits beträgt ca. 1 Monat.

10 Auswirkungen

- Seit der ISO 20'000 Zertifizierung konnte der Aufwand für die interne Revision vermindert werden. Die GL und das IT Management kann die Leistung der Service Organisation nun objektiv messen und verfügt über aktuelle KPIs.
- Die Zertifizierung hat das Vertrauen unserer Kunden in die IT und der IT Mitarbeiter in die Führung erhöht.
- Die IT Services sind mess- und steuerbar.
- Die IT spricht eine gemeinsame Sprache.

11 Projekt-Hürden: Was waren die grössten Schwierigkeiten beim Projekt?

- Bei Projektbeantragung den konkreten Nutzen (insbesondere den finanziellen Nutzen) aufzeigen können.
- Entscheid und Migration auf ein neues IT Service Management Systeme.
- Teilweise passiver Widerstand bei Mitarbeitern und Teile des mittleren Managements.
- Einige Mitarbeiter haben den Nutzen des Projekts nicht erkannt und waren nicht einfach zur Mitarbeit zu motivieren.
- Projekt Set-up: Projektorganisation ist ein Team in einer Abteilung im Bereich und keine Stabstelle
- Konsensansatz: Entscheide werden nur einstimmig gefällt in der IT der VP Bank. Hat den Vorteil, dass jeder dahinter steht, aber auch den Nachteil, dass Entscheide überdurchschnittlich lange dauern, zu Gunsten der Umsetzung.

12 Lessons learned: Was würden wir beim nächsten Mal anders anpacken?

- Projektteam bilden und es als Stabstelle organisatorisch an den CIO hängen.
- Kommunikation zu den Mitarbeitern muss ständig und intensiv sein.
- Schulung v.a. des Service Desk muss von Anfang an eingeplant werden.

13 Eingesetzte ITSM Tools

- IT Service Management Tool „Marval“ (NL)
- VP Bank internes Prozessbeschreibungstemplate. (Visio Flussdiagramm in eine Tabelle integriert)

14 Implementierungshilfen

- Schulung durch Serview GmbH (Deutschland)
- IT Service Management Tool „Marval“ (Marval,NL)

- Consulting (InfraSolution, ZH)
- Projektmanagement System „PSNext“ (Sciforma, D)