



Die Bank LGT professionalisiert ihr **Change Management**

SUCCESS STORY

Die liechtensteinische LGT Group macht Schluss mit Medienbrüchen beim Change Management. Änderungen an Software-Anwendungen werden zentral dokumentiert und gesteuert. Die Lösung basiert auf der Prozessautomatisierungsplattform von Axon Ivy.

IT-Abteilungen in Unternehmen stehen vor der großen Herausforderung, immer schneller Änderungen an bestehenden Applikationen vornehmen zu müssen. Insbesondere im Bankenumfeld bestimmen neue Regularien die hohe Taktfrequenz der durchzuführenden Changes. Vor diesem Hintergrund wird eine hohe Transparenz der vorliegenden Anforderungen, der neu entstehenden Funktionalitäten in den Systemen und der Änderungsprozesse benötigt.

Das liechtensteinische Finanzinstitut LGT Group hat deshalb beschlossen, den Change-Request-Prozess (CRP) vom Antrag bis zur Einführung neuer Funktionen durch die Prozessautomatisierungsplattform von Axon Ivy abzubilden.

Bereits sehr klar definierter Prozess

Die Bank hatte zu Beginn des Projekts bereits eine klare Vorstellung davon, was den Prozessablauf betrifft, setzte man doch bereits vor der Einführung der neuen Prozesslösung auf ein detailliertes Change Management. Software-basiert waren dabei allerdings nur Word- und Excel-Dateien zur Dokumentation des Prozessverlaufs, welche per E-Mail untereinander ausgetauscht wurden. Hinzu kamen physische Sitzungen und die entsprechenden Sitzungsprotokolle. Im Prozess entstanden deshalb Medienbrüche. Zudem existierte kein klar definiertes System für die Ablage der Dokumente. Nur eine zentral im Intranet zur Verfügung gestellte Liste gab Hinweise auf den Status der Change Requests.

«Dank der neuen Anwendung können wir nun Change Requests [...] in einem zentralen System abbilden. Damit wird der Prozess für alle Beteiligten transparent und die Prozessqualität deutlich verbessert.»

Dr. Petra Vogler, Leiterin Business Consulting,
LGT Financial Services



Die LGT Group ist ein 1920 gegründetes Finanzunternehmen mit Sitz in Vaduz im Fürstentum Liechtenstein. Es ist eines der Unternehmen des Fürstenhaus von Liechtenstein, das die LGT auch persönlich führt. Per 31. Dezember 2017 verwaltete die LGT Vermögenswerte von CHF 201.8 Milliarden (USD 224.6 Milliarden). Die Rating-Agentur Moody's bewertet die LGT Bank mit Aa2, Standard & Poor's mit A+.

Projektziele

- Medienbruchfreies Change Management
- Hohe Transparenz bei Änderungsprozessen
- Übersichtliche Dokumentenablage
- Eine Digitalisierungsplattform für alle Geschäftsprozesse

Zentrale Steuerung

Das Projekt CRP unterstützt den Change Management Prozess einheitlich durch ein einziges Tool, um die Vielfalt der eingesetzten Mittel zu reduzieren und Medienbrüche zu vermeiden. Außerdem kann ein bestehender Change Request (CR) automatisch an die nächste nachgelagerte Stelle zur Bearbeitung weitergegeben werden. Damit wird die Transparenz über die noch nicht abgeschlossenen Requests seitens IT-Abteilung und Fachbereich hergestellt.

Kurz: Der CRP ist zentral dokumentiert und jederzeit für alle Beteiligten zugänglich. Transparenz, Qualität und Effizienz des Ablaufs lassen sich entsprechend stetig verbessern. Dabei kommt die Prozessautomatisierungsplattform Axon Ivy zum Einsatz. Die LGT entschied sich dafür, weil sie einerseits bereits früher erfolgreich Software des gleichnamigen Unternehmens einsetzte. Andererseits hatte sie Axon Ivy als einheitliche Digitalisierungsplattform für alle Geschäftsprozesse definiert..

Schnell produktiv dank Scrum

Die sehr gute Vorarbeit der LGT hinsichtlich der Prozessdefinition wirkte sich positiv auf den Projekterfolg aus. In Workshops wurden deshalb lediglich offene Fragen geklärt, um gleich zu Beginn der Entwicklung möglichst nahe an die Bedürfnisse heranzukommen.

Im Laufe der Workshops ergaben sich zum Teil neue Anforderungen, beispielsweise was Berechtigungen und Rollen von Benutzern anbelangt. Bei der Entwicklung der Lösung setzte Axon Ivy deshalb auf die Scrum-Methodik – ein Vorgehensmodell, bei dem in kurzen, regelmäßigen Zeitfenstern kleine Entwicklungsschritte für Funktionalitäten definiert, fortlaufend auf ihre Tauglichkeit hin geprüft und im Bedarfsfall angepasst werden.

Gemäß Scrum erfolgte die Entwicklung in 3-Wochen-Zyklen, so dass nach weniger als zwei Monaten erste Teile ausgeliefert und getestet werden konnten. Phase 1 des Projekts, der Prozess vom Antrag eines Change Requests bis zur Bewilligung, wurde bereits rund ein halbes Jahr nach Beginn der Entwicklung an die LGT übergeben.

Axon Ivy wertet die Abwicklung des Projekts als Erfolg: «Dank Scrum herrschte jederzeit völlige Transparenz bezüglich Entwicklungsfortschritt, Kosten und Lieferumfang der Inkremente. Zudem war die Qualität im Hinblick auf Entwicklung, Dokumentation und Einzellieferungen jederzeit sehr hoch.»

Super gelaufen, Ziele erreicht

Das frühe Involvement der technischen Entwickler bei LGT hatte den positiven Effekt, dass bei der Einführung von Phase 1 der Kunde entsprechend vorbereitet und die zur Installation notwendige Infrastruktur vorhanden war.



Die tadellose Abwicklung des Projekts bestätigt auch Dr. Petra Vogler, Leiterin Business Consulting bei LGT Financial Services: «Dank dem neuen System können wir nun Change Requests der vier Banken in Liechtenstein, der Schweiz, Singapur und Hongkong in einem zentralen System abbilden. Damit wird der Prozess für alle Beteiligten transparent und insgesamt die Prozessqualität und -effizienz deutlich verbessert.»

Nach Abschluss der ersten Projektphase sind von der Erfassung über die Aufwandschätzung und den Sicherheitscheck bis hin zur Bewilligung eines Change Requests alle Prozessabschnitte auf einer webbasierten Plattform abgebildet und werden von dort aus gesteuert. In einer weiteren Projektphase wird auch die Realisierung der neuen Software-Features, vom Beginn der Entwicklung bis zum Go-live, mit dem Axon Ivy gestützten Change Management umgesetzt.

SCHWEIZ (Hauptsitz)

Axon Ivy AG
Schlössli Schöneegg
Wilhelmshöhe 1
6003 Luzern
+41 41 249 25 70

DEUTSCHLAND

Axon Ivy AG
Zweigniederlassung München
Eisenheimerstraße 57
80687 München
+49 89 589 99 86 0

ÖSTERREICH

Axon Ivy AG
Niederlassung Wien
Neubaugasse 43/4
1070 Wien
+43 1 522 25 76

SINGAPUR

Axon Ivy Pte. Ltd
International Plaza
10 Anson Road #10-22
Singapore 079903
+65 6225 9986

USA

Axon Ivy Inc.
101 Montgomery Street
Suite 1900
San Francisco, CA 94104
+1 415-813-1221

www.axonivy.com