

## FIT for IT

**Nach nur 12 Monaten Projektlaufzeit erhält EBM Telematik AG als drittes Unternehmen in der Schweiz das Zertifikat zur Norm »ISO/IEC 20000-1«**

Die Norm »ISO/IEC 20000-1« ist eine Richtlinie für IT-Abteilungen, um den geänderten Anforderungen an die Informationstechnologie gerecht werden zu können. Forderungen nach Steuerung und Kontrolle der IT aus rechtlicher, betriebswirtschaftlicher und technischer Sicht stellen eine große Herausforderung dar. Die IT muss sich daher in Richtung Kunden- und Serviceorientierung wandeln.

Die EBM Telematik AG hat sich mit Unterstützung der BOC-Gruppe und unter Einsatz der Software ADOIT zum Ziel gesetzt, all den geänderten Anforderungen gerecht zu werden und qualitativ hochwertige IT-Services durch ein modernes Qualitätsmanagementsystem zu sichern.

**« Wir sehen diese Initiative als eine Investition in die Zukunft unseres Unternehmens »**

(Hans Ruf, Projektleiter IT-Service-Management, EBM)



### Zahlen und Fakten:

#### Firmenname

EBM Telematik AG

#### Sitz

Münchenstein, CH

#### Mitarbeiter/-innen

28

#### Sektor

Telekom und IT

#### Website

[www.ebm.ch](http://www.ebm.ch)

#### Projektname:

Zertifizierung nach ISO/IEC 20000-1

### EBM Telematik AG im Wandel

Die strategische Stoßrichtung der EBM Telematik AG gab den Weg vom Technik- hin zum Serviceprovider vor, der mit der Ausrichtung an der IT Infrastructure Library (ITIL®) vor einem Jahr begonnen wurde. Die ISO-Zertifizierung war der logisch nächste Schritt, um mit dem Angebot, insbesondere bei externen Firmenkunden, wettbewerbsfähig zu bleiben. Als wichtiger Meilenstein wurde eine Software zur Prozessmodellierung evaluiert, um in den darauf folgenden Monaten die geforderten Prozesse definieren und untereinander abstimmen zu können. Explizite Beschreibung von Interaktionen, Tätigkeiten und generischen Systemen stellten eine wesentliche Anforderung zur Parametrisierung der IT-Service-Management-Software dar. Ausgewählt wurde letztlich das Programm ADOIT der BOC Group, da dies den Anforderungen voll entsprach.

### Projekthalte bei EBM

Ausgehend von den Best Practices der IT Infrastructure Library (ITIL®), welche als Referenzprozesse in ADOIT zur Verfügung stehen, wurden die internen IT-Service-Prozesse konsequent an der ISO/IEC-20000-1-Norm ausgerichtet. Die intuitive Handhabung von ADOIT ermöglichte es allen Beteiligten nach einer Schulung zu Projektbeginn die Modellierung selbst durchzuführen.

Von Seiten der BOC Group wurde Erfahrung und Unterstützung, besonders bei der Etablierung und Administration einer IT - Prozessorganisation, beige-steuert.

## Serviceorientierung verankern



Hans Ruf,  
IT-Service-  
Management,  
EBM

»Durch den Einsatz von ADOIT wurde die Transparenz und Anwendung unserer Prozesse spürbar verbessert. Uns ist erst heute so richtig bewusst, was wir tagtäglich alles leisten und wo wir den Hebel ansetzen können, um weitere Verbesserungen vorzunehmen.

Als größte Herausforderung betrachten wir die Verankerung der Serviceorientierung in den Köpfen der Mitarbeiter. Durch die ISO-Zertifizierung der EBM Telematik AG und die ITIL®-Foundation-Zertifizierung aller Mitarbeiter gelang es, die Serviceorientierung nachhaltig im Unternehmen zu verankern.

Die spürbar langjährige Erfahrung und das enorme Fachwissen der BOC Mitarbeiter sowie deren Bereitschaft, unkompliziert und schnell auf unsere Anliegen einzugehen, wurde von allen involvierten Stellen geschätzt.«

## Die Resultate

**Eigene Best Practices:** Mittels Dokumentation und Analyse aller relevanten IT-Prozesse mit ADOIT und die Integration ITIL®-konformer Rollenmodelle wurden eigene Best Practices entwickelt. So wurde den Mitarbeitern verdeutlicht, welchen Beitrag sie in Hinblick auf Qualität und Service-Levels liefern.

**Prozess-Assessment durch ISO-Checklisten:** Durch die Flexibilität von ADOIT konnte die seitens der Auditoren geforderte ISO/IEC-20000-1-Norm in Form von Checklisten im Werkzeug hinterlegt und mit der Prozessdokumentation verknüpft werden. Dadurch wurden sowohl die Messung des Projektfortschritts als auch ein laufendes Assessment ermöglicht.

**Audit-Dokumentation:** Alle Inhalte können nun automatisiert den Mitarbeitern versionssicher im Intranet und den Auditoren als HTML-Dokumentation zur Verfügung gestellt werden. Serviceorientierte Mitarbeiter: Der prozessorientierte Ansatz schaffte bei den Mitarbeitern ein gestärktes Bewusstsein für Effizienz, Kundenorientierung und Unternehmenskultur.

6.1.1	Münd der volle etablierte Serviceumfang zusammen mit den entsprechenden Service Level Zielen und den Auslastungsprognosen durch beide Vertragsparteien vereinbart und dokumentiert?	
6.1.2	Ist jeder etablierte Service (im Rahmen eines (oder mehrerer) SLA's) definiert, dokumentiert und hinsichtlich der künftigen Partner...	
6.1.3	Sind die SLA's, in denen über die Serviceleistungen, Leistungsversprechen sowie entsprechende Verfahren und Verfahren schriftlich vereinbart und aufbewahrt?	
6.1.4	Wirden alle SLA's sowie die entsprechend relevanten Vereinbarungen und Verträge unter den Vorgaben des Change Managements verwaltet (change management process)?	
6.1.5	Wirden alle SLA's sowie die entsprechend relevanten Vereinbarungen und Verträge durch die beteiligten Parteien hinsichtlich auf Aktualität und Vollständigkeit überprüft?	
6.1.6	Erfolgt eine systematische Überwachung und Berichterstattung betreffend den vereinbarten Service Levels, deren Zielerreichungsgrad und werden aktuelle Daten als auch Trends ausgewertet?	
6.1.7	Wirden im Falle von Abweichungen deren Ursachen analysiert und supportiert und werden diese systematisch im Serviceverbesserungsprozess ausgewertet (Service Improvement Plan)?	

**ISO/IEC 20000-1 Norm (Auszug)**

1. Requirement for a management system

2. Planning & implementation of service management

3. Planning & implementation of change

**HTML-Dokumentation**

ADOIT IT-Serviceprozess

**IT-Serviceprozess**

IT-Serviceprozess Diagramm

**« Die Anforderungen konnten vollumfänglich durch das Produkt ADOIT von BOC abgedeckt werden »**

(Hans Ruf, Projektleiter IT-Service-Management, EBM)

Web: [www.boc-group.com](http://www.boc-group.com)

Impressum: Medieninhaber und Hersteller: BOC Products & Services AG, Verlags- und Herstellungsort: Wien, Österreich; <https://www.boc-group.com/impressum/>