

CASE STUDY

CGI

Innovative Service Improvement – an der Hochschule München

CGI unterstützte die Zentrale IT der Hochschule München dabei, den Reifegrad der eigenen Service-Organisation zu analysieren und die Brücke zwischen der IT und den Fachabteilungen zu schlagen. Gemeinsam mit allen Beteiligten wurden neue Ideen entwickelt und konkrete Handlungsempfehlungen zur Serviceoptimierung erarbeitet, um so echten Mehrwert für die Nutzer zu generieren.



Das Ziel: **zufriedene Nutzer**

Innerhalb der Hochschule München leistet die Zentrale IT eine Vielzahl von Services für ganz unterschiedliche Einrichtungen wie die Verwaltung, Bibliotheken und Fakultäten. Die Nutzer beurteilten die Servicequalität jedoch sehr unterschiedlich. Da die abteilungsinternen Verbesserungsmaßnahmen – z. B. die Neudefinition von Service-Prozessen und agiles Arbeiten in ausgewählten Projekten – nicht den gewünschten Effekt erzielten, entschloss man sich, einen externen Dienstleister hinzuzuziehen.

Die Zentrale IT versprach sich hierdurch zum einen eine unabhängige Beurteilung des eigenen Reifegrades, zum anderen den Zugang zu ganz neuen Ideen und Ansätzen, die nach innen und außen gleichermaßen akzeptiert werden. Auf Grund der doppelten Aufgabenstellung „Analyse“ und „nutzerorientierte Methodik“ fiel die Wahl auf CGI, die mit **CGI Innovative Service Improvement (ISI)** einen innovativen ganzheitlichen Ansatz einbringen konnte, der eine konsequente Kundenzentrierung ermöglicht.



Der Weg: **gemeinsame Teams**

CGI Innovative Service Improvement (ISI) ist eine innovative Methode, mit der IT und Business ihre Zusammenarbeit optimieren und so ihre Zufriedenheit miteinander nachhaltig verbessern. Der ganzheitliche Ansatz ermöglicht es, sowohl Prozess- und Organisationsthemen innerhalb der IT zu erfassen, als auch kulturelle Problemstellungen in der Gesamtorganisation sichtbar zu machen.

Es wird dabei eine Brücke geschlagen zwischen den Erwartungen der Nutzer und der vereinbarten Leistungserbringung. In gemischten Teams werden Lösungsansätze erarbeitet, durch die die angebotene und vor allem die wahrgenommene Qualität der Services gesteigert werden. Dank der gemeinsamen Autorenschaft genießen die Lösungen eine hohe Akzeptanz auf allen Seiten.

„Unzufriedene Nutzer sind eine Herausforderung für jede IT. Mit den richtigen Methoden lassen sich gemeinsam mit den Nutzern gute Lösungen erarbeiten, die tatsächlich funktionieren.“

Andrea Schmitz, Director bei CGI



Die Vorgehensweise: **parallel angewandte Methoden**

Der Schwerpunkt von CGI ISI lag im Fall der Hochschule München auf der Analyse der Services, die von der Zentralen IT der Verwaltung und den Bibliotheken angeboten werden. Gemeinsam mit allen Beteiligten wurden das Optimierungspotenzial innerhalb der IT ermittelt und zusätzlich konkrete Prototypen erarbeitet. Dabei kamen zwei verschiedene Methoden zum Einsatz:

- **Das Service Assessment ermöglichte eine neutrale und systematische Beurteilung der vorhandenen Services mit Standardmethoden, Best Practices und Studien.** Die Fokusbereiche wurden betrachtet, analysiert und entsprechend des Standards bewertet. Für die Zentrale IT der Hochschule München kam als Basis das ITIL® Process Maturity Framework

(PMF) zum Einsatz. Da dieser Best Practice Standard nicht in allen Ausprägungen zu den angebotenen Services passte, wurde das Service Management Framework (FitSM) mit herangezogen.

- **Das Design Thinking ist eine kreative und agile Methode zur Lösung komplexer Herausforderungen.** Sie bindet den Nutzer stark mit ein und ist ganz auf ihn ausgerichtet. Das gesamte Design Thinking Team soll seine Bedürfnisse verstehen und auch auf emotionaler Ebene nachvollziehen können. Beim Projekt mit der Zentralen IT der Hochschule München entstanden so Ansätze, deren Wert für die Nutzer sich bereits in den ersten gemeinsam entwickelten Prototypen niederschlug.



Die Ergebnisse: **mehr Transparenz und mehr Verständnis**

Im gemeinsamen Projekt konnten die Erwartungen vollumfänglich erfüllt und teilweise sogar übertroffen werden:

- **Bewertung** der angebotenen Services nach einem anerkannten Best Practice Standard
- **Formulierung** von Handlungsempfehlungen, um einen höheren Reifegrad zu erreichen

- **Messbarkeit** weiterer Entwicklungen und Fortschritte
- **Klares Bild** von Nutzerbedürfnissen und Erwartungen
- **Sichtbarkeit** kultureller Themen und Zusammenhänge mit der Qualität der IT Services
- **Prototypen** mit konkreten Maßnahmen für die nächsten Schritte



Der Gewinn: **praxistaugliche Lösungen**

CGI ISI verzahnt ein Assessment nach bewährten Best Practice Methoden wie ITIL mit dem kundenzentrierten Innovationsansatz Design Thinking. Die Nutzer werden in den Verbesserungsprozess aktiv miteinbezogen. **Dies sorgt für eine hohe Akzeptanz der entwickelten Lösungen und hebt nachhaltig die Zufriedenheit.**

„Um die Erwartungen der Nutzer heute und in Zukunft erfüllen zu können, benötigt die IT neue Ansätze. Mit den Analysen und Methoden von CGI konnten wir konkrete Handlungsoptionen ermitteln und zusammen mit den Fachabteilungen gemeinsame Ideen zur Verbesserung der Servicequalität entwickeln.“

Prof. Dr. Manfred Paul, Leitung Zentrale IT der Hochschule München

INNOVATIVE SERVICE IMPROVEMENT – AN DER HOCHSCHULE MÜNCHEN

Die Zentrale IT der Hochschule München ist dem Kanzler der Hochschule München zugeordnet. Zu den wesentlichen Services der Abteilung gehören die klassischen Aufgaben eines Hochschul-Rechenzentrums wie die Bereitstellung von:

- **Netz- und Serverinfrastruktur**
- **Identity Management**
- **Kommunikationsdienste**
- **Telefonie**
- **Serverhousing und -hosting**

Darüber hinaus leistet die Zentrale IT auch direkten Support für die Hochschulverwaltung, die Bibliotheken, diverse Fakultäten und andere Bereiche.

Die Vorteile

- **Objektive Beurteilung** des Service-Reifegrads
- **Schulterschluss** zwischen IT und Fachbereichen
- **Neue Ideen**, die zur Kultur der Organisation passen
- **Verbesserte Akzeptanz** der Lösungsansätze
- **Geringere Komplexität** durch definierte Kernansatzpunkte
- **Konkrete Empfehlungen** für „handwerkliche“ Themen



Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns unter **info.de@cgi.com** oder besuchen Sie uns auf **www.de.cgi.com**.

© 2017 CGI Deutschland

Über CGI

Mit 71.000 Mitarbeitern an 400 Standorten in 40 Ländern unterstützt CGI verantwortungsvoll vor Ort die Ziele seiner Kunden und bietet ihnen gleichzeitig globale Lieferfähigkeit. Seit unserer Gründung im Jahr 1976 pflegen wir eine strikte Liefendisziplin, dank der unsere Projekte in Bezug auf Zeit- und Budgettreue in der Branche führend sind. Mit High-End-IT und Business Consulting, Systemintegration, Outsourcing und IP auf höchstem Niveau unterstützt CGI seine Kunden dabei, laufende Investitionen besser zu nutzen und gleichzeitig neue Technologie- und Business-Strategien einzusetzen, mit denen sich optimale Lösungen für die gesamte Wertschöpfungskette erreichen lassen. Das Resultat unseres Commitment zeigt sich im gemessenen Kundenzufriedenheitswert, der in den vergangenen zehn Jahren durchgängig mehr als 9 von 10 möglichen Punkten betrug.