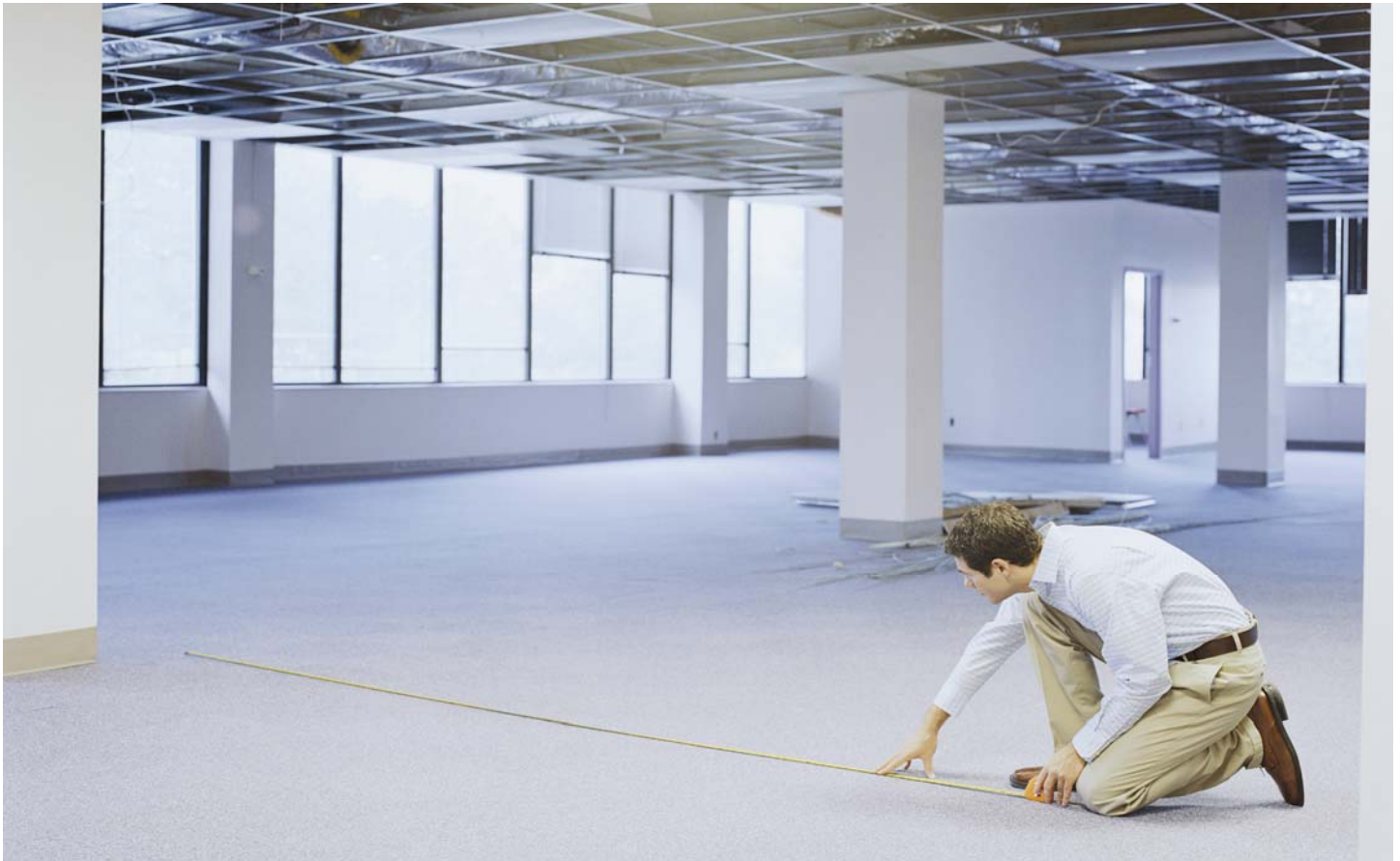




## IT-Service-Management IT-Services effizient und compliant erbringen



### Ausgangslage

Wir unterstützen Unternehmen dabei, transparente Strukturen und Prozesse zu definieren, damit sie serviceorientierte Leistungen erbringen und Risiken frühzeitig erkennen können. Gemeinsam mit dem Kunden entwickeln wir optimale Service-Management-Prozesse und begleiten ihn bei entsprechenden Change-Management- und IT-Maßnahmen. Wir helfen, IT-Services zu definieren und in einem Servicekatalog sowohl unternehmensintern als auch extern anzubieten. Wir geben bei der serviceorientierten Kostenermittlung und Preisgestaltung im IT-Bereich Unterstützung und stehen Unternehmen bei der Implementierung des IT-Service-Monitoring und -Reporting sowie bei der Erstellung optimaler Service Level und Operational Level Agreements zur Seite.

### Die Situation

Unser Kunde ist eines der weltweit führenden Groß- und Einzelhandelsunternehmen mit ca. 270.000 Mitarbeitern und 2.400 Standorten in mehr als 30 Ländern. Der Konzern setzt auf internationale Expansion, besonders in Osteuropa und Asien, und möchte das starke Wachstum auch in den kommenden Jahren weiter vorantreiben. Im Rahmen einer globalen Template-Strategie wurde das SAP-System konzernweit standardisiert, um Datenstrukturen und Prozesse im Finanz- und Rechnungswesen zu optimieren und die IT-Abwicklung auf einer einheitlichen Systemplattform zu zentralisieren.

### Die Herausforderung

Um den neu definierten Standard künftig fachlich und technisch sicherstellen, weiterentwickeln und betreiben zu können, sollte eine zentrale Service-Organisation

geschaffen werden, die alle 2.400 Standorte weltweit mit den erforderlichen Services versorgt.

PricewaterhouseCoopers wurde mit der Konzeption, dem Aufbau sowie der kontinuierlichen Optimierung der Serviceprozesse, der Organisationsstruktur und der unterstützenden Tools beauftragt. Zum Projektumfang gehörten auch die Begleitung der Change-Management-Prozesse sowie Schulungen der Mitarbeiter.

### Die Lösung

Mit der PwC-spezifischen Methodik für den Aufbau einer Service-Organisation unterstützten wir unseren Kunden wie folgt:

1. Organisatorische Struktur: Aufteilung der Service-Organisation in die Bereiche „Delivery“ und „Innovation“. Gestaltung des Bereichs „Delivery“ zur Sicherstellung der technischen Systemverfügbarkeiten, Überwachung der Einhaltung von Service-Leveln und Unterstützung im Tagesgeschäft. Gestaltung des Bereichs „Innovation“ für die Weiterentwicklung des globalen Templates durch effektives Programm- und Change-Management.
2. Serviceprozesse: Konzeption und Implementierung von Governance- und Service-Prozessen in Anlehnung an ITIL.
3. Unterstützende Tools: Hauptbestandteile sind Workflow-Tools für das Programm- und Change-Management und das Incident- und Problem-Management sowie ein Content-Management-System als CMDB für Kommunikationszwecke und zur Impact-Analyse. PwC übernahm die inhaltliche Konzeption im gesamten Tooling-Bereich und begleitete die Implementierung aus fachlicher Sicht.
4. Partnering: Konzeption des Service-Level-Management-Prozesses zwischen der Service-Organisation und ihren Kunden und Dienstleistern sowie Unterstützung bei der Vorbereitung der Service und Operational Level Agreements.

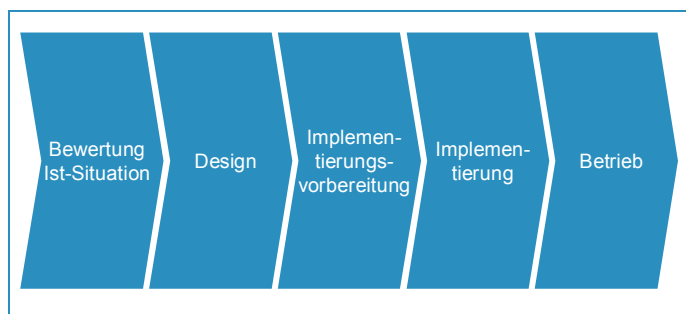


Abb.: Projektvorgehensmethodik

### Der Nutzen für unseren Kunden

Durch die von PwC erbrachten Dienstleistungen und seine ganzheitliche Herangehensweise konnte das IT-

Service-Management verbessert und stärker am Bedarf des Unternehmens ausgerichtet werden:

- Optimierte, auf den Kunden zugeschnittene systemtechnische Unterstützung für IT-Service-Management-Prozesse
- Unterstützung bei der Vertragsgestaltung mit internen und externen IT-Dienstleistern
- Empfehlungen für Organisationsstrukturen zur optimalen Erbringung von IT-Services
- End-to-end-Prozessbetrachtung der IT-Service-Management-Prozesse
- Implementierung der IT-Service-Management-Prozesse mit einem kulturellen Mitarbeiter-Change-Management-Aspekt
- Standardisierte Entscheidungs- und Umsetzungsprozesse von Demand und Standard Changes
- Audittrail für alle Änderungen am globalen Template
- Effiziente Unterstützung im Change- und Incident-Management durch Workflow-Tools und Configuration Management Database
- Tool-unterstütztes Reporting und Monitoring von Service Level und Operational Level Agreements

### Unsere Expertise

- Umfassende Erfahrung aus vergleichbaren nationalen und internationalen Projekten
- Fundiertes Know-how in allen relevanten Funktionsbereichen und Branchen
- Fundierte Erfahrung im Bereich der IT-Optimierung



Silke Schelkmann

Tel.: +49 201 438-1196

E-Mail:

[silke.schelkmann@de.pwc.com](mailto:silke.schelkmann@de.pwc.com)