

Nachstehend stellen wir Ihnen eine Auswahl unserer Referenzen gegliedert in drei Kategorien vor:

- Umsetzung von Service- und Prozessmanagement
- IT Service Management Assessments
- ITIL und Projekt Management Ausbildungen

Diskretion ist uns wichtig, daher verzichten wir auf die Nennung von Firmen- und Kundennamen. Wünschen Sie zu einzelnen Referenzen weitere Informationen, so kontaktieren Sie uns bitte per eMail unter info@klw.ch oder per Telefon unter +41-(0)61-270 93 43.

Umsetzung von Service- und Prozessmanagement

Finanzindustrie: Erstellung IT Prozesslandkarte und Modellierung der Prozesse

Eine Schweizer Kantonalbank will die bestehenden IT Prozesse auf der Basis bestehender Standards und „Best-Practice“ Frameworks überarbeiten.

Als Grundlage wurde CMMI für die Entwicklungsprozesse und die ITIL® Version 3 für die Service Management Prozesse Aktivitäten gewählt. CLAVIS hat ihr umfassendes Wissen im ITIL-Bereich eingebracht. Es wurden eine IT-Prozesslandkarte, neue Prozessbeschreibungen, Metriken und Rollen erarbeitet. Für die Dokumentation und Visualisierung der Flüsse von Input- und Outputleistungen wurde ein Werkzeug auf der Basis einer relationalen Datenbank entwickelt. Damit war es möglich, die Daten während der Design-Phase im Team zu erfassen und konsistent zu halten. Nach Abschluss des Designs wurden die Daten auf einfache Weise in das offizielle Werkzeug zur Prozessverwaltung übernommen.

Internationale Transportgesellschaft: SLA-Management

Ein international tätiges Transportunternehmen musste seine Finanzdaten in der Unternehmenszentrale konsolidieren. Dies war insofern herausfordernd, als dass die Firma aus geographisch weit verteilten Unternehmenseinheiten (meist Zukäufe) bestand, die aus Sicht Informatik sehr unterschiedlich waren. Konzeption und Implementation des zentralen SAP-Systems wurden einem externen Anbieter von Outsourcing-Leistungen überantwortet.

CLAVIS hat den Service Level Manager des Transportunternehmens intensiv im Vendor Management unterstützt - insbesondere bei der Ausarbeitung der Service Level Agreements mit dem Outsourcer. Darüber hinaus hat CLAVIS beim Beschaffungs- und Vertragsprozess der erforderlichen IT-Infrastruktur aktiv mitgewirkt.

Finanzindustrie: Incident und Problem Management

Eine Schweizer Grossbank wollte die Prozesse Incident und Problem Management nachhaltig verbessern und nach ITIL ausrichten.

CLAVIS hat an diesem Vorhaben intensiv mitgewirkt, vor allem auf der Seite des internen Service Desk. Es wurden nicht nur alle Prozesse in einer ausgesprochen komplexen Umgebung optimiert, sondern auch die Werkzeuge wesentlich ausgebaut. CLAVIS hat im Rahmen dieses Auftrags auch über mehrere Monate das Entwicklerteam der Service Desk Anwendung geführt.

Mittelgrosses internationales Dienstleistungsunternehmen: IT Prozess- & Serviceorientierung

Ein internationales Dienstleistungsunternehmen strebt an, die IT Prozesse nach der ISO 20000 Norm zu zertifizieren und eine verstärkte, effiziente Prozessorientierung zu leben. Um die Informatik systematisch weiter zu entwickeln wurde in einer ersten Phase ein Service und Prozess Assessment sowie ein Organisationscreening aufgesetzt. Es wurde sowohl die Effektivität als auch die Reifegrade der Service Management Prozesse und IT Organisation detailliert untersucht. Durch spezifisches Know-how war es uns möglich eine unabhängige Bewertung der Prozesse auf Basis "ITIL Best Practices" durchzuführen. Das Organisationscreening wurde mit einem unserer spezialisierten Netzwerkpartner durchgeführt und brachte zusätzliche flächendeckende Informationen im Bereich „soft factors“.

In einer GAP-Analyse wurden die Massnahmenempfehlungen auf den Ebenen Strategie & Steuerung, People & Organisation, Prozesse und Technologie & Tools priorisiert und daraus eine abgestimmte Vorgehensplanung zur systemischen Weiterentwicklung der Organisation und Prozesse erstellt. Auf der Basis dieser detaillierten Situationsanalyse und Diagnose konnte der Kunde die strategisch wichtigen Entscheidungen für die Weiterentwicklung treffen.

Finanzindustrie: Role Based Access Concept

Eine Schweizer Grossbank musste aufgrund deutlich verschärfter Vorgaben in der Governance (unter anderem auch SOX und Basel-II) und der internen IT-Revision ihre gesamten Prozesse und Werkzeuge für das Security Management überprüfen und optimieren. Dies war auf der Kernplattform (Mainframe) ein umfangreiches Änderungs-Programm, das auch den Aufbau eines neuen Teams einschloss.

CLAVIS war massgeblich am Neuaufbau eines RBAC (Role Based Access Concept) beteiligt.

Finanzindustrie: Projektleitung IT Service Monitoring Plattform

Die CLAVIS übernahm die Projektleitung für die Entwicklung und Einführung der neuen Version der ‚IT Service Monitoring Plattform‘. Hierbei handelt es sich um einen so genannten Manager-of-Managers (MOM), mit welchem eine konsolidierte Aussage über die Qualität und Performance (aktuell und rückblickend) eines IT Services aus Sicht Business erstellt und präsentiert wird. Der Plattform liegt ein komplexes IT Service Modell zugrunde, welches mit Hilfe der CLAVIS entwickelt worden ist und die Aufbrechung eines IT Services aus Sicht Business definiert und ermöglicht.

Finanzindustrie: Anforderungserhebung, Konzeption und Umsetzung eines Datamarts für das IT Service Reporting

Die IT Service Monitoring Daten sollten ausgewertet, aufbereitet und mit Daten aus dem Configuration und Change Management in Bezug gebracht werden. Die Daten wurden in einem Datamart für die Auswertung und die grafische Aufbereitung bereitgestellt. CLAVIS war verantwortlich für die Bereiche Konzeption, Design, Programmierung, Einführung und Schulung.

Finanzindustrie: Review der IT Service Monitoring Prozesse

Der Prozess für die Erstellung der IT Service Konfigurationen sollte optimiert werden. CLAVIS überprüfte bzw. verifizierte die organisatorischen Abläufe sowie die technischen Konzepte und erarbeitete Verbesserungsvorschläge. Im Sinne einer Roadmap erarbeitete CLAVIS ein ‚Service Monitoring Offering‘, welches den internen Kunden den Umfang, die Möglichkeiten und die Vor-

aussetzung für das IT Service Monitoring darlegt.

Finanzindustrie: Positionierung Business Flow Monitoring

CLAVIS arbeitete bei der Erstellung eines Strategiepapiers zur Positionierung des ‚Business Flow Monitorings‘ in einem bankinternen Projektteam mit. CLAVIS steuerte Erfahrung und Expertise aus dem Umfeld IT Service Management bei. Das Papier diente dem CIO als Entscheidungsgrundlage für die Positionierung der strategischen Projekte im Bereich IT Infrastruktur.

Finanzindustrie: Ablösung IT Service Monitoring Solution

Die eingesetzte IT Service Monitoring Lösung baut auf Produkten und Lösungen auf, für welche die jeweiligen Hersteller die Unterstützung abgekündet haben.

CLAVIS ist verantwortlich für die Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (Requirements Management, Erstellung Request for Proposal, Auswahl möglicher Lieferanten), die Auswertung der eingegangenen Antworten und leitet die Organisation und Durchführung der Proof-of-Concept (POC) Phase mit zwei möglichen Lieferanten.

Pharmaindustrie: Configuration Management

Ein Schweizer Chemiekonzern musste das Configuration Management, insbesondere im Bereich der Endbenutzergeräte, inhaltlich verbessern und automatisieren. Zu diesem Zweck sollte ein Werkzeug beschafft, beziehungsweise in Auftrag gegeben werden. Es herrschte ein besonderer zeitlicher Druck, da die Geräte zum grossen Teil geleast waren und der Zeitpunkt der Rückgabe für eine grössere Tranche näher rückte.

Mit einem Team von CLAVIS Mitarbeitern konnte die Anforderungsspezifikation für ein konzernweit einsetzbares Asset- und Configuration Management Werkzeug innert sehr kurzer Zeit und in englischer Sprache erstellt werden. Darüber hinaus hat CLAVIS mit Sofortmassnahmen (einfache Datenbank für das Gerätelager) die schwierige Situation entschärfen können.

Pharmaindustrie: Konsolidierung und Übernahme von Asset-Daten in eine neue Configuration Management Database (CMDB)

Ein Schweizer Chemiekonzern musste die in verschiedenen Datenbeständen verwalteten IT-Desktop und Laptop Geräte in einer neuen Configurations-Management Datenbank (CMDB) konsolidieren.

Die CLAVIS führte die Analyse und das Datamining der unterschiedlichen Datenbestände durch und war für die Aufbereitung der Datenbestände zur Übernahme in die neue CMDB verantwortlich.

Energiewirtschaft: Evaluation, Beschaffung und Implementierung eines Systems- und Service-Monitoring Frameworks

Ein europaweit tätiger Schweizer Energiekonzern will die vorhandenen Ressourcen (organisatorisch und technisch) optimal einsetzen und deren Produktivität, Effizienz und Effektivität steigern und gleichzeitig die IT Ausgaben stabil halten.

Die CLAVIS wurde beauftragt, eine entsprechende Lösung zu evaluieren und einzuführen, die es erlaubt, die gesamte IT Infrastruktur, Telekommunikationskomponenten im LAN / WAN Bereich, Applikationen und IT Services gemäss SLA zu überwachen. Die CLAVIS übernahm die Projektleitung und zeichnete verantwortlich für die zeit- und kostengerechte Durchführung des Projekts.

Industrie: Definition der IT Service Landkarte und Aufbau eines Service Level Managements

Ein mittelgrosses Schweizer Industrieunternehmen wollte ihre Services und IT-Leistungen gegenüber den internen Kunden transparent und messbar gestalten. CLAVIS unterstützte bei der Definition des Warenkorbs und bei der Erstellung der entsprechenden Dienstleistungsvereinbarungen für die Bereiche Infrastruktur und Applikationen.

Handel: Neudefinition der IT-Leistungserstellung

Ein Schweizer Handelsunternehmen war mit den Leistungen seiner externen Lieferanten bezüglich Serviceprozesse nicht mehr zufrieden und beauftragte unser Team mit einer Restrukturierung der operativen Service Management Prozesse. Folgende Aktivitäten wurden durchgeführt: Situationsanalyse, Aufbau eines Service Verbesserungsprogramms anhand der überarbeiteten IT-Strategie, Anpassung der IT Service Organisation und Abläufe (z.B. Aufbau von internen Service Levels für die Verfügbarkeit der Informations-Systeme). Mit unserer Unterstützung konnte die Qualität der IT-Leistungserstellung effektiv gesteigert werden.

IT Service Management Assessments

Unterhaltung/Broadcast: IT Service-Assessment, Prozess- & Serviceorientierung und ITIL Seminare für die gesamte IT Organisation

Ein Westschweizer Radiosender will die Support- und Deliveryprozesse auf der Basis der ITIL® „Best-Practices“ neu gestalten, organisieren und ausbilden.

Mit dem zunehmenden Einsatz von Computer- und Informatikgestützten Systemen im Umfeld der Produktion von Radiosendungen verschwinden die bisher bestehenden Grenzen zu der klassischen Büroautomation. Dies zieht eine Umgestaltung der Organisation und die Zusammenlegung der Bereiche Informatik und Produktionstechnik mit sich. Die CLAVIS führt im Rahmen eines Assessments eine Standortbestimmung im Service Management durch und hilft bei der Definition und Ausgestaltung der Prozesse. Die Einführung der Prozesse wird durch CLAVIS von einer flächendeckenden ITIL® Ausbildung und einem intensiven Coaching der Prozessmanager begleitet und unterstützt.

Privatklinik: Assessment der IT Organisation

Bei einer stark expandierenden Privatklinik führten wir ein Strategie- und Prozess-Assessment für die IT durch. Es ging darum, die Leitung der Klinik zu beraten, wo in den nächsten Jahren Investitionen in die Informatik zu tätigen sind.

Durch das Assessment konnte klar aufgezeigt werden, wo die Stärken und Schwächen der IT lagen und an welcher Stelle eine personelle Verstärkung notwendig war, beziehungsweise welche Leistungen extern zu beziehen sind.

Informatik-Dienststelle einer kantonalen Verwaltung: Service-Assessment

Eine kantonale Informatik-Dienststelle wollte sich für die Zukunft rüsten, indem die IT-Prozesse wesentlich stärker auf die Kundenanforderungen ausgerichtet werden sollten. Die Frage der aktuell vorherrschenden Kultur stand im Vordergrund. Sie sollte stärker auf ein Servicedenken ausgerichtet werden. Der Veränderungsprozess begann mit einem Assessment.

Durch das Assessment wurde klar, wo die Stärken und Schwächen der IT lagen. Aufgrund der Reifegrade wurde unmittelbar ein CSIP (Continuous Service Improvement Programme) gestartet. CLAVIS hat so genannte Champions in Workshops ausgebildet und Mithilfe bei der Neudefinition der Serviceprozesse und dem Ausbau der Werkzeuge geleistet. Derzeit führen wir die massgeschneiderte Schulung für alle IT-Mitarbeiter durch und begleiten die Einführung der neuen Tool-Funktionalität. Die zweite Phase ist bereits geplant. In dieser moderieren wir den Aufbau des Service Level Managements mit den Kunden.

Informatik-Organisation einer kantonalen Verwaltung: Assessment der Services, Kosten und Risiken

Die internen Kunden waren mit der IT-Leistungserstellung in Bezug auf Qualität und Effizienz nicht zufrieden. Die Regierungsleitung beschloss eine Überprüfung der Organisation sowie der betrieblichen Abläufe durchzuführen. Die CLAVIS Mitarbeiter unterstützten den Kunden aktiv beim Assessment und der anschliessenden Reorganisation der Informatik durch rasches Erarbeiten von Transparenz in den Prozessen, Technologie bzw. Personal, durch Ausarbeitung von Verbesserungsvorschlägen sowie das längerfristige Begleiten/Coachen der Umsetzungsmassnahmen.

ITIL und Projekt Management Ausbildungen

ITIL® - IT Infrastructure Library

Im Bereich ITIL hat die CLAVIS seit März 2004 im Rahmen der unterschiedlichen ITIL Ausbildungen und Seminare über 2000 Personen ausgebildet..

Projekt Management

Die CLAVIS hat für einen namhaften Schweizer Energiekonzern die Projektmanagementschulung konzipiert und führt diese in ganz Europa durch.



„Die ITIL-Ausbildungen der CLAVIS klw AG zeichnen sich für mich durch einen hohen Praxisbezug aus: Im Vordergrund steht nicht das 'auswendig lernen' auf die Prüfungen hin, sondern der Nutzen bei der Prozessumsetzung. Die Ausbilder der CLAVIS klw AG kombinieren dabei ein hohes Engagement mit Erfahrung. Meine Teilnahme am ITIL Service Manager Lehrgang war fordernd und interessant.“

Christian Staub, Zürcher Kantonalbank



„Dank des von CLAVIS klw konzipierten Service-Manager-Lehrgangs konnte ich mein Wissen in einem für mich sehr wichtigen Feld ausbauen, strukturieren und konsolidieren. Ich habe vor allem den strukturierten, adaptiven und trotzdem ganzheitlichen Ansatz geschätzt und möchte die hohe Qualität des Konzepts und der Lehrenden unterstreichen. Keane zieht CLAVIS klw als kompetente und flexible Third-Party bei strategischen Kundenprojekte bei.“

Christophe Berger, Geschäftsführer, Keane (Switzerland) AG



"Der ITIL Service Manager Lehrgang war bereits meine zweite ITIL Ausbildung die durch Referenten der CLAVIS klw AG durchgeführt worden ist. Mich haben die Qualität der Kursunterlagen sowie die engagierten und erfahrenen Referenten überzeugt. Ein abwechslungsreicher Kursablauf, der sich am Ziel orientiert: Prüfung erfolgreich abschliessen und dabei möglichst viel für die tägliche Praxis mitnehmen."

Marcel Grossert, Management Consultant, t2b AG



„Die Referenten der CLAVIS klw AG haben es hervorragend verstanden die Brücke zwischen Theorie und Praxis zu schlagen. Aus der praxisorientierten ITIL Service Manager Ausbildung konnte ich viele Ideen und Ansätze für die Umsetzung von ITIL in meinem Arbeitsumfeld mitnehmen. Ein weiterer Mehrwert waren die Diskussionen und der Gedankenaustausch unter den Teilnehmenden. Für mich war diese Ausbildung eine sehr lohnende Investition.“

Peter Pscheid, Corporate IT, Holcim Group Support Ltd.