

Operative IT-Services auslagern

von Jochen Maetje

Die Anforderungen an die IT und ihre Bedeutung für den unternehmerischen Erfolg nehmen stetig zu. In Sparkassen und Landesbanken müssen IT-Verantwortliche und CIOs immer neue Herausforderungen bewältigen. Entlasten können sie verschiedene Tools der Finanz Informatik.



Damit die IT-Organisation aufgrund von Überlastung nicht zur Dauerbaustelle wird, lassen sich bestimmte Service komplett auslagern.

(fotolia)

Fachbereiche beziehen die IT heute immer stärker in den Lösungsraum ihrer Business-Aufgaben ein und formulieren neue Anforderungen an die Unternehmens-IT, um etwa Geschäftsprozesse optimieren oder zeitgemäße Lösungen für die Banksteuerung zu erhalten. Darüber hinaus macht der zunehmende Einfluss neuer Technologien IT-getriebene Lösungen (z. B. für die Einbindung mobiler Endgeräte) in die Arbeitsplatzstrategie erforderlich.

Aber auch originäre Aufgaben wie die Umsetzung steigender aufsichtsrechtlicher Vorgaben oder die Gewährleistung der IT-Sicherheit beanspruchen die IT-Abteilungen. Diesen steigenden Anforderungen müssen IT-Verantwortliche gerecht werden und dabei auch operationelle Risiken, etwa bedingt durch die Abhängigkeit vom Know-how einzelner Mitarbeiter oder den Fachkräftemangel, erfolgreich managen.

Damit sich Verantwortliche für IT und Organisation in Sparkassen wieder vermehrt auf ihre Rolle als Innovator und Organisationsentwickler konzentrieren können, fragen sie verstärkt Unterstützung im Bereich IT-Service-Management an. Dazu zählen etwa Lösungen rund um den Arbeitsplatz inklusive OSPlus-Administration oder die Einbindung in das Sprach-/Daten-Netz. Denn durch das Auslagern operativer Aufgaben gewinnen IT-Verantwortliche mehr Freiheiten und können sich wieder auf die strategische Ausrichtung der IT zur Unterstützung der Geschäftsziele ihres Instituts konzentrieren.

Passgenaues Endgeräte-Management

Für das moderne Sparkassengeschäft ist eine funktionierende Infrastruktur am Arbeitsplatz elementar. Was das bedeutet, zeigt die aktuelle Studie „Future Workplace in Deutschland 2013“ des Beraters PAC. Wichtige Faktoren eines modernen Arbeitsplatzes sind danach:

- Einhalten von Sicherheits- und Compliance-Vorgaben
- einfacher und schneller Austausch defekter Geräte
- bessere Bedienbarkeit bereitgestellter Anwendungen.

Die Studie zeigt auch, dass die Workplace-Modernisierung eine hohe Priorität auf der IT-Agenda hat. Wichtige Gründe dafür sind die Stärkung von Kundenservice und Vertrieb sowie die Unterstützung produktiver Formen der Zusammenarbeit. Im Zuge stagnierender oder sinkender Budgets suchen zahlreiche Unternehmen externe Unterstützung und lagern das Arbeitsplatz-Management aus.

Über den schnellen Austausch von Monitoren, Thin Clients und Druckern sowie kurze Wiederherstellzeiten bei technischen Problemen hinaus ist es für Sparkassen von zentraler Bedeutung, dass die bereitgestellte Hardware im Einklang mit der Gesamtbanklösung OSPlus steht. Auch muss gewährleistet sein, dass aktuelle Software-Releases und -Updates auf die IT-Arbeitsplätze eingespielt werden, um so aufsichtsrechtliche Vorgaben einzuhalten.

Bei der Auslagerung des Endgeräte-Managements suchen die Institute umfassende Lösungen für Thin Clients, Monitore oder Drucker, die den gesamten Lebenslauf der Geräte abdecken – von der Beschaffung über die Inbetriebnahme bis hin zur Administration der Geräte sowie für die Störfallbehebung. Dabei ist es den regional ausgerichteten Sparkassen wichtig, mit lokalen Technik- und Service-Partnern zusammenzuarbeiten. Für die Kooperation mit einem überregional agierenden Partner sprechen Mengen- und Skaleneffekten bei der Anschaffung der Hardware.

Telefonate über das Netz führen



Internet-Telefonie zieht in immer mehr Institute ein und vergrößert dort für die IT-Abteilung den Administrationsaufwand.

(dpa)

Zur Ausstattung eines zeitgemäßen Arbeitsplatzes gehört neben Thin Clients und Druckern auch eine innovative Telefonielösung. Moderne Voice-over-IP-Technik sorgt dafür, dass auch Sparkassen ihre Telefonanlagen austauschen und neue Internet-basierte Modelle nutzen. Auf diesem Weg verschmelzen Telefon und Datennetz miteinander und bieten neue Möglichkeiten für das Business. Dabei benötigen die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe Lösungen mit einer

durchgängigen End-to-End-Verschlüsselung, die sowohl die Einhaltung aufsichtsrechtlicher Vorgaben und als auch die Umsetzung der Vorgaben des sicheren IT-Betriebs gewährleistet.

Darüber hinaus profitieren die Institute von einer Telefonielösung, die direkt in die Gesamtbanklösung OSPlus und das OSPlus-Portal integriert ist. Auf diesem Weg lässt sich auch eine einfache Anbindung mit Lotus Notes oder Outlook sowie der OSPlus-Zeitwirtschaft realisieren, sodass etwa Telefonate direkt aus dem Adressbuch des Mail-Programms gestartet werden können oder mittels Präsenzanzeige erkennbar ist, ob Kollegen gerade erreichbar sind. Gleichzeitig wollen die Institute über den Einsatz von Internet-Telefonie auch Kosten zu senken, etwa durch kostenfreie Telefonate zwischen Hauptstelle und Filiale, von Filiale zu Filiale über das interne OSPlus-Netz oder im Einkauf durch gebündelte Bestellungen von Hardware-Komponenten bei einem Dienstleister.

Passgenaue Administration

Neben der der technischen Grundausstattung verlangt auch die Administration der Geräte einen immer höheren Aufwand, um etwa stets die aktuellste Software-Version nutzen zu können. In der IT gehören dazu vor allem das Berücksichtigen aktueller regulatorischer Vorgaben sowie bankfachliche Änderungen von Produkten und Prozessen der Sparkasse. Gleichzeitig bedeuten zwei jährliche OSPlus-Release Administrationsaufwand.

Für das Auslagern dieser Aufgaben haben Sparkassen konkrete Vorstellungen, um im Tagesgeschäft davon profitieren zu können. So erwarten sie von einem Dienstleister nicht nur eine passgenaue Administration von OSPlus in Bezug auf institutsspezifische Vorgaben, sondern sie suchen auch eine umfassende Beratung, um die Möglichkeiten der Gesamtbanklösung OSPlus optimal nutzen zu können. Denn einerseits ist die „Muss-Administration“ der regelmäßigen OSPlus-Releases zum definierten Zeitpunkt in Abstimmung auf institutsspezifische Vorgaben unabdingbar. Zum anderen müssen im Rahmen der „Kann-Administration“ die optionalen OSPlus-Angebote in Absprache mit dem Kunden umgesetzt werden. Dienstleister mit weitreichenden OSPlus-Kenntnissen können zudem komplette beziehungsweise modulare Lösungen für die zentralen Themen des Kernbanksystems anbieten.

Gleichzeitig wünschen sie auch technische Lösungen, die die Vorgaben der Fachabteilungen berücksichtigen. Sparkassen wollen auf diesem Weg unter anderem interne Prozesse optimieren, um etwa Vertriebsstrukturen anpassen zu können. Übernimmt ein Dienstleister diese Aufgaben, können die IT-Verantwortlichen sich wieder strategischen Aufgaben zuwenden. Das notwendige technische Administrations-Know-how müssen sie nicht mehr vorhalten.

Auf Sparkassenbedürfnisse abgestimmte Lösungen



Für das komplexe Management von IT-Infrastrukturen stellt die Finanz Informatik zahlreiche Tools bereit.

(dpa)

Die Anforderungen an eine moderne und effiziente IT nehmen stetig zu und binden Kapazitäten innerhalb einer Sparkasse. Das Auslagern operativer IT-Services versetzt IT- und Orgaleiter in Sparkassen in die Lage, sich wieder auf strategische und taktische Aufgaben konzentrieren zu können. Für den wachsenden Bedarf hat die Finanz Informatik (FI) ein umfassendes Angebot realisiert, das die Bedürfnisse der Sparkassen berücksichtigt und gleichzeitig allgemeine Entwicklungen der Finanzwirtschaft

Rechnung trägt wie steigende aufsichtsrechtliche Vorgaben. Dabei übernimmt der IT-Dienstleister als Generalunternehmer sämtliche IT-Aufgaben: Von der Weiterentwicklung der Gesamtbanklösung OSPlus, der Bereitstellung von IT-Anwendungen, Netzwerken und technischen Infrastrukturen über den Rechenzentrumsbetrieb bis hin zu Beratung, Schulung und Support.

Full Service Thin Client + Full Service Drucker

Mit den beiden Tools steht den Sparkassen ein umfassendes Angebot der FI zur Verfügung, das genau auf ihren Bedarf beim Endgeräte-Management abgestimmt ist. Aktuell nutzen bereits über 50 Sparkassen in Deutschland mit insgesamt über 22.000 Arbeitsplätzen das Angebot „Full Service Thin Client“. Dabei geben die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe die Verantwortung für das Endgeräte-Management in die Hand der FI.

Der IT-Dienstleister kümmert sich umfassend um Thin Clients, Monitore oder Drucker und zeichnet für den gesamten Lebenslauf der Geräte verantwortlich – von der Beschaffung über die Inbetriebnahme bis hin zur Administration der Geräte sowie für die Störfallbehebung. Die FI koordiniert dazu die Technik- und Service-Partner und arbeitet mit etablierten Partnern zusammen. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung nimmt der IT-Dienstleister dabei unter den Aspekten Wirtschaftlichkeit, Integration ergänzender Betriebs- und Serviceprozesse sowie einer Verbesserung der Schnittstellenprozesse vor.

OSPlus-Telefonie

Die FI hat damit eine für Sparkassen maßgeschneiderte Kommunikationslösung entwickelt und auf ihren Bedarf hin abgestimmt, die nach erfolgreichen Pilotierungen in Lübeck, Kiel und Harburg-Buxtehude nun flächendeckend zur Verfügung steht. Sparkassen erhalten auf diesem Weg Internet und Sprache aus einer Hand. Die Lösung ist hoch verfügbar und redundant in den Rechenzentren aufgebaut, sodass vor allem die Vorteile im Zusammenspiel mit OSPN deutlich werden.

Insgesamt wird OSPlus-Telefonie von über 40 Sparkassen genutzt und die Nachfrage steigt weiter. Aus den ersten praktischen Erfahrungen hat der IT-Dienstleister bereits eine Roadmap für die Weiterentwicklung festgelegt. Dazu zählt etwa die Integration der Gesprächsaufzeichnung – vor dem Hintergrund der Beraterhaftung ein zentrales Element für die telefonische Abwicklung von Wertpapiergeschäften.

AdminService

Im Rahmen dieser Dienstleistung übernimmt die FI zentrale administrative Aufgaben rund um das Kernbanksystem OSPlus. Dazu gehört unter anderem die laufende Durchführung von OSPlus-Administrationstätigkeiten, bei denen der IT-Dienstleister die von den Sparkassen formulierten bankfachlichen Anforderungen in OSPlus umsetzt. Das aktuelle Dienstleistungs-Portfolio umfasst sechs Module: Aktiv, Kontokorrent und Karten, Passiv, Zahlungsverkehr, Dokumente und Basisadministration. Fachlich werden dabei etwa Institutswerte, OSPlus-Parameter und Konditionen angepasst. Zudem übernimmt die auftragsspezifische Beratung des Instituts und stellt die elektronische Archivierung der Aufträge gemäß der aktuellen Gesetzeslage sicher. Anspruchsvolle Service-Level und Servicezeiten sowie aussagekräftige Reportings und aufwandsgerechte Preise zeichnen den „AdminService“ aus.

Fazit

Die IT-Anforderungen der Sparkassen sind höher denn je. Nicht zuletzt liegt das an den zahlreichen neuen regulatorischen Aufgaben, die DV-technisch abgebildet werden müssen. Somit ist in vielen Häusern der Aufwand für IT-Handling und -Administration deutlich gewachsen. Das kostet viel Manpower, die mitunter in anderen Prozessen dringender benötigt würde. Mit einer umfangreichen Palette von IT-Service-Angeboten kann die Finanz Informatik dafür den notwendigen Freiraum schaffen.

Autor

Jochen Maetje ist Bereichsleiter Vertrieb Nord/Ost der Finanz Informatik in Münster.