

## Die BeOne Stuttgart GmbH bietet der Bank-Verlag GmbH einen innovativen Lösungsansatz mit Q-Board One - einer Standardsoftware für Service Quality Management

Die komplexen und sich ständig ändernden regulatorischen Anforderungen stellen die Finanzwirtschaft und deren IT-Serviceprovider laufend vor große Aufgaben. So verlangt das von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) konzipierte Regelwerk BAIT vorrangig den revisions-sicheren Nachweis von IT-Performance-Parametern zu wesentlichen IT-Auslagerungen, also unabhängig davon, ob diese selbst erbracht oder von Dritten bezogen werden. Auch die Bank-Verlag GmbH, das Service-Unternehmen der privaten Banken, stellt sich gemeinsam mit den Spezialisten der BeOne Stuttgart GmbH diesen Herausforderungen.

### ■ Hintergrund

Die Bank-Verlag GmbH bietet ihren Kunden ein vielfältiges Angebot an hochwertigen Dienstleistungen im Bankenumfeld an und ist weitgehend vertraglich verpflichtet, die erbrachte Servicequalität in Form von regelmäßigen Reports nachzuweisen. „Erbrachte Leistungsqualität wird in der Regel rückblickend nachvollzogen und berechnet, oft mit vielen manuell unterstützten Zwischenschritten“, berichtet Stefan Breschinski, Bereichsleiter IT Service Solutions bei der Bank-Verlag GmbH. „Die verantwortlichen Mitarbeiter verdichten unternehmensweit erhobene Monitoring-Daten, Tickets und Incidents verschiedenster Datenquellen manuell und erstellen daraus formatierte Statusberichte, sogenannte Reports. Eine manuelle Reporterstellung ist aufgrund der breiten Servicepalette aufwendig, fehleranfällig und vor allem zeitintensiv – da sie auf den Punkt genau sein muss. Um auch künftig den technologischen Herausforderungen und den steigenden regulatorischen Anforderungen im Bankenwesen gerecht zu werden, sind eine effiziente Prozessgestaltung und das Umsetzen unternehmensweiter Standards unerlässlich. Dies verlangt nicht nur die BaFin sondern ist auch unser eigener Anspruch.“

### ■ Mehrwert

Im Spannungsfeld zwischen Kunde, Fachabteilung, Management und Regulatorik bildet Q-Board One eine zentrale Schnittstelle für transparente Informationsbereitstellung. Informationen und Reports werden automatisiert über das gesamte Un-

ternehmen hinweg zielgerichtet und zielgruppen-gerecht verteilt. Damit werden Ressourcen spürbar entlastet, Standards gesetzt und Kosten gesenkt. Die Reports werden mittels Q-Board One erstellt, freigegeben und verteilt. „Durch den Einsatz von Q-Board One konnten wir den Zeitaufwand für die monatliche Berichterstattung um mehr als 80% verringern. Mit der Einführung der Service Quality Management Software Q-Board One verbesserte sich auch die Qualität der erhobenen Daten. Ebenfalls nutzten wir die Gelegenheit, um unsere internen Prozesse zu verbessern und konnten dabei einige Verbesserungspotenziale identifizieren. Dies unterstützt uns nachhaltig bei den anstehenden Audits“, meint Stefan Breschinski.



Stefan Breschinski  
Bereichsleiter IT Service Solutions



>> Durch den Einsatz von Q-Board One konnten wir den Zeitaufwand für die monatliche Berichterstattung um 80% verringern <<

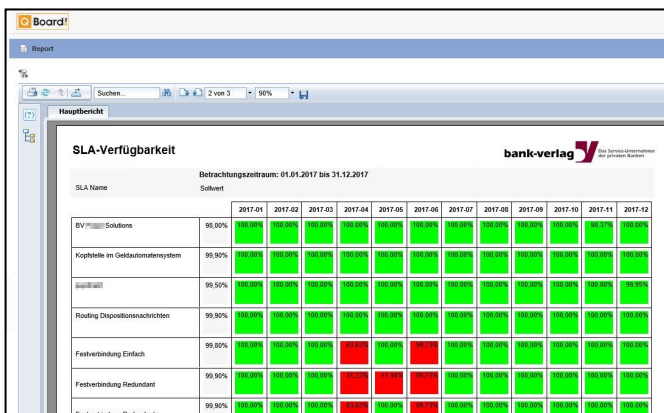
### ■ Umsetzung

Während einer umfassenden Evaluierungsphase wurde beispielhaft ein komplexer IT-Service von der Datenanlieferung bis zum Reportversand als Gesamtprozess abgebildet. Innerhalb der nur sieben Monate andauernden Einführungs- und

Testphase wurden knapp 30 Services für mehr als 100 Kunden abgebildet.

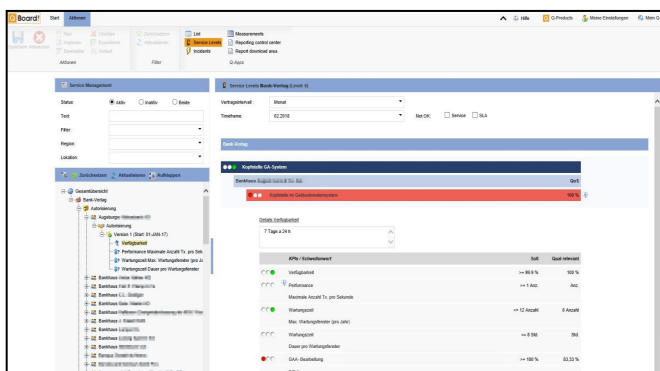
Hierbei wurden auch sämtliche Sollwerte einmalig definiert und im Q-Board One-Servicekatalog hinterlegt, auf dessen Basis der Rollout geplant und durchgeführt wurde. Service für Service, Kunde für Kunde wurden automatisiert angelegt und die Reports rückwirkend berechnet.

Auf diese Art und Weise lassen sich sämtliche weitere Services abbilden, sobald strukturierte Daten für einen Soll-Ist-Vergleich zur Verfügung stehen. Initial wurde das manuelle Reporting weitergeführt und mit dem neuen, automatisierten Reporting verglichen. Unterschiede wurden analysiert und Korrekturmaßnahmen eingeleitet. Dies verbesserte die Qualität der Reports nachhaltig.



Reporting Jahresübersicht Q-Board One

Der innerhalb Q-Board One zur Verfügung stehende Report-Workflowprozess wurde für die Bank-Verlag GmbH entsprechend ihrer Anforderungen eingerichtet. Dieser umfasst standardmäßig zwei Prüfinstanzen (Quality Gates), bevor der finale Report an die Empfänger, beispielsweise Kunde, Fachabteilung und Management, verteilt wird. Nach dem Versand wandern die Reports zusammen mit der Protokollierung automatisch und revisionssicher in ein Archiv.



Service-Levels Q-Board One

„Die Spezialisten der BeOne Stuttgart GmbH haben uns bei der Implementierung der Service Quality Management Lösung hervorragend unterstützt“, sagt Hermann Hamacher, Technischer Verantwortlicher für Q-Board One bei der Bank-Verlag GmbH.

>> Die flexible Unterstützung durch die BeOne Stuttgart GmbH liegt weit über dem Durchschnitt <<

Hermann Hamacher  
Technischer Verantwortlicher für Q-Board One  
bei der Bank-Verlag GmbH

## Ausblick

Nach erfolgreichem Abschluss der Einführungsphase prüft die Bank-Verlag GmbH nun weitere Einsatzmöglichkeiten zum Reporting wichtiger Qualitätsindikatoren. Auch der Einsatz des in Q-Board One integrierten Dashboards wird geprüft. Hier sollen strukturierte Qualitätsdaten einfach und grafisch ansprechend dargestellt werden. Denkbar sind beispielsweise Ad hoc-Auswertungen von Verfügbarkeits- und Performancedaten oder zeitnahe Darstellungen von Abweichungen vereinbarter KPI's, wie definierte Wartungsfenster oder deren Dauer. Dadurch ergibt sich die Möglichkeit, absehbaren Serviceverletzungen oder Störungen proaktiv entgegenzuwirken.

## Q-Board One

Q-Board One ist ein Produkt der BeOne Stuttgart GmbH. Die BeOne Stuttgart GmbH ist ein unabhängiger Beratungs-, Technologie- und Methodendienstleister im deutschsprachigen Raum. Wir bringen umfassende Projekterfahrung und fachliche Expertise sowie bewährte Herangehensweisen von weltweit erfolgreichen Unternehmen in eine partnerschaftliche Zusammenarbeit ein.

Die BeOne Stuttgart GmbH denkt und handelt für den Erfolg ihrer Kunden. Das Versprechen: Eine messbare Steigerung der Effizienz, Qualität und Transparenz von Prozessen und Daten.

**BeOne** Curistr. 5  
D-70563 Stuttgart  
Tel: +49 711 65 693 300  
E-Mail: bewelcome@qboard-one.com  
s t u t t g a r t