



SOFTWARE

ibo netProject schafft Freiräume für inhaltliche Arbeit

Die PostFinance AG setzt ibo netProject im Anforderungsmanagement ein



Die PostFinance AG gehört zu den führenden Finanzinstituten in der Schweiz. Das Betriebsergebnis von 719 Mio. CHF wird von rund 4.000 Mitarbeitern (Stand 2013) erwirtschaftet.

Der Bereich "Digitales Leistungsangebot" umfasst das Online-Banking "E-Finance", die Webseite auf www.postfinance.ch, "E-Cockpit" (das persönliche Finanzierungsmanagement der Kunden), alle mobilen Lösungen einschließlich der Apps, das digitale Beratungsangebot "Bplus" und die verschiedenen Newsletter und Microsites.

Wir sprachen mit der Realisierungsmanagerin Isabel Purtschert über den Einsatz der webbasierten Projektmanagement-Software ibo netProject.

ibo: Welche Rolle bekleiden Sie bei der PostFinance AG?

Purtschert: Ich bin als Realisierungsmanagerin zuständig für die Anpassungen im Bereich "Digitales Leistungsangebot". Das ist die zentrale Koordinationsstelle bei der Planung, Koordination und Überwachung der Anforderungen, die von unseren internen Kunden an die Inhalte und die Systeme gestellt werden. Meine wichtigsten Aufgaben dabei sind die Terminüberwachung, die laufende Prozessoptimierung und der Gesamtüberblick. Dabei bin ich – zusammen mit meiner Kollegin – Ansprechperson für die Wünsche an das Digitale Leistungsangebot.

ibo: Wie setzen Sie ibo netProject ein?

Purtschert: Das bedarf vielleicht einiger Erläuterungen, weil wir ibo netProject nicht im Rahmen unseres Projektmanagements einsetzen. Ein Projekt beginnt bei uns ab einer Größenordnung von ca. 500.000 Franken. Unterhalb dieser Größenordnung sprechen wir von Anforderungen, Maßnahmen und Vorhaben. Und für das Managen von diesen setzen wir ibo netProject ein.

ibo: Warum hat sich die PostFinance für ibo netProject entschieden?

Purtschert: Es ist egal, ob wir eine Maßnahme mit vielen Schritten planen oder mehrere kleinere Vorhaben/Aufträge mit wenigen Schritten. Das Prinzip resp. das Vorgehen für die Bearbeitung ist das gleiche. ibo netProject bietet hier die ideale Lösung für uns, um alles zentral zu bewirtschaften. ibo netProject ist einfach, übersichtlich, schnell zu erlernen, transparent und bietet die Möglichkeit unsere internen Prozesse abzubilden.

ibo: Wie verlief die Einführung der Software?

Purtschert: Ich war bei der Einführung vor 6 Jahren leider nicht dabei, habe aber Rückmeldungen von Personen erhalten, die damals dabei gewesen sind. Die Einführung der Software verlief problemlos. Die initiale Erfassung der damals bestehenden Aufträge war natürlich recht aufwändig ...

ibo: Welche Vorteile haben Sie durch den Einsatz der Software?

Purtschert: Wir setzen netProject ein, um alle Anpassungen für das Digitale Leistungsangebot zu koordinieren. Für die Bewältigung dieser Anpassungen bietet uns netProject die ideale Grundlage. Mit netProject haben wir eine Software im Einsatz, die uns eine Gesamtsicht über alle Aufträge liefert. Jeder Auftrag durchläuft ähnliche Schritte wie ein Projekt. Dafür haben wir unser eigenes Vorgehensmodell entwickelt, um die Anpassungen möglichst effizient und effektiv zu bearbeiten.

ibo: Könnten Sie den Bearbeitungsprozess der Aufträge kurz beschreiben?

Purtschert: Beim Bearbeitungsprozess kommt unsere individuelle Schnittstelle ins Spiel, die ibo für uns realisiert hat. Für das Erfassen der Aufträge durch die internen Anspruchsträger, also Kundendienst, Marktmanager, Produktmanager und Projektleiter, verfügen wir über ein Webformular im Intranet. Von dort landen die Aufträge direkt in ibo netProject.



Isabel Purtschert,
Realisierungsmanagerin Digitales
Leistungsangebot

So sieht das im Detail aus:

1. Der Auftraggeber gibt den Auftrag via Contentauftragsformular auf.
2. Via Schnittstelle gelangen die Aufträge ins netProject.
3. Dort erfolgt die Triage und es wird entschieden, ob und mit welchen Prozessschritten der Auftrag weiter verarbeitet wird.
4. Kleine Aufträge werden in ein bestehendes Vorhabensgefäß, also ein Sammelprojekt für Einzelmaßnahmen, integriert.
5. Umfangreiche Aufträge werden als neues Projekt eröffnet und geführt.

ibo netProject

Einsatz im Anforderungsmanagement der PostFinance AG

Für die Bearbeitung von umfangreichen Aufträgen dienen unterschiedliche vordefinierte Aufgabenkataloge mit bis zu 20 einzelnen Schritten, um alle Abhängigkeiten zu berücksichtigen. Parallel dazu gibt es eine zentrale Ablage für alle Dokumente und E-Mails je Auftrag.

ibo: Wie viele Aufträge werden über ibo netProject verarbeitet?

Purtschert: 1.200 pro Jahr. Davon sind die Hälfte kleinere Anpassungen. Die andere Hälfte sind größere Anpassungen wie Kampagnen oder Anpassungen mit umfangreichen Aufträgen für die IT.

ibo: Welche Eigenschaften der Software sehen Sie als besonders relevant an?

Purtschert: Die Gesamtsicht über alle laufenden Vorhaben und die Liste mit den Terminüberschreitungen sind bei der Planung und Koordination sehr wichtige Instrumente.

ibo: Wie ist die Akzeptanz der betroffenen Anwender?

Purtschert: Zu Beginn war der Nutzen nicht allen Anwendern klar, da nicht alle gleich stark betroffen sind. Dies führte dazu, dass nicht jeder damit arbeitete und somit die Prozesse nicht einhielt. Nach kurzer Zeit kam es zu Mehraufwand und Unstimmigkeiten, denn jeder sah nur seinen eigenen Teil des Prozesses. Nach einer Auslegeordnung über die verschiedenen Gründe und Nutzen der einzelnen Benutzer und der Begleitung während der Veränderung kam bei allen Verständnis auf um sich an die Anweisungen zu halten.

Die Aufklärungs- und Einführungszeit benötigt Ressourcen, die sich aber auf jeden Fall langfristig auszahlen. Man muss den Anwendern den Nutzen der Software so „verkaufen“, dass sie einen Mehrwert für sich sehen. Bei uns ist das ganz einfach: Ohne Contentauftrag wird nichts gemacht, weil wir nichts dokumentieren und nachvollziehen können. Mit einem Auftrag sichert sich der Auftraggeber selbst ab: Er erhält eine Auftragsnummer und kann sich zurücklehnen, denn wir in der Realisierung sind in der Pflicht ihn zu kontaktieren und informieren. Zusätzlich kann der Nutzer jederzeit nachschauen in welchem Status sich sein Auftrag aktuell befindet.

ibo: Sind Sie mit dem Service von ibo und der Zusammenarbeit mit ibo zufrieden?

Purtschert: Ja sehr. Wenn wir Fragen haben, steht uns immer jemand zur Verfügung und hält uns auf dem Laufenden. Auch die Wechsel auf neue Versionen verlaufen reibungslos. Zudem geht ibo auf unsere individuellen Wünsche ein (wie z. B. Bau, Integration und Anpassungen des Contentauftragsformulars).

ibo: Ihr Fazit?

Purtschert: Ohne netProject hätten wir definitiv keine Übersicht über alle Aufträge. ibo netProject unterstützt uns in vielen administrativen Bereichen der täglichen Arbeit und erleichtert uns das vernetzte Denken, damit wir mehr Zeit für den Inhalt haben.

ibo: Gibt es noch weitere Anmerkungen von Ihrer Seite?

Purtschert: Weiter kann ich nur sagen, dass wir eine sehr zufriedene Kundin sind!

ibo: Vielen Dank für das interessante Gespräch, Frau Purtschert.



wir können. sympathisch anders.

ibo Software GmbH | Im Westpark 8 | D-35435 Wettenberg
T: +49 641 982 10-700 | F: +49 641 982 10-2600
info@ibo.de | www.ibo.de

Ihr Ansprechpartner



Kai Steinbrecher
T: +49 641 98210-820
kai.steinbrecher@ibo.de

ibo Schweiz AG | Flughafenstrasse 50 | CH-8152 Glattbrugg
T: +41 44 809 11 60 | F: +41 44 809 11 61
info@ibo.ch | www.ibo.ch