



**GLENFIS Reference Story**



# Effizienzsteigerung mit Gütesiegel

## Mit ISO 20000 Zertifizierung zur modernen IT Governance

RUAG Services AG ist ein Service Provider für die 6 konzerninternen Divisionen des internationalen Technologiekonzerns RUAG und beschäftigt circa 100 Mitarbeitende an den 5 Standorten Thun, Emmen, Bern, Interlaken und Stans. Dabei operiert RUAG Services AG als unabhängige Tochtergesellschaft und Profitcenter in den Bereichen IT Services, Business Training und Payroll.

Die Werte Präzision, Passion, Zuverlässigkeit und Wandlungsfähigkeit stehen für den RUAG Konzern im Zentrum seines täglichen Handelns. Die Bedürfnisse der internen Kunden in den Mittelpunkt zu stellen und sich von 4 unabhängig operierenden IT Abteilungen zu einem kunden- und leistungsorientierten IT Service Provider auf der Basis von Service Level Agreements zu wandeln, war darum auch Leitgedanke der 2005 gegründeten RUAG Services AG. Mit der ISO 20000 Zertifizierung im September 2009 wurde dieser Gedanke vollzogen und durch die SQS mit einem international anerkannten Gütesiegel versehen. Die Prozesse nach ISO 20000 unterstützen RUAG Services AG massgeblich in der effizienten Erfüllung einer am Business ausgerichteten Tätigkeit sowie in der Erreichung einer IT Governance.

„Durch das aktive Coaching und Training der Glenfis haben wir die ISO 20000 Zertifizierung ohne irgendwelche Auflagen der SQS bestanden. Glenfis hat uns ein elementares Standard Paket zur Verfügung gestellt, hat uns die Leitplanken aufgezeigt, die notwendige Guidance gegeben und unser eigenes Wirken bei den eingeführten Prozessen nach dem ITIL® Framework kontinuierlich überprüft. Das Zertifikat ist nicht nur für die Mitarbeiter eine Motivation, sondern für uns eine Bestätigung, dass unsere Prozesse am Business ausgerichtet sind und einen entsprechenden Qualitätslevel haben. Für uns ist die ISO 20000 Zertifizierung ein relevanter Schritt in der Erreichung einer optimalen IT Governance.“

Oliver Meyer, Chief Information Officer RUAG



## ROBUSTE IT SERVICES IN DEFINIERTER QUALITÄT UND QUANTITÄT

Im Januar 2005 wurde RUAG IT Services AG, heute RUAG Services AG gegründet. Bis dahin wurden die internen IT Dienstleistungen der RUAG in der Schweiz durch 4 unabhängig operierende Abteilungen und Cost Center erbracht, die meist dem Bereich Finanzen untergeordnet waren. Dabei konnte es gut vorkommen, dass Anwender in Emmen ihre Dienstleistungen über Umwege in Bern anfordern mussten oder umgekehrt. „Hauptziel der Zusammenlegung und Ursprung für die Gründung der RUAG Services AG waren, die Dienstleistungen im Konzern zu harmonisieren und zu standardisieren, um so unsere Kundenanforderungen nach Qualität, Termintreue und Innovation besser erfüllen zu können“, erklärt Oliver Meyer, CIO der RUAG. „Heute haben wir einen IT Operator quasi als Generalunternehmer, der international die gleichen präzisen Dienstleistungen auf der Basis von Service Level Agreements liefert. Zudem haben wir eine wertschöpfende beratende Tätigkeit übernommen und sind personenunabhängiger geworden. Wir sind nicht nur flexibler, sondern auch effizienter und transparenter“, schildert Oliver Meyer weiter.



„Obschon wir heute mehr Standorte betreuen und immer neue hinzu kommen, können wir die Aufgaben dank unserer neuen Prozesse und Methoden mit der gleichen Anzahl Mitarbeiter bewerkstelligen. An einigen Standorten haben wir sogar weniger Mitarbeiter vor Ort. Durch dieses neue prozessorientierte Vorgehen senken wir unsere IT Kosten aktuell jährlich um 5 bis 10 %. Unsere IT ist also nicht nur nachhaltiger geworden, sondern auch kostengünstiger. Intern betrachtet konnten wir gegenüber unseren internationalen Mitbewerbern durch die ISO 20000 Zertifizierung und die neuen effizienten Prozesse einen relevanten Wettbewerbsvorteil erlangen.“

Oliver Meyer, Chief Information Officer RUAG

## PROZESS MODELL MIT GÜTESIEGEL

Die Kunden des RUAG Konzerns sind breit gefächert und stellen hohe Ansprüche an die Qualität der geforderten Produkte, seien diese im Weltraumbereich, in der Flugzeugindustrie oder im Bereich Waffen- und Schutzsysteme. Anforderungen, die in letzter Konsequenz auch an die vorherrschende IT weiter gegeben werden. Deshalb war RUAG Services AG auf der Suche nach einem Prozess Modell, das internationalen Standards gerecht wird. Pius Frei, Senior Manager Processes & Quality, erläutert: „Mit der Einführung einer Prozess Landschaft nach dem ITIL® Framework hatten wir die Gewissheit, dass unsere Prozesse standardisiert werden und mit der ISO 20000 Zertifizierung haben wir diese Prozesse an ein international anerkanntes Qualitätsniveau ausgerichtet. Für unsere Mitarbeiter war die Entscheidung für die Zertifizierung eine Motivation zur Erreichung eines gewissen Levels und für unsere Kunden ist es ein Gütesiegel von unschätzbarem Wert. Die Investition hat sich für uns auf beiden Seiten auszahlt.“

## BERATER MIT FLEXIBLEM FRAMEWORK UND WERKZEUGKASTEN

Für RUAG Services war das Arbeiten nach Prozessen vor Einführung der Prozess Landkarte keine Selbstverständlichkeit. Deshalb war es eine grosse Herausforderung, die Mitarbeiter zu einer prozessorientierten Arbeitsweise umzuschulen. „Wir mussten erst verstehen, was ein Prozess ist und dann wie man Prozesse zeichnet. Der nächste Schritt war die Einführung der Prozesse nach dem ITIL® Framework. Die Zertifizierung nach ISO 20000 war dann die logische Konsequenz davon und hat uns auch den nötigen Zeitrahmen gesetzt“, schildert Oliver Meyer die schrittweise Entwicklung. Dass RUAG Services AG hier Hilfestellung benötigte war dem Projektleiter, Pius Frei, bald klar: „Zu Beginn waren teilweise bis zu 7 Berater bei uns im Hause, die alle irgendetwas mit uns gemacht haben. Aber wir haben nie richtig begriffen, was sie von uns wollten und mit uns veranstalteten. Dann habe ich mich an Glenfis und deren Framework erinnert, auf die ich in meinem Nachdiplomstudium gestossen bin. Glenfis hat einen ganz anderen Ansatz mit einem Framework, das uns überzeugte, und so haben wir Glenfis mit ins Evaluationsverfahren einbezogen, uns in ITIL® zu coachen und auf die ISO 20000 Zertifizierung vorzubereiten.“

## PERFEKTER MIX AUS METHODIK UND ERFAHRUNG

Für RUAG Services AG war es besonders wichtig, ein Framework zu erhalten, das flexibel ist und in dem sich alle Firmenbereiche abbilden lassen. „Diese Anforderungen haben bis anhin nie ganz gepasst. Bei Glenfis haben wir erstmals ein dokumentiertes, elastisches Framework gefunden, das nicht nur diesen Vorstellungen entsprach, sondern das uns einen gut vorbereiteten Start in die richtige Richtung ermöglichte und es uns zudem erlaubte, unser Ziel möglichst geradlinig zu erreichen. Und dieses Ziel war es auch, worüber wir uns zuerst unterhalten haben. Glenfis hat mit uns erst über IT Governance gesprochen und dann über Prozesse“, begründet Pius Frei den Entscheid für Glenfis. Dass viele Dokumente übernommen und einfach auf die Situation angepasst werden konnten, sparte RUAG Services viel Energie und Zeit. Darüber hinaus haben die Erfahrung und das Coaching der Glenfis Spezialisten ihren Teil zum guten Ergebnis getan. Oliver Meyer erinnert sich: „Glenfis hat neben wertvollen Werkzeugen immer zur richtigen Zeit die richtigen Spezialisten ins Spiel gebracht, die mit uns thematisch auf gleicher Augenhöhe gesprochen haben. Dabei zeichneten sich die Spezialisten neben der ausgezeichneten Methodik durch ihre praktische Erfahrung aus, die sie hervorragend auf unsere spezifische Umgebung zu adaptieren wussten. Dabei ist klar hervorzuheben, dass Glenfis nicht unsere Arbeit getan hat, wie viele andere Berater zuvor, sondern Glenfis hat uns befähigt, dass wir heute ohne sie agieren können!“



Übergabe ISO 20000 Urkunde

## EFFIZIENZSTEIGERUNG IM KUNDEN- AUDIT BIS 90 %

Dass die ISO 20000 Zertifizierung für RUAG von hohem Wert ist, zeigen auch die Audits, die durch Kunden der RUAG immer wieder durchgeführt werden. Dabei werden auch die Prozesse und Schnittstellen der IT durchleuchtet, um beispielsweise die Datensicherheit oder die Behandlung von Datenvertraulichkeit zu prüfen. Bei nicht Bestehen solcher Audits existiert die Gefahr eines Auftragsverlustes, weshalb diese Prüfungen für RUAG von enormer Bedeutung sind. „Solche Audits kommen meist eher spontan auf uns zu, und wir müssen unseren Terminplan danach richten und entsprechende Manpower und Ressourcen bereit stellen. Vor der ISO 20000 Zertifizierung war dies für uns ein enormer Aufwand, der meist 2 Tage dauerte. Seit wir zertifiziert sind, werden nur noch die Schnittstellen geprüft und Stichproben gemacht, womit die Audits meist in 1 bis 2 Stunden erledigt sind“, schildert Pius Frei die Effizienzsteigerung durch die Zertifizierung. Die ISO 20000 Zertifizierung hat darum auch nach Aussen ihren Wert und ist insbesondere für die grösseren RUAG Kunden relevant, die rund 50 % des Gesamtumsatzes ausmachen.



„Kürzlich unterstützten wir die RUAG Aviation bei deren Vorbereitung auf ein Kundenaudit. Dank unseren ISO 20000 geprüften Prozessen kamen wir zum Resultat, dass wir nur noch die 2 Schnittstellen zum Service Desk und zum Architecture Board konkretisieren mussten und den Rest mit unserem Prozess Modell verlinken konnten. Wir haben 3 Monate Zeit eingespart, weil wir für diesen Audit keinen einzigen Prozess mehr erarbeiten mussten. Wertvolle Zeit, die in Kundenprojekte investiert werden konnte.“

Pius Frei, Senior Manager Processes & Quality,  
RUAG Services AG

## UNTERNEHMEN

RUAG Services AG ist ein Service Provider für die 6 konzerninternen Divisionen des internationalen Technologiekonzerns RUAG. Dabei operiert RUAG Services AG als unabhängige Tochtergesellschaft und Profitcenter in den Bereichen IT Services, Business Training und Payroll.

## BRANCHE

Service Provider

## FACTS & FIGURES

Hauptsitz: Thun  
Mitarbeiter: circa 100  
Kunden: 6 Divisionen  
Betreute User: circa 3'350  
Betreute Standorte: circa 30

## HERAUSFORDERUNG

Unterstützung der Hauptkriterien Qualität, Termintreue und Innovation durch störungsfreie Systeme, standardisierte Prozesse und anpassungsfähige Leistungen.

## LÖSUNG

Wandlung von 4 IT Abteilungen zu einem kunden- und serviceorientierten Provider mit Prozessen nach ISO 20000.

## NUTZEN

Standardisierte Lösungen sowie mitarbeiterunabhängige und effiziente Prozesse nach Service Level Agreements.

## WETTBEWERBSVORTEIL

Standardisierte, präzise und dennoch anpassungsfähige Services zu effizienten Kosten mit international anerkanntem Prüfsiegel.



## FLEXIBLER UND EFFIZIENTER DURCH PERSONENUNABHÄNGIGKEIT

Die IT Abteilung der RUAG hat sich dahin gehend verändert, dass sie keine Mitarbeiter mehr haben, die nur auf einem einzigen Gebiet spezialisiert sind; RUAG Services ist personenunabhängiger geworden und kann dadurch auch einen effizienteren Service bieten. Die Mitarbeiter tragen diese Veränderungen mit, erfreuen sich sogar daran, dass ihre Arbeit interessanter geworden ist. Pius Frei zur positiven Stimmung: „Wir konnten im ganzen Bereich ein Gesamtverständnis für IT Governance aufbauen und bieten heute in unseren Services durch die ISO 20000 zertifizierten Prozesse allerorts die gleiche Qualität.“ Qualitätsschwankungen gehören der Vergangenheit an. Heute erhält der Kunde einen definierten Service zu einem bestimmten Preis, egal wer den Service ausführt. „Wir sind präziser, effizienter und kostengünstiger geworden“, ergänzt Oliver Meyer. Die neue Struktur ermöglicht aber auch für die Mitarbeiter neue Wege in der persönlichen Weiterentwicklung, beispielsweise mit einer Prozessverantwortung oder Fachkarriere, ohne Führungsverantwortung übernehmen zu müssen. Das widerspiegelt sich natürlich in der Gesamtmotivation. Pius Frei dazu: „Unsere Mitarbeiter diskutieren heute auf einem konstruktiveren Niveau miteinander – und wirklich miteinander.“

Glenfis AG  
Badenerstrasse 623  
CH-8048 Zürich

Tel. +41 (0) 848 889 089  
Fax. +41 (0) 848 889 289  
[www.glenfis.ch](http://www.glenfis.ch)