

Case Study

BayernLB nutzt Cloud-Services für IT Service Management



Auf einen Blick

Die Organisation

Bayerische Landesbank
www.bayernlb.de

Branche

Finanzdienstleister

Kennzahlen

> ca. 100.000 Tickets p.a.

USU-Lösung

USU IT Service Management
(SaaS)

Die Herausforderung

Im Zuge ihrer strategischen Neuausrichtung plante die Bayerische Landesbank die Einführung einer zentralen Gesamtlösung für IT Service Management (ITSM). Die Anwendung sollte in die Cloud ausgelagert und als Software as a Service genutzt werden, damit sich die BayernLB auf ihre Kernkompetenzen als Finanzdienstleister konzentrieren konnte. Damit verbunden war die Umsetzung anspruchsvoller Kommunikations- und Qualitätsstandards der BayernLB sowie hoher regulatorischer Anforderungen, z.B. MaRisk, BAIT.

Die Lösung

Die Wahl fiel auf die Lösung USU IT Service Management. Neben der Leistungsfähigkeit als SaaS-Lösung war das Erfüllen der mit der Auslagerung verbundenen strengen bankfachlichen Regulierungs- und Sicherheitsvorgaben das entscheidende Kriterium. In Teilprojekten wurden sukzessive die wichtigsten ITSM-Disziplinen Incident, Problem, Change, Asset, Service Request und Knowledge Management umgesetzt. Viele neue Schnittstellen sorgten dabei für einen reibungslosen Datentransfer innerhalb der komplexen Infrastruktur und zu den IT-Dienstleistern der BayernLB.

Das Ergebnis

Trotz starker Regularien, hoher Sicherheitsanforderungen und einer komplexen IT-Infrastruktur sowie der Anbindung an externe IT-Service-Provider konnten die bankweiten IT-Service-Prozesse durch die zentrale USU-Gesamtlösung konsequent digitalisiert und automatisiert werden. Beispielsweise lassen sich IT-Changes nun schnell, effektiv und zuverlässig durchführen. Durch die flexiblen, operativen Cloud-Services kann sich das zuständige Bayern LB-Team auf die Steuerung und strategische Weiterentwicklung der IT-Services konzentrieren.



Fortschritt für
Kunden, Umwelt
und Gesellschaft
©BayernLB

„ Im sensiblen Bereich der Bankwirtschaft erfordert die Auslagerung von IT-Dienstleistungen die Einhaltung höchster Sicherheitsstandards. USU als Lösungspartner hatte das Vertrauen, unser Cloud-Projekt trotz der Komplexität nach unseren Zielvorgaben umzusetzen.

Bernd Köhrer, Projektleiter, Bayerische Landesbank |
IT Service Operations & Anwenderbetreuung

Die Bayerische Landesbank (BayernLB) ist als fokussierte Spezialbank ein wesentlicher Investitionsfinanzierer für die bayerische und deutsche Wirtschaft. Gemäß ihrem Anspruch „wir finanzieren Fortschritt“ konzentriert sich die Bayern LB speziell auf Zukunftssektoren wie beispielsweise Mobilität oder Energie. Im Zuge ihrer strategischen Neuausrichtung suchte die BayernLB eine zentrale Gesamtlösung für das unternehmensweite IT Service Management (ITSM). Ziel war es, die internen Service-Abläufe in Anlehnung an den De-facto-Standard ITIL® zu harmonisieren und optimal zu unterstützen. Auf Basis einer ganzheitlichen ITSM-Lösung sollte die konsequente Digitalisierung und Automatisierung der unterschiedlichen IT-Prozesse gelingen und zu signifikanten Effizienzsteigerungen und mehr Kundenzufriedenheit führen. Vorgesehen war dabei die Auslagerung des Service-Betriebs und der Weiterentwicklung in die Cloud. Dadurch konnte sich die Landesbank auf ihre Kernkompetenzen als

Finanzdienstleister konzentrieren. Entsprechend hoch waren jedoch die „Bankaufsichtlichen Anforderungen an die IT“. Das betraf u. a. umfangreiche Vertragsanforderungen bzgl. Datenschutz, Informations- und Prüfungsrechte, Kontrollmöglichkeiten, Weisungsrechte etc. Im Projekt MARS (Migration – Action – Request-System) sollte das neue IT Service Management umgesetzt werden.

Anspruchsvolle Rahmenbedingungen

Aufgrund der komplexen IT-Infrastruktur der BayernLB mit vielen anzubindenden Quellsystemen und der Integration von zentralen IT-Service Providern sowie der rechtlichen Rahmenbedingungen waren die Anforderungen sehr hoch. Neben der Funktionsvielfalt und -tiefe der USU-Software als SaaS-Lösung war insbesondere das Erfüllen der mit der Auslagerung verbundenen strengen bankfachlichen Regulierungs- und Sicherheitsvorgaben ein entscheidendes Kriterium für den Zuschlag zugunsten USU. Dazu gehörte u.a. das Hosting in einem deutschen Rechenzentrum. Die Verantwortlichen der BayernLB entschieden sich für eine sichere, leistungsfähige VPN-Verbindung zur lokalen IT. Eine Herausforderung stellte die Kommunikation und der Datentransfer zwischen der Cloud, dem lokalen Netzwerk, dem Rechenzentrumsdienstleister sowie weiteren IT Service Providern dar, die durch eine zentrale Datendrehscheibe gewährleistet werden sollte. Entsprechend aufwändig war die Entwicklung der Schnittstellen, damit Personen-, Stamm-, Ticket- oder IT Asset-Daten ausgetauscht werden konnten und die Prozesse vollautomatisch mit allen Konfigurationen funktionierten. Hierüber erfolgte auch die Übernahme des komplexen Datenmodells aus dem bestehenden Legacy-System. Neben der Erfüllung

von ISO 27001-Sicherheitsnormen war die detaillierte Dokumentation aufgrund der strengen Regularien ein wesentlicher Aspekt für USU als Kompetenzpartner. Eine weitere Herausforderung war, dass das Projekt ausschließlich remote durchgeführt wurde. In parallelaufend agilen Teilprojekten wurden zunächst sukzessive die Disziplinen Incident & Problem Management sowie Asset und Service Request Management umgesetzt, danach folgten weitere Prozesse wie Change bzw. Knowledge Management.

Dazu kamen individuelle Anpassungen an die spezifischen BayernLB-Prozesse sowie die Realisierung von „Non Financial Risk“-Maßnahmen, z.B. die Umsetzung eines Kontrollprozesses für die Asset-Daten. Der Livebetrieb der Applikation startete im Oktober 2022 erfolgreich.

Mehr Effizienz, höhere Kundenzufriedenheit

Die BayernLB ist derzeit nach Einschätzung von USU die einzige deutsche Bank mit Bafin-konformer wesentlicher Auslagerung für ITSM. Das IT-Team kann heute auf flexible leistungsfähige, Cloud-basierte USU-Services aus einem Guss zurückgreifen und profitiert dadurch von standardisierten digitalen ITSM-Prozessen – unter Berücksichtigung der strengen regulatorischen Vorgaben. Viele geforderte Abläufe, zum Beispiel Change Management, stehen nun automatisiert und revisionssicher dokumentiert zur Verfügung. Auf einer zukunftsfähigen, sicheren Basis werden aktuell und künftig weitere Prüfanforderungen der BAFIN fortlaufend umgesetzt sowie neue Prozesse und funktionale Erweiterungen realisiert, zum Beispiel neue Shop-Angebote oder erweiterte Reporting-Funktionalitäten. Optimierungen und der Ausbau der Einsatzmöglichkeiten werden ebenfalls fortlaufend analysiert.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU