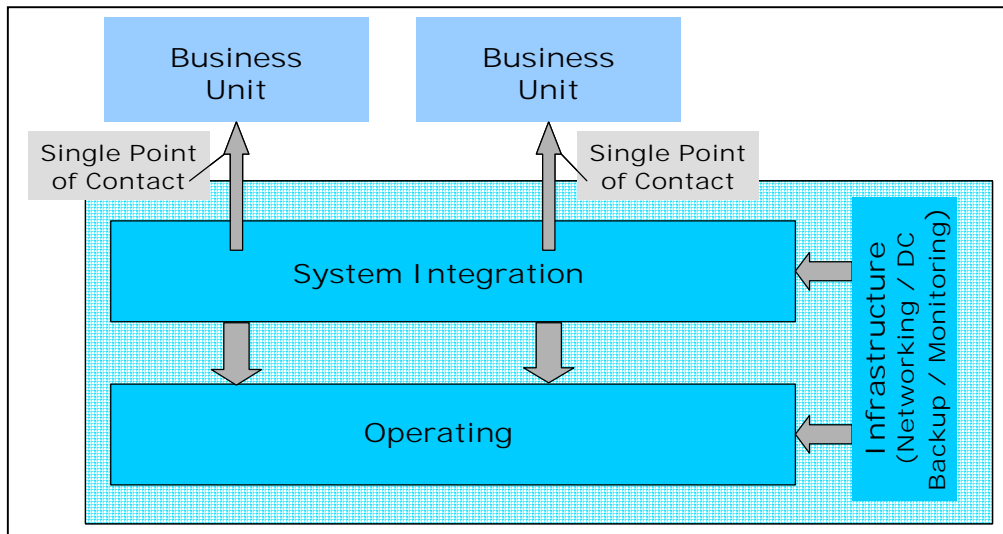


Prozessanalyse des IT-Betriebes



Die Ausgangssituation

Der IT-Betrieb bei LYCOS Europe ist auf verschiedene Standorte (Gütersloh, Stockholm und Armenien – im Aufbau -) aufgeteilt. Es wurden bereits 2 Prozessanalysen durchgeführt

- eine Analyse des Tollgate-Prozesses, der das Vorgehensmodell der Software-Lifecycles und den Workflow von einer Geschäftsidee, über die Entwicklung bis zur Auslieferung und zum Betrieb beschreibt, und
- eine Analyse des Entwicklungsprozesses.

Die Prozessanalyse des IT-Betriebes ist die konsequente Fortsetzung der Beurteilung des Tollgate-Prozesses.

Die Ziele

Das Ziel der Prozessanalyse des IT-Betriebes ist die Beurteilung der aktuellen Strukturen, der Rollen und der Prozesse sowie der Schnittstellen zu der Entwicklung und das Aufzeigen von Optimierungspotentialen.

Der Nutzen

Durch die Analyse wird Klarheit geschaffen für

- eine Vereinheitlichung von Betriebsprozessen an den verteilten Standorten
- sowie für mögliche Einsparungen von Kosten.

Durch die Analyse wird Lycos in die Lage versetzt, die Prozesse in Europa zu konsolidieren und das Operating nach Armenien auszulagern.

Projektdaten

DIE LÖSUNG

Prozessanalyse des IT-Betriebes

DER KUNDE

Lycos Europe GmbH

DAS KNOW-HOW

- Prozessmodellierung nach ITIL
- IT Projektmanagement
- allgemeines Berater Know-How verbunden mit praktischen Erfahrungen im IT-Betriebs-Umfeld

DIE LAUFZEIT

- ca. 9 Monate

DIE RESSOURCEN

2 Berater

Die Anforderungen / Aufgaben

Die Prozesse müssen derart gestaltet sein, dass

- die primäre Motivation „time to market“ optimal unterstützt wird,
- die Einführungen und Änderungen schnell erledigt werden können und
- Lycos gerüstet ist für die Anforderungen eines sehr dynamischen Marktes.

Unser Lösungsansatz

Bei der Gestaltung der notwendigen Prozesse und Rollen orientieren wir uns an dem ITIL-Framework (IT Infrastructure Library herausgegeben vom Office of Government Commerce OGC). Hierbei handelt es um eine herstellerunabhängige Sammlung von Best Practice, die sich als Standard für das IT Service Management bewährt hat.

Unsere Methoden / Vorgehensweisen

Folgende Aktivitäten wurden von unseren Beratern durchgeführt:

- Erstellen einer Ist-Analyse mittels Interviews der Mitarbeiter an den unterschiedlichen Standorten
- Ermitteln von Verbesserungs- und Rationalisierungspotentialen
- Erarbeiten eines IT-Vorgehensmodells mit Schwerpunkt IT-Betrieb, das auf ITIL basiert und optimal an die Gegebenheiten und Anforderungen des Lycos Geschäftsmodells zugeschnitten ist
- Vorschlagen der nächsten Schritte

Das Ergebnis

Die bisherigen Betriebseinheiten, die verantwortlich für den Betrieb und das Administrieren der Applikationen ihrer korrespondierenden Business Einheiten sind, sollen in einem „horizontalen“ Prozess-Modell (siehe Grafik) sowie einer entsprechenden Organisationsform zusammengeführt werden, damit Synergiepotentiale voll genutzt werden können und daraus Kosteneinsparungen resultieren. Die Synergien entstehen im Wesentlichen

- durch Vereinheitlichung von Prozessen,
- durch klare Strukturierung des Vorgehensmodell sowie
- durch Zusammenlegung von ähnlichen Aufgaben an einen Standort.

In diesem horizontalen Prozessmodell hat die Business Einheit einen single point of contact zu der Systemintegration. Die System Integration ist verantwortlich für das Design, die Architektur und die Integration der Anwendungen, das Operating für das Betreiben der produktiven Systeme. Die Funktion „Infrastruktur“ definiert und betreibt die Basis-Systemkomponenten.

So beurteilt uns Lycos Europe

„Wir haben eSolve für diese Aufgabe ausgewählt, weil sie Consulting und Strategien mit praktischer Erfahrung und Umsetzungscompetenz vereinen. Die bei uns tätigen Berater verfügen selbst über fundierte Erfahrungen, so dass sie nicht nur in der Lage sind, Lösungen zu entwerfen (reiner Consulting-Ansatz), sondern auch bei der Umsetzung zu unterstützen, z.B. in Form von Coaching oder im Einbringen von spezifischem Fachwissen für kritische Fachgebiete. Für mich persönlich war auch der Aspekt „Second Opinion“ wichtig: wie sehen Externe unsere Ideen und Vorstellungen, wie wird die Situation und die Stärken und die Schwächen unserer Organisation von Außen beurteilt. Hier hat uns eSolve sehr gute Dienste geleistet!“

Dr. Felix Egloff
CIO/CTO Lycos Europe GmbH

Unser Profil

eSolve bietet verschiedene Dienstleistungen und Produkte für die Entwicklung und den laufenden Betrieb von Software-Systemen an:

- IT Infrastrukturen
- IT Service Management
- IT Security
- Software-Entwicklung
- IT Projektmanagement
- Qualitätssicherung / Testing
- eSolve FIX-Server
- eSolve Orderplattform

Wir verstehen uns als langfristiger Partner unserer Kunden. Unser Anspruch ist die Erfüllung höchster Qualitätsstandards – als Basis für Ihr Vertrauen.



Schwanthaler Straße 11
80336 München
Tel. +49(0)89 – 18 94 77 – 0
Fax +49(0)89 – 18 94 77 – 200
www.esolve.de
eMail: first-contact@esolve.de