

Referenz

Helaba · Landesbank Hessen-Thüringen



Auf einen Blick

Herausforderung

- » Anpassung der eigenen Prozesse an die speziellen Anforderungen des Kunden
- » Aufbau eines optimal verzahnten Kommunikationsprozesses

Lösung

- » Einführung eines klar definierten Betreuungsmodells
- » Gründung eines dedizierten Key-Account Managementteams für die Helaba

Vorteil für den Kunden

- » Proaktive Kundenbetreuung
- » Verlässliche, enge Zusammenarbeit

Mehrwert für den Kunden

- » Vertrauensvolle Partnerschaft
- » Hohe Kundenzufriedenheit

Gelebte Governance im Dialog

Die Governance-Anforderungen im Bankensektor sind hoch und unterliegen gerade in der heutigen Zeit einem starken Wandel. Für einen IT-Dienstleister bedeutet dies, dass er nicht nur seine Produkte, sondern auch seine internen Prozesse kontinuierlich an den Anforderungen seiner Kunden ausrichten muss. Dies hat FI-TS im Rahmen der langjährigen Zusammenarbeit mit der Landesbank Hessen-Thüringen (Helaba) erfolgreich umgesetzt. Dazu setzte FI-TS auf die Einführung eines klar definierten Betreuungsmodells sowie die Gründung eines dedizierten Key-Account-Managementteams. So konnte FI-TS den engen Dialog mit dem Kunden weiter optimieren und die vertrauensvolle Partnerschaft vertiefen.

Klar definierte Prozesse

Die Helaba zählt zu den führenden deutschen Landesbanken und ist eine europäische Regionalbank mit einem breit gefächerten, internationalen Wirkungsbereich: Neben Zentralen in Frankfurt am Main und Erfurt ist sie an allen wichtigen Finanzzentren der Welt vertreten. Als Sparkassenverbundbank unterstützt sie die Sparkassen mit Produkten und Dienstleistungen, als Förderbank übernimmt sie öffentliche Aufgaben und realisiert wirtschafts- und strukturpolitische Ziele. Und als Geschäftsbank agiert sie auf dem freien Markt im In- und Ausland.

Ein so vielseitig engagiertes Unternehmen braucht eine zuverlässige IT-Basis, die sich permanent an die verschiedensten Anforderungen anpasst und damit

das Finanzinstitut auf seinem erfolgreichen Weg unterstützt. Als einer von fünf, handverlesenen IT-Dienstleistern stellt FI-TS den Großteil der IT-Infrastruktur der Helaba bereit. Für alle Systeme – Server, Netzwerke, Mainframeplattformen – gelten dabei individuelle Service Level Agreements (SLA), welche die genauen Anforderungen an das jeweilige System beschreiben und damit eine reibungslose Zusammenarbeit gewährleisten.

Insgesamt verantwortet und verwaltet FI-TS derzeit mehr als 170 solcher Einzelverträge (SLA) für die Helaba. Dabei legt die Landesbank besonderen Wert auf die Hochverfügbarkeit der Systeme und Qualitätsmanagementprozesse in der IT. Dazu gehören auch klar definierte Eskalationsverfahren sowie hohe Sicherheits- und Qualitätsstandards.

Für die Betreuung seiner Servicepartner hat die Landesbank dazu eigene Prozesse etabliert, welche die Erfüllung der Aufgaben klar definieren. Das setzt auch auf Seiten der Partner ein hohes Maß an Flexibilität und Branchenexpertise voraus. Sie müssen die Anforderungen und die komplexen Prozesse einer Bank verstehen und brauchen klar definierte Strukturen und eine gute Verzahnung der Kommunikationskanäle, um eine perfekte Unterstützung bieten zu können.

Vertrauensvolle Partnerschaft

Im Rahmen der langjährigen Zusammenarbeit hat FI-TS seine eigenen Prozesse sukzessive an die Helaba angepasst. Dies gewährleistet heute einen reibungslosen und so gut wie störungsfreien IT-Betrieb für die Gesamtbank entsprechend der vereinbarten Service Levels. In der Zusammenarbeit kommt der engen und direkten Kommunikation zwischen den Teams bei FI-TS und der Helaba eine wesentliche Rolle zu. Denn nur so kann FI-TS im Sinne einer optimalen Betreuung schnell auf veränderte Bedingungen beim Kunden reagieren oder frühzeitig proaktiv auf neue Anforderungen hinweisen.

Um die bestehende Kommunikation zwischen den örtlich verteilten Teams weiter zu optimieren, führte FI-TS ein neues Betreuungsmodell ein. Dazu gründete der spezialisierte Outsourcing-Partner ein Key-Account-Managementteam (KAM), das ausschließlich die Helaba betreut.

Das KAM-Team besteht abteilungsübergreifend aus insgesamt sieben Kollegen, welche die Steuerung und Einhaltung eines übergreifenden Servicemanagementprozesses umsetzen. „Die Zusammenarbeit mit unserem größten Servicepartner FI-TS ist verlässlich, partnerschaftlich und vertrauensvoll – Kommunikation, Qualität und Vertrauen sind das A und O“, sagt Dieter Ziegenbein, Abteilungsleiter Service- & Partnermanagement in dem Bereich Organisation und Informatik der Helaba.

Das KAM-Team befindet sich laufend im direkten Dialog mit dem Kunden. Um stets auf dem neuesten Stand zu sein, finden wöchentlich Meetings vor Ort bei der Landesbank statt. In diesem Rahmen

tauschen sich die Helaba und FI-TS über anstehende Projekte, den laufenden Betrieb, neue Angebote, Verträge und Möglichkeiten aus. Seitens FI-TS nehmen daran Mitarbeiter aus den unterschiedlichsten Bereichen wie Auftragsmanagement, technischer Vertrieb oder Servicemanagement teil. Zudem findet einmal im Monat ein direkter Austausch zwischen den Bereichs- und Geschäftsleitungen von Helaba und FI-TS statt. „Im direkten Dialog können wir unsere Leistungen optimal an die individuellen Bedürfnisse der Helaba anpassen und Veränderungen in den geltenden Governance-Strukturen und im Markt zeitnah gemeinsam umsetzen“, erklärt Dr. Walter Kirchmann, Vorsitzender der Geschäftsführung von FI-TS.

„Die Abstimmung zwischen uns und unserem Key-Account-Team bei FI-TS läuft optimal: Kurze Wege, direkte Kommunikation, regelmäßiger Austausch – all diese Aspekte sind für uns als Kunde sehr wichtig, denn sie sind die Basis für unsere enge, verlässliche und vertrauensvolle Partnerschaft mit FI-TS.“

Dieter Ziegenbein,
Abteilungsleiter Service- & Partnermanagement in dem Bereich Organisation und Informatik bei der Helaba



FI-TS – Ihr Wettbewerbsvorteil durch IT.

Seit 1994 bietet FI-TS optimierte Services sowie kompetente IT-Beratung für den Finanzsektor und beschäftigt in Deutschland am Hauptsitz in München und an den Standorten Nürnberg und Offenbach rund 520 Mitarbeiter. Das Unternehmen erwirtschaftet einen Gesamtumsatz von circa 125 Millionen Euro – davon 70 Prozent non captive (Stand: 12/2009). Zu den namhaften Kunden, die sich auf die kompetenten Services von FI-TS verlassen, zählen unter anderem BayernLB, Landesbank Hessen-Thüringen, Deka Bank, Deutsche Kreditbank AG, Deutsche WertpapierService Bank, Hauck & Aufhäuser, LBS IT, Sparkassen-Finanzportal und die Bank of Scotland. FI-TS ist ein Tochterunternehmen der Finanz Informatik (FI) und gehört zur Sparkassen-Finanzgruppe.

Als erfahrener und zuverlässiger Outsourcing-Partner für Finanzdienstleister sind die Erfüllung aktueller Governance-Anforderungen sowie die konsequente Umsetzung moderner Sicherheits- und Qualitätsanforderungen für FI-TS selbstverständlich. So ist das Unternehmen nach folgenden Normen zertifiziert: ISO 9001:2008, ISO 27001:2005, Trusted Site Infrastructure (TSI) der TÜViT, Bankenstandard „Sicherer IT-Betrieb“ vom Informatik Zentrum der Sparkassen (SIZ). Zudem erfüllt der Service-Anbieter die Standards von IPMA (International Project Management Association) und PMI (Project Management Institute).

IT intelligent nutzen.

Gerne beraten wir Sie ausführlich und stellen mit Ihnen eine auf Ihre Anforderungen abgestimmte Lösung zusammen. Sprechen Sie mit uns.

Finanz Informatik Technologie Service GmbH & Co. KG
Vertrieb · Richard-Reitzner-Allee 8 · 85540 Haar
Telefon +49 89 94511-8393 · Fax +49 89 94511-8952
kundenanfrage@f-i-ts.de · www.f-i-ts.de