

IT Business Process Outsourcing für KMU

Die Prozessstandardisierung ist heutzutage in der ICT-Landschaft kaum mehr wegzudenken. Dieses Vorgehen ermöglicht es den ICT-Abteilungen, ihre Business Prozesse effizienter zu gestalten, messbarer zu machen und somit auch kontinuierlich zu verbessern.

Um dieses Ziel in der Young Solutions AG (YSAG) zu erreichen, wurde im Rahmen dieser Bachelorarbeit eine IT Infrastructure Library (ITIL) konforme Prozessoptimierung im Bereich Business Process Outsourcing (BPO) vorgenommen.

In einer ersten Phase der Arbeit wurden Prozesskultur und Prozesshandhabung im operativen Bereich genauer analysiert und bewertet. Eine anschließende GAP-Analyse zeigte den Handlungsbedarf auf, worauf die entsprechenden Prozesse anhand der dazu passenden ITIL Methoden (mit Fokus auf das Change- und Release-Management) detaillierter ausgearbeitet wurden.

Speziell im Bereich des Release-Managements sorgten die infrastrukturbedingten Umstände für eine stark differenzierte Betrachtung des Software Lifecycle-Managements. So war es bis anhin im BPO-Angebot von YSAG nicht möglich, eine zentrale Verwaltung der eingesetzten Applikationen zu betreiben.

Diese Problematik erforderte eine stufenweise Evaluation von möglichen Lösungskomponenten, methodischen Prozessen und Schritten, die in der Kombination diese Situation verbessern und mögliche Versäumnisse überbrücken sollte. Im Anschluss darauf wurde anhand von modularen Komponenten eine Variantendiskussion geführt, welche zum Ziel hatte, eine optimale Verwaltung der BPO-Applikationen zu ermöglichen. Parallel dazu wurde zur Optimierung der Bedarf an weiteren Prozessschritten und die mögliche Anwendung von IT-Compliance Elementen analysiert. Zu diesem Zweck mussten zuerst die für das Kundensegment relevanten Compliance-Anforderungen identifiziert werden. Auf dieser Basis konnten anschliessend die genauen Anforderungen an mögliche Lösungen und Tools gestellt werden, welche in verschiedenen Praxistests auf ihren Einsatz hin überprüft wurden. Anhand der gewonnenen Erkenntnisse aus allen Ebenen der Bachelorarbeit, wurde eine abschliessende Systemempfehlung abgegeben, die eine schrittweise Systemautomatisierung vorsieht. Hierbei wird in einem ersten Schritt die Prozesskultur ausgebaut und durch das Workflow Tool Serena Business Mashups abgebildet. Anschliessend wird eine skalierbare Software Lifecycle-Management-Lösung auf der Basis von Applikationsvirtualisierung und den Windows Server Update Services implementiert.

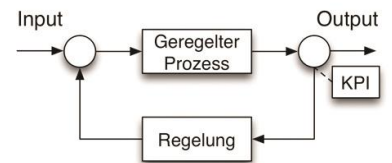


Diplomierende

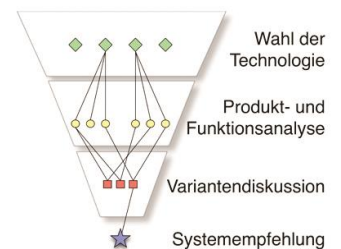
Lukas Fuchs
Stefan Andreas Hirzel

Dozent

Pietro Bossi



Voraussetzung für eine erfolgreiche Prozessoptimierung sind geregelte Prozesse. Diese müssen durch Key Performance Indicators messbar gemacht werden um eine kontinuierliche Verbesserung des Prozesses zu gewährleisten.



Diese Abbildung zeigt die Vorgehensweise in der Produktevaluation auf. Dabei wurde ein Trichtermodell mit mehreren Filterstufen angewendet. Diese Lösung bietet eine hervorragende Nachvollziehbarkeit und ist somit ideal für Kommunikationszwecke.